SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2011

SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

SUMARI

PRESENTACIÓ..... 6

CAPÍTOL PRIMER

DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES..... 13

1. Actuacions del Síndic de Greuges..... 14
2. Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa..... 21
3. Característiques dels promotors de les queixes..... 27
4. Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana..... 31

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES...... 73

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES..... 73

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS..... 91

I. IGUALTAT..... 91

II. ÚS DEL VALENCIÀ..... 101

1. Introducció..... 101
2. Ús del valencià en xifres..... 103
3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials..... 104
4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà..... 104
5. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments... 105
6. Exclusió del valencià en fullets, impresos i publicitat institucional..... 106
7. Discriminació a ciutadans valencianoparlants en servicis públics..... 106
8. Altres aspectes de l'ús del valencià..... 106

III. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA..... 108

a) SERVICIS SOCIALS..... 108

1. Introducció..... 108
2. Servicis socials en xifres..... 109
3. Persones amb discapacitat..... 110
4. Atenció a la família, infància i joventut..... 113
5. Tercera edat..... 118
6. Prestacions econòmiques..... 119

b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA..... 125

1. Introducció..... 125
2. Atenció sociosanitària en xifres..... 126
3. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència..... 127

IV. ENSENYAMENT..... 131

1. Introducció..... 131
2. Ensenyament en xifres..... 132
3. Instal·lacions docents..... 133
4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials..... 134
5. Substitucions docents..... 136
6. Altres aspectes del dret a l'educació..... 137
   - 6.1. Beques, ajudes i subvencions..... 137
   - 6.2. Programes d'educació bilingüe..... 139
   - 6.3. Dret dels pares separats a rebre informació sobre les avaluacions dels seus fills..... 139
   - 6.4. Violència escolar..... 140
7. Ensenyament universitari..... 141

V. SANITAT..... 144

1. Introducció..... 144
2. Sanitat en xifres..... 145
3. Assistència sanitària: llistes d'espera..... 146
4. Expedients de responsabilitat patrimonial..... 151
5. Pràctica professional..... 152
6. Assistència sanitària extrahospitalària..... 153
7. Dret a la informació assistencial..... 156
8. Trastorns de l'espectre autista. Atenció sanitària a partir dels 7 anys d'edat..... 158
9. Dret a l'assistència sanitària pública i gratuïta per a advocats de la Comunitat Valenciana..... 160
10. Revisions ginecològiques anuals..... 164
11. Canvi de facultatiu. Recursos administratius contra la denegació..... 165
12. Infraestructures sanitàries..... 167
13. Antenes de telefonia mòbil..... 169
14. Transferència a la Comunitat Valenciana dels mitjans personals adscrits a l'Hospital General Bàsic de la Defensa de València..... 171
15. Pacient en coma. Tractament de rehabilitació..... 173

VI. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT..... 178

a) URBANISME..... 178

1. Introducció..... 178

2. Urbanisme en xifres..... 179
3. Planejament urbanístic..... 180
3.1. La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva..... 180
.
3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament..... 183
3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural..... 186
4. Gestió urbanística..... 189
5. Disciplina urbanística..... 198
5.1. El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans..... 199
5.2. Les llicències urbanístiques..... 203
5.3. La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució 208
5.4. Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador..... 212

b) HABITATGE..... 220

1. Introducció..... 220
2. Habitatge en xifres..... 221
3. Escassetat d'habitatges de protecció pública..... 222
4. Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer..... 226
5. Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública.... 231
6. Altres queixes..... 232

c) MEDI AMBIENT..... 237

1. Introducció 239
2. Medi ambient en xifres..... 239
3. Contaminació acústica..... 240
4. Informació ambiental..... 251
5. Salut ambiental..... 254
6. Abocadors..... 255
7. Impacte i vigilància ambiental..... 257
8. Contaminació atmosfèrica..... 258
9. Llicència ambiental..... 259

VII. HISENDA PÚBLICA..... 261

1. Introducció..... 261
2. Hisenda pública en xifres..... 262
3. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals..... 263
3.1. Impost de béns immobles (IBI)..... 263
3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica..... 268
3.3. Taxes municipals 269
4. Algunes problemàtiques en relació als tributs gestionats per la Generalitat..... 274
4.1. Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics

documentats..... 274
4.2. Impost sobre successions i donacions..... 276

VIII. OCUPACIÓ PÚBLICA..... 278

1. Introducció..... 278
2. Ocupació pública en xifres..... 280
3. Accés a l'ocupació pública..... 281
4. Borses de treball: ocupació pública temporal..... 281
5. Drets retributius..... 282
6. Drets d'associació sindical, representació i negociació col·lectiva..... 285

IX. SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS..... 287

1. Introducció..... 287
2. Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres..... 288
3. Servicis..... 289
   3.1. Subministrament d'aigua potable..... 289
   3.2. Vies públiques urbanes..... 293
   3.3. Altres servicis locals..... 296
4. Ordenació i control del trànsit urbà..... 302
   4.1. Ordenació del trànsit urbà..... 302
   4.2. Expedients sancionadors..... 308
5. Béns municipals..... 314
6. Platges i ports..... 315
7. Règim jurídic: ciutadania i bona administració 316
   7.1. Drets de petició, informació, accés a arxius i documents i dret a rebre resposta a sol·licituds i escrits..... 318
   7.2. Dret a la indemnització corresponent en supòsits de lesió a béns o drets dels particulars com a conseqüència del funcionament dels servicis públics..... 323

X. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES..... 325

1. Introducció..... 325
2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres..... 326
3. Indústria..... 327
4. Ocupació..... 328
5. Consum..... 332
6. Col·legis professionals..... 334
7. Justícia i administracions públiques..... 336
8. Obres públiques..... 342
9. Transports..... 343
10. Comunicació audiovisual..... 345
11. Agricultura..... 345

XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE..... 348

1. Introducció..... 348
2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres..... 350

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 les resolucions del Síndic, i que evidencien una actitud hostil, entrebancadora i una falta de col·laboració..... 355
3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentant la no-acceptació i, per tant, la seua actitud no pot qualificar-se d'hostil, entrebancadora o no col·laboradora amb la institució..... 355
4. Entitats públiques que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic..... 358

XIII. IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES..... 359

XIV. CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT... 366

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA..... 369

1. Introducció..... 369
2. Característiques de les consultes..... 371
   2.1. Evolució per mesos..... 371
   2.2. Mitjans de presentació..... 372
   2.3. Tipus de consulta..... 373
   2.4. Matèries..... 374
   2.5. Consultes per administració afectada..... 375
   2.6. Consultes per província d'origen..... 376
3. Conclusions..... 376

CAPÍTOL QUART

ACTIVITATS DEL SÍNDIC..... 378

1. Resum de les principals activitats..... 379
2. Activitats dirigides a la comunitat educativa i a la joventut..... 380
   2.1. VIII Concurs de Dibuix Síndic de Greuges..... 380
   2.2. II Concurs de Redacció Síndic de Greuges..... 381
3. Relacions institucionals en l'àmbit internacional i nacional..... 382
   3.1. XVI Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman* (FIO)..... 382
   3.2. XXVI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble..... 382
4. Altres activitats..... 389

PRESENTACIÓ

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

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

Abans d'entrar en l'anàlisi de la nostra activitat, volem fer un exprés reconeixement al grau de dedicació, professionalitat i responsabilitat amb què tot el personal de la institució duu a terme el seu treball quotidià, i cal dir que sense les seues qualitats i col·laboració seria molt difícil aconseguir les cotes assolides.

Dia rere dia, totes les persones que treballen al Síndic de Greuges, cadascuna en les seues distintes funcions i ocupacions, demostren un elevadíssim nivell professional i una inestimable lleialtat a la institució i a la defensa dels drets i llibertats de la ciutadania. Lògicament, la confecció d'este Informe tampoc haguera sigut possible sense el concurs de tots elles.

L'Informe que tenim l'honor de presentar a les Corts, per a l'elaboració del qual hem comptat amb la inestimable col·laboració i participació de l'adjunta primera i de l'adjunt segon de la institució, constituïx el compendi de l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant l'any 2011. En la redacció hem procurat facilitar-ne la lectura al conjunt de la ciutadania, tot emprant-hi un llenguatge tan senzill i clar com ha sigut possible, però sense perdre la precisió tècnica necessària.

El present Informe anual comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant 2011; a continuació, donem compte de l'obligat apartat sobre "la situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana", i fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries, to seguint amb el detall de les investigacions efectuades d'ofici per esta institució i continuant amb la descripció, per grans àrees temàtiques, de les principals queixes formulades per la ciutadania.

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

Les actuacions realitzades pel Síndic de Greuges en 2011, constituïdes pel nombre de queixes i consultes rebudes, pugen a un total de 28.688, una xifra que representa un increment del 35% respecte de les 21.246 actuacions de l'any 2010. Això implica un important augment de la quantitat de treball realitzat pel Síndic de Greuges, ja que ha efectuat un total de 7.742 actuacions més que l'any passat.

En relació amb les queixes presentades a instància de part durant el 2011, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any passat, cal notar que s'han formulat un total d'11.901 queixes, de les quals 23 s'han incoat d'ofici, i s'han atés 16.787 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Si comparem estes dades amb les del 2010 (9.504 queixes i 11.742 consultes), veiem que s'ha produït un rellevant augment del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges, ja que s'han tramitat 2.397 queixes més (25%) i s'ha incrementat en 5.045 (42%) el nombre de consultes ateses.

Cal ressaltar l'esforç realitzat pel personal de la institució, atés que amb la mateixa plantilla i estos forts increments de queixes i consultes s'han reduït els temps mitjans dels compromisos de qualitat adquirits, tal com es pot comprovar en l'apartat del present Informe anual titulat: "Carta de Servicis del Síndic de Greuges. Indicadors de Qualitat".

Les matèries que més preocupen les persones que en 2011 han acudit a la institució per presentar-hi una queixa han sigut les següents, per este ordre: les matèries relatives a altres àmbits d'actuació de les administracions públiques (infraestructures, ocupació, col·legis professionals i comunicació audiovisual, 5.693 queixes); ús del valencià (1.938 queixes); ajudes derivades de la Llei de la dependència (1.254 queixes); urbanisme i habitatge (459 queixes); medi ambient (437 queixes); educació (325 queixes); servicis socials (249 queixes); sanitat (214 queixes); i els assumptes relacionats amb els servicis

prestats pels ajuntaments —aigua, fem, ordenació del trànsit, vies urbanes, etc.— (369 queixes).

Els diversos problemes derivats de l'aplicació de la Llei de la dependència, després de quasi cinc anys des que va entrar en vigor, continuen sent objecte d'un rellevant nombre de queixes. Així, com hem dit, de les 11.901 queixes rebudes en 2011, un total de 1.254 es referixen als obstacles que troben les persones afectades per a aconseguir l'obtenció de les ajudes de la Llei de la dependència (en 2010 van ser 1.541 queixes; en 2009, 948 queixes i en 2008, un total de 1.864 queixes).

Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, el 15,34% de les queixes procedixen de la província de Castelló (1.684 queixes), el 53,81% de la província de València (5.906 queixes) i el 30,84% de la província d'Alacant (3.385 queixes).

D'altra banda, quant a les 16.787 consultes rebudes en el Servici d'Atenció Ciutadana, cal destacar l'important increment experimentat, més d'un 42% en relació amb les 11.742 realitzades en 2010, i més d'un 150% en relació amb les 6.662 consultes que es van atendre en 2009. A més, cal dir que la nostra pàgina web o el correu electrònic han sigut les vies més emprades per a presentar queixes, amb un total d'11.757 contactes telemàtics.

Una dada molt positiva per a nosaltres és el fet que enguany siguen més les noves consultes (11.077) que els seguiments de queixes ja presentades (5.710), ja 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— i evidencia l'eficàcia del Síndic i, el que és més important, que no hem defraudat la seua confiança.

Les matèries més consultades es referixen al que nosaltres denominem "Altres àmbits d'actuació pública" (infraestructures, ocupació, col·legis professionals, comunicació audiovisual, subministrament d'energia, etc.), amb un total de 6.235 consultes.

Igual que l'any passat, ha quedat palesa la preocupació de la ciutadania pels problemes derivats de l'aplicació de la Llei de la dependència, amb un total de 2.760 consultes.

La resta de matèries més consultades han sigut, per este ordre: ús del valencià (1.534 consultes); medi ambient (951); ensenyament (542); servicis socials (524), urbanisme (511) i habitatge (508 consultes).

Cal destacar que el manteniment del fort increment experimentat en les queixes i consultes sobre ús del valencià està motivat per l'augment del nombre d'escrits rebuts en relació amb l'exclusió del valencià en les pàgines web institucionals amb versió únicament i exclusivament en castellà, atés que totes estes queixes les hem rebudes per via telemàtica (Internet).

L'important augment del treball dut a terme pel Síndic de Greuges en 2011, 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 nostre Registre general.

En l'Informe anual de l'any passat s'indicava que en 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 més i n'havien eixit 4.570 més que durant el 2008, la qual cosa ja demostrava el rellevant increment del treball exercit en 2009.

En 2010, l'augment de treball va ser encara molt més gran: registràrem d'entrada un total de 21.658 documents i d'eixida 46.645.

I enguany, en 2011, hem incrementat encara més estes xifres: 23.395 documents rebuts i 48.554 documents remesos, la qual cosa implica, respecte de les xifres del 2009, un augment del 85% respecte dels documents rebuts, i d'un 72% respecte als enviats.

Entre les raons que justifiquen l'important increment de les queixes i consultes rebudes en esta institució, volem destacar les següents:

a) El progressiu increment de l'ús de les noves tecnologies pels ciutadans. Cada vegada són més les persones que presenten una queixa per Internet. En l'actualitat, és molt fàcil entrar en la nova pàgina web del Síndic i presentar una queixa sense complicats tràmits formals.

b) Els problemes de les persones s'agreugen encara més si és possible durant la greu crisi econòmica que patim, i reclamen més ajuda per part de les institucions públiques.

c) La ciutadania reclama cada dia més, i això és bo per a la nostra democràcia. Les persones són cada dia més exigents amb el funcionament de les institucions públiques, ja que continuen millorant el nivell de coneixement dels seus drets i exigixen més protecció i respecte. No és menys cert que la crisi econòmica que està experimentant tota la Unió Europea s'ha deixat notar en diversos àmbits.

d) El considerable esforç en la millora del funcionament del Síndic de Greuges està assolint unes cotes més elevades de proximitat, eficiència i agilitat respecte de la ciutadania, ja que les decisions del Síndic sobre el problema plantejat pel ciutadà o la ciutadana es resolen en molt poc de temps (en tot cas, en menys de 3 mesos) i sense cap cost. I este servici és cada vegada més valorat per les persones, les quals ens ho demostren presentant les seues queixes i enviant-nos cartes d'agraïment per l'eficaç i satisfactori treball realitzat.

En este sentit, volem destacar el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2011, ja que, d'un total de 1.413 resolucions (1.368 resolucions en 2010 i 740 resolucions en 2009), en el moment de redactar el present Informe anual n'han sigut acceptades 1.187, la qual cosa representa un grau d'acceptació del 85%.

Tanmateix, convé indicar que, a pesar de l'elevat grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques, no tota acceptació implica complir allò que s'ha acceptat, per la qual cosa esta institució continua incrementant els seus esforços per a realitzar un seguiment exhaustiu de les queixes a fi de comprovar l'efectiu i real compliment de les seues recomanacions, de conformitat amb la

preocupació manifestada en la Comissió de Peticions de les Corts, en la presentació de l'Informe anual de l'any passat.

El text de totes i cadascuna d'estes resolucions no apareix en el present 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 aquelles persones interessades en el coneixement total i íntegre de les emeses enguany.

Respecte del grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé ressaltar que d'un total de 5.241 queixes del 2011 tancades durant este període, en 4.549 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de forma favorable per al ciutadà, la qual cosa implica un elevat percentatge d'eficàcia, concretament, el 87%.

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 més ràpidament, gràcies al fet que en molts ajuntaments i conselleries es designa un funcionari que actua com a interlocutor directe amb esta institució. Després de veure el bon resultat que s'ha aconseguit amb això, volem destacar que el Síndic insistix a ampliar este mecanisme a través dels convenis de col·laboració entre la Sindicatura i les diverses administracions que s'estan signant amb les diverses institucions.

Igual que en els últims anys, no destaquem cap administració com a hostil per no remetre els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades o no contestar a les nostres recomanacions o suggeriments.

El nostre objectiu en 2011 ha continuat sent evitar, coste el que coste, que algun expedient poguera quedar-se paralitzat per falta de col·laboració de l'administració implicada, i això, per a solucionar el problema objecte de la queixa.

Per a això, a més de la petició habitual 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.

Una vegada dit això, com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant el 2011, han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic de Greuges.

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració especial de l'Ajuntament de València i dels municipis que han signat un conveni específic amb el Síndic de Greuges: Albal, Almoradí, Benafer, Catarroja, l'Alcora, la Vall d'Uixó, Sant Vicent del Raspeig i Xirivella.

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.

A continuació, donarem compte de les principals novetats que incorporem enguany 2011 en el present Informe anual a les Corts Valencianes.

En el capítol XIV del present Informe anual publiquem els resultats obtinguts com a conseqüència de l'aplicació dels indicadors de qualitat que mesuren el grau de compliment dels compromisos adquirits en la *Carta de Servicis del Síndic de Greuges*, la qual va ser aprovada a la fi de 2007 i ha sigut aplicada durant els últims anys amb el desig de continuar millorant, dia rere dia, la qualitat dels servicis que prestem a les persones que acudixen a esta institució per demanar la nostra intervenció, tot 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 realitzats en esta matèria durant 2011.

Des del començament de 2011, aquelles persones que així ho han volgut han pogut realitzar tràmits a través de la nostra pàgina web de manera segura i personal a través de la utilització del certificat digital.

D'esta manera, els ciutadans i les ciutadanes tenen la possibilitat de presentar queixes, consultes i al·legacions, aportar documentació relacionada amb algun expedient, consultar l'estat de tramitació en temps real de les seues queixes o subscriure's als butlletins informatius i a les notes de premsa enviades des d'esta institució.

Des del Síndic de Greuges, com a institució que vetla pel compliment dels drets de les persones, i en especial, dels col·lectius més vulnerables, hem volgut fer un pas molt important en esta matèria i oferir un nivell màxim d'accessibilitat de la nostra pàgina web per a les persones discapacitades: l'anomenada triple A (AAA), de manera que, a la nostra web, poden accedir totes les persones a pesar de les seues dificultats o discapacitats.

La nova pàgina web del Síndic, en este afany de compromís per l'accessibilitat, compta a més amb un segell de qualitat, que demostra, 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 compten únicament amb 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 es troben a disposició de tot el món.

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.

D'altra banda, des que al juliol de 2009, el Síndic de Greuges va posar en marxa el seu servici de missatgeria curta al telèfon mòbil (SMS), el nombre de persones interessades a fer-ne ús ha augmentat gradualment. Així, en 2009 es van enviar 1.284 missatges; en

2010 van ser 5.003 missatges i durant el 2011, la nostra institució va enviar un total de 10.520 missatges de textos, la qual cosa implica un increment respecte de l'any passat del 110%.

El servici de missatges curts de text al telèfon mòbil està sent utilitzat en l'actualitat per a informar els autors de les queixes, de manera puntual, sobre l'estat de tramitació del seu expedient.

D'altra banda, en l'apartat del present Informe anual dedicat a les "activitats del Síndic", exposem el resultat del VIII Concurs de Dibuix i el II Concurs de Redacció, dirigits a la comunitat educativa i a la joventut, com també de la IV Col·lecta de Sang, organitzada pel Síndic de Greuges juntament amb el Centre de Transfusió d'Alacant i l'Associació de Donants de Sang de la Província d'Alacant.

En este mateix apartat de l'Informe anual dedicat a les "activitats del Síndic", donem compte amb detall de la Jornada organitzada pel Síndic de Greuges sobre la pobresa, com a colofó de l'Any Europeu de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social.

El Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts Valencianes, la missió del qual és vetlar per compliment dels drets i llibertats de la ciutadania, és plenament conscient de la delicada situació que enfronten massa persones a la nostra Comunitat com a conseqüència de la implacable crisi econòmica que ens està afectant.

En este sentit, són nombroses les recomanacions que, diàriament, emet el Síndic dirigides als servicis socials municipals, a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, a la Conselleria de Justícia i Benestar Social i a les altres administracions implicades, per a intentar pal·liar els greus efectes en els col·lectius més desfavorits.

La trobada va congregar més de 300 persones, entre les quals es trobaven nombrosos representants d'organitzacions socials, professionals del sector privat, tècnics de l'Administració, estudiants de dret, de psicologia, treball social i postgrau; treballadors o voluntaris relacionats amb el món associatiu, representants sindicals i de partits polítics, com també persones amb inquietuds sobre esta temàtica.

A causa de les limitacions de l'aforament, un nombre considerable de persones es van quedar sense poder assistir a les jornades, i per això ens vam comprometre a fer públic íntegrament el seu desenvolupament en la nostra pàgina web www.elsindic.com.

Abans de concloure amb la presentació de l'Informe anual 2011, voldríem donar les gràcies molt sincerament al conjunt de la ciutadania per depositar cada vegada més la seua confiança en la faena ben feta d'esta institució, tal com ho demostra el fet del constant i elevat augment del treball realitzat pel Síndic de Greuges en la millora de la defensa i protecció dels drets de les persones.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

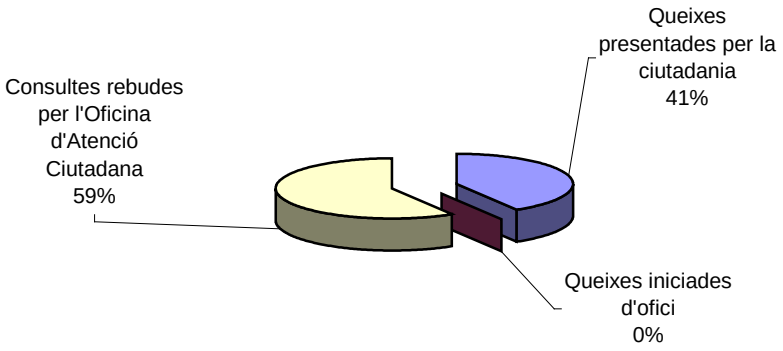
CAPÍTOL PRIMER

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 2011

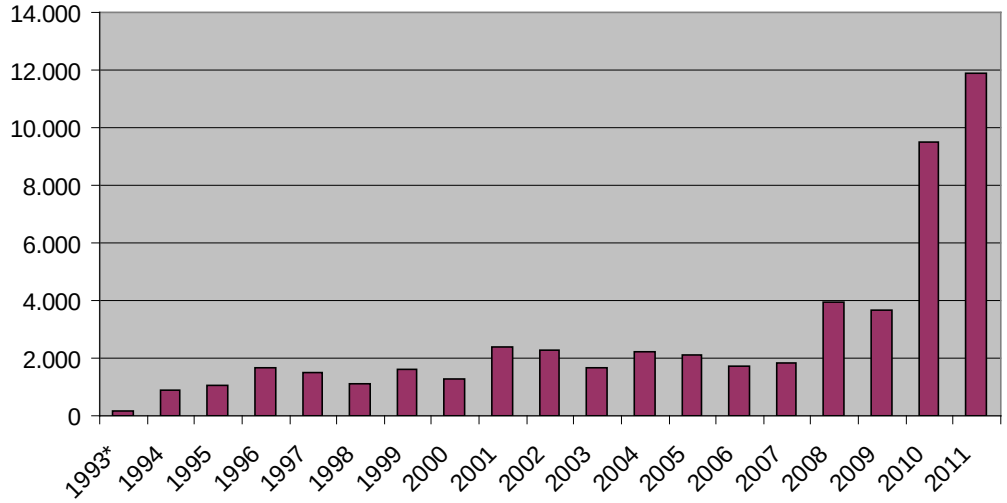
	Nombre	%
Queixes presentades per la ciutadania	11.878	41,40%
Queixes iniciades d'ofici	23	0,08%
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	16.787	58,52%
Total	**28.688**	**100,00%**



1.2 Evolució de les queixes amb expedient

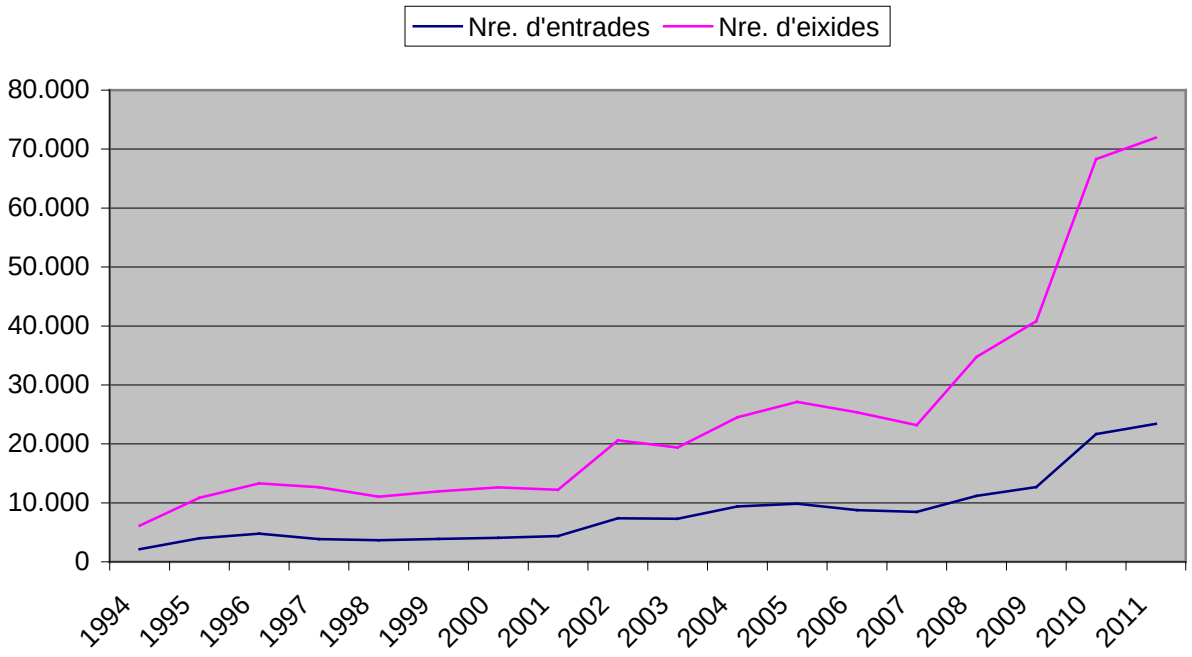
Anys	Nombre de queixes
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.901

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



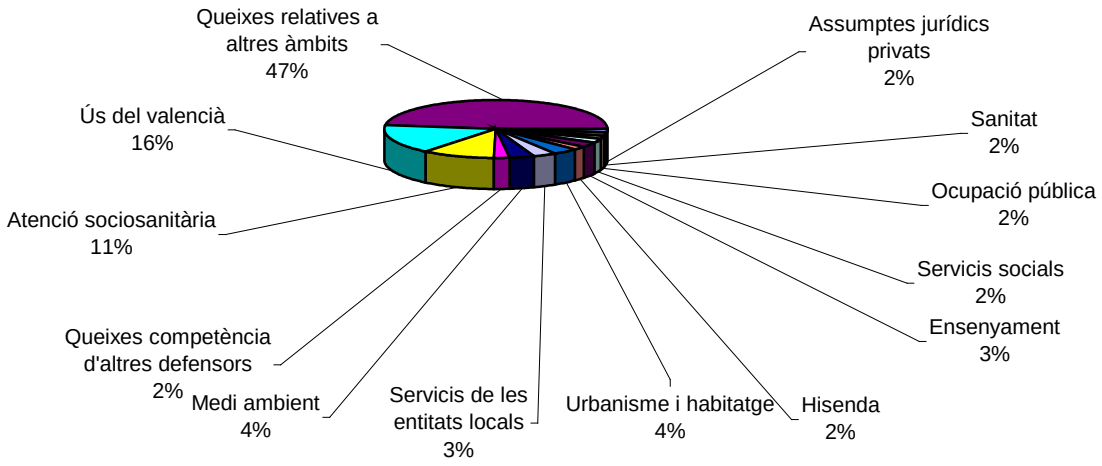
1.3 Registre de documents

Any	Nombre d'entrades	Nombre 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
2011	23.395	48.554



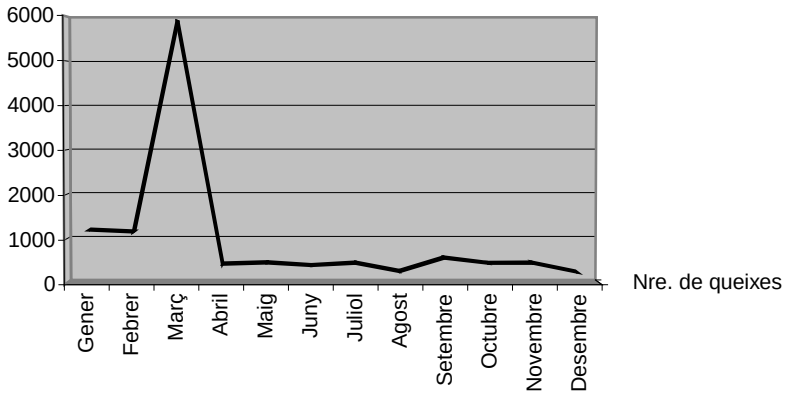
1.4 Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2011

	Nre. de queixes
Altres àmbits (infraestructures, ocupació, col-legis professionals, comunicació)	5.693
Ús del valencià	1.938
Atenció sociosanitària (Llei de la dependència)	1.254
Urbanisme i habitatge	459
Medi ambient	437
Servicis de les entitats locals	369
Ensenyament	325
Queixes competència d'altres defensors	279
Servicis socials	249
Assumptes jurídics privats	237
Hisenda	225
Ocupació pública	222
Sanitat	214
Total	**11.901**



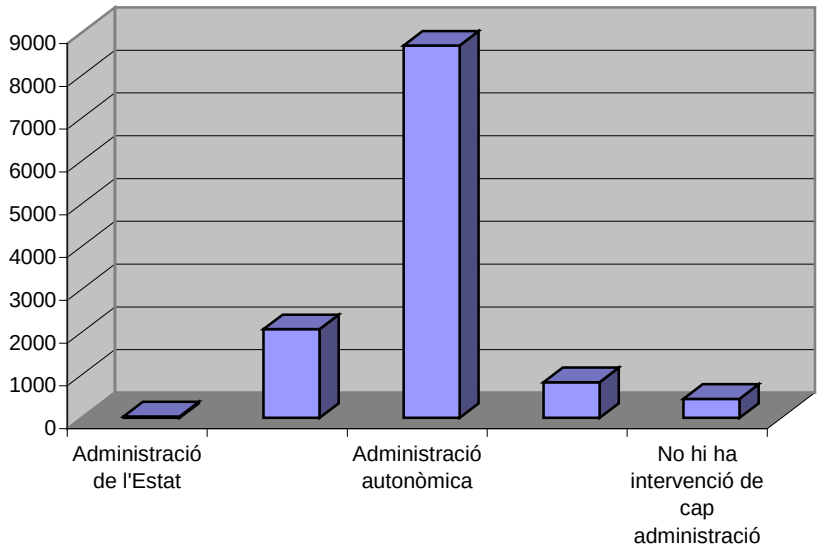
1.5 Distribució mensual d'expedients amb queixa

MES	2011	%
Gener	1.194	10,03%
Febrer	1.152	9,68%
Març	5.896	49,54%
Abril	424	3,56%
Maig	451	3,79%
Juny	392	3,29%
Juliol	446	3,75%
Agost	256	2,15%
Setembre	561	4,71%
Octubre	443	3,72%
Novembre	446	3,75%
Desembre	240	2,02%
Total queixes	**11.901**	**100,00%**



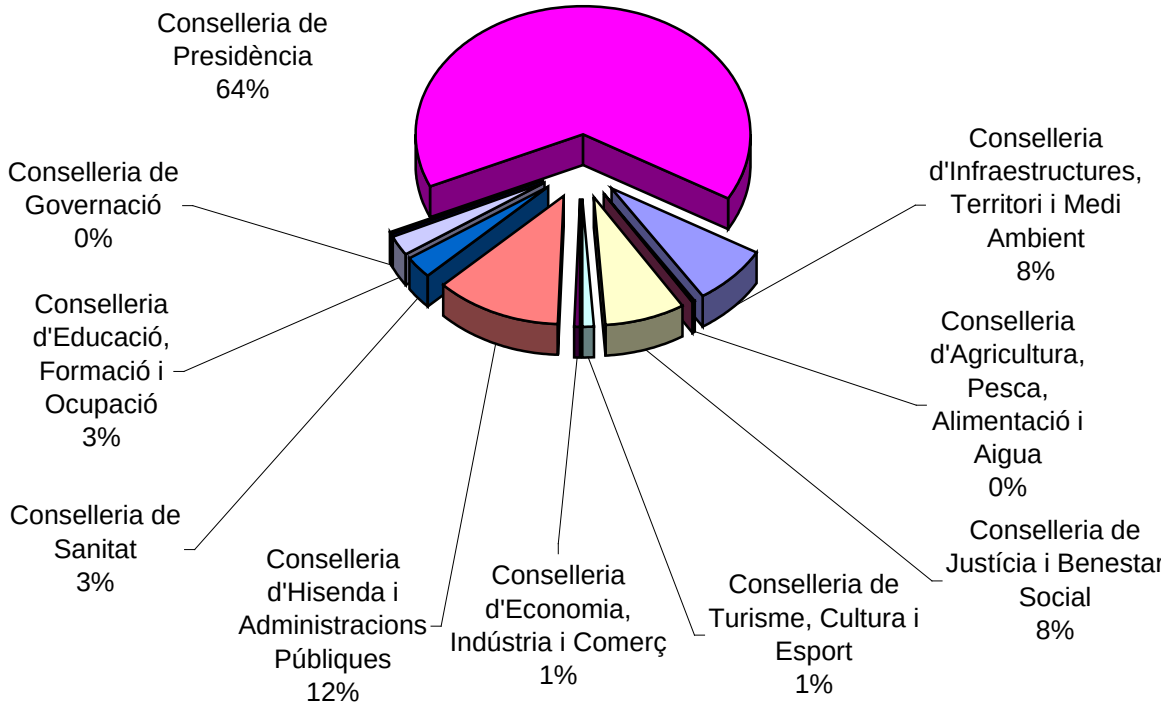
1.6 Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració de l'Estat	32	0,26%
Administració local	2.071	17,14%
Administració autonòmica	8.700	72,01%
Altres i indeterminades	834	6,90%
No hi ha intervenció de cap administració	444	3,68%
Total	**12.081**	**100,00%**



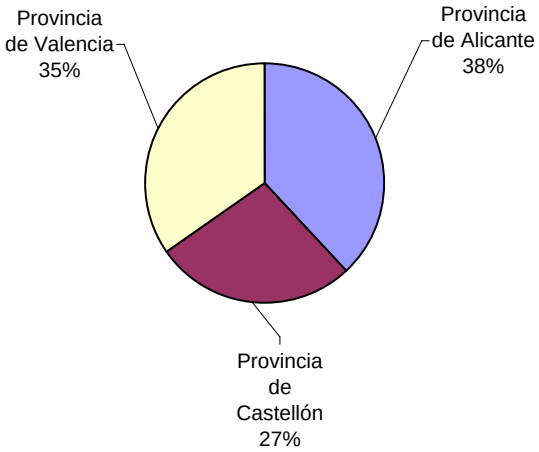
1.6.1 Detall de l'organisme afectat. (Excloses l'Administració local i estatal.)

Conselleria de Presidència	5.660	65,06%
Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques	1.059	12,17%
Conselleria de Justícia i Benestar Social	685	7,87%
Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient	657	7,55%
Conselleria de Sanitat	249	2,86%
Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació	226	2,60%
Conselleria de Turisme, Cultura i Esport	99	1,14%
Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç	44	0,51%
Conselleria de Governació	13	0,15%
Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua	8	0,09%
Total de queixes de l'Administració autonòmica	**8.700**	**100,00%**



1.6.2 Resum per províncies les administracions locals de les quals han sigut objecte de queixa

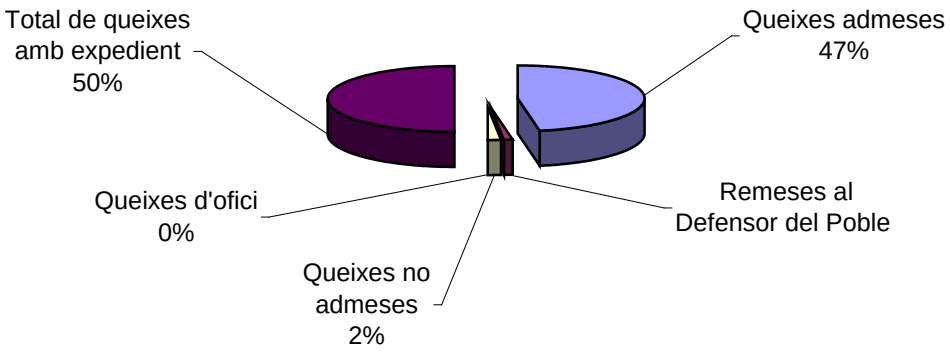
Província	Nombre de queixes
Província d'Alacant	787
Província de Castelló	566
Província de València	718
Total Comunitat Valenciana	**2.071**



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

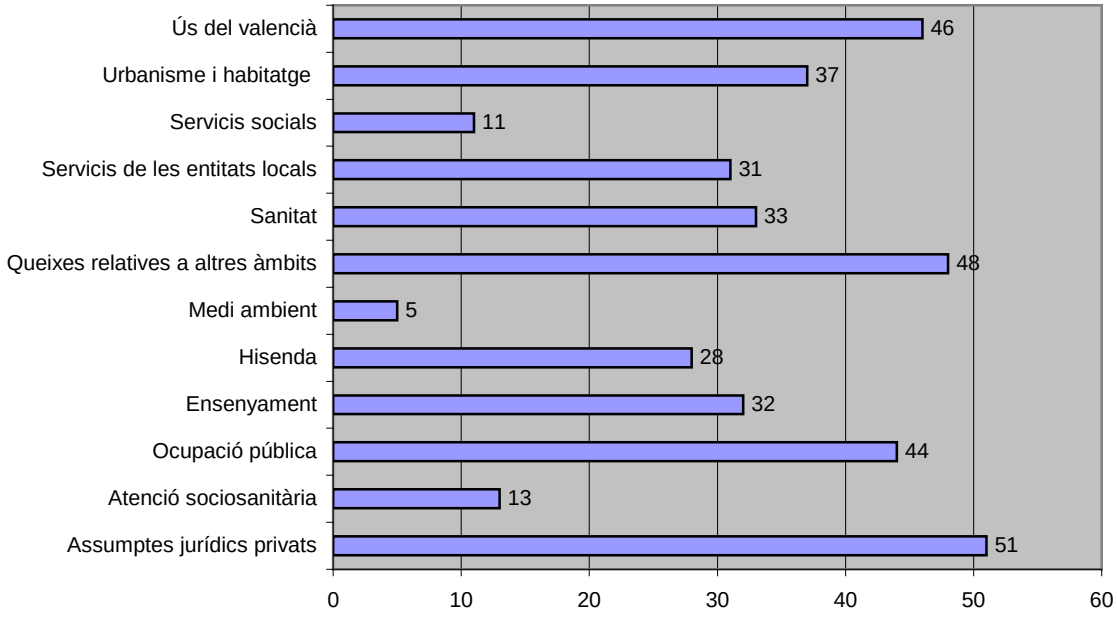
2.1 Situació general

CONCEPTE	NRE.	%
Queixes admeses	11.220	94,28%
Remeses al Defensor del Poble	279	2,34%
Queixes no admeses	379	3,18%
Queixes d'ofici	23	0,19%
Total de queixes amb expedient	**11.901**	**100,00%**



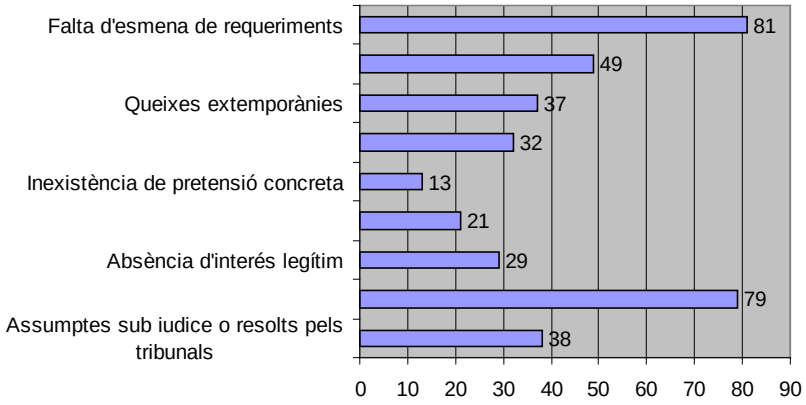
2.2 Queixes no admeses per àrees

Àrea	Queixes
Assumptes jurídics privats	51
Queixes relatives a altres àmbits	48
Ús del valencià	46
Ocupació pública	44
Urbanisme i habitatge	37
Sanitat	33
Ensenyament	32
Servicis de les entitats locals	31
Hisenda	28
Atenció sociosanitària	13
Servicis socials	11
Medi ambient	5
Total	**379**



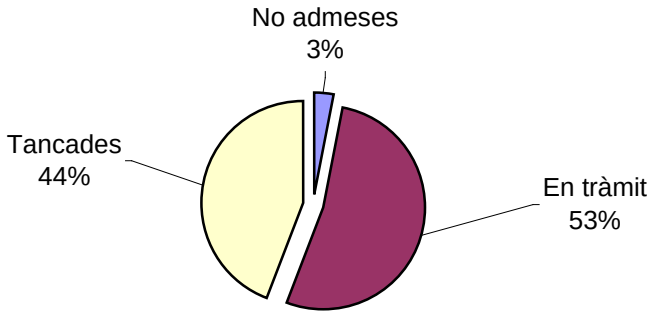
2.3 Causes de no-admissió

	Nombre	%
Falta d'esmena de requeriments	81	21,37%
Qüestions juridicoprivades	79	20,84%
No hi ha actuació administrativa prèvia	49	12,93%
Assumptes *sub iudice* o resolts pels tribunals	38	10,03%
Queixes extemporànies	37	9,76%
Manca de fonament en la queixa	32	8,44%
Absència d'interés legítim	29	7,65%
Queixes presentades per autoritats	21	5,54%
Inexistència de pretensió concreta	13	3,43%
Total	**379**	**100%**



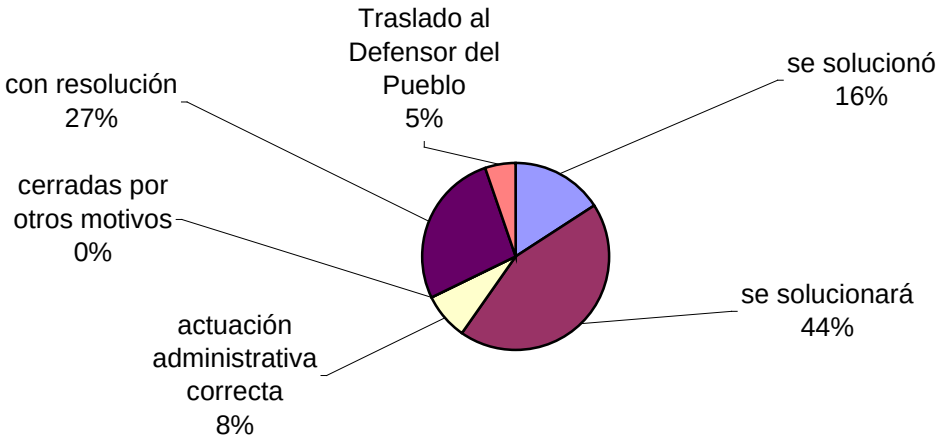
2.4 Queixes tramitades del 2011

Estat de les queixes	Nre.
No admeses	379
En tràmit	6.281
Tancades	5.241
Total	**11.901**



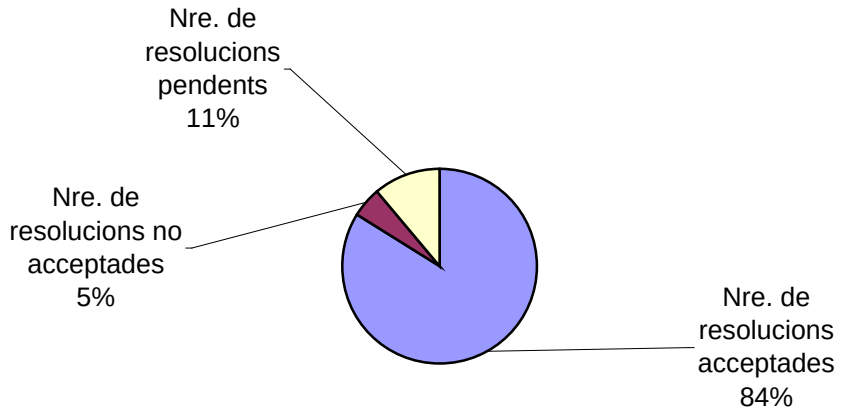
2.5 Manera en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2011

Manera de finalització de la queixa	Nre.
Es va solucionar	834
Se solucionarà	2.302
Actuació administrativa correcta	411
Tancades per altres motius	2
Amb resolució	1.413
Trasllat al Defensor del Poble	279
Total	**5.241**



2.6 Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2011

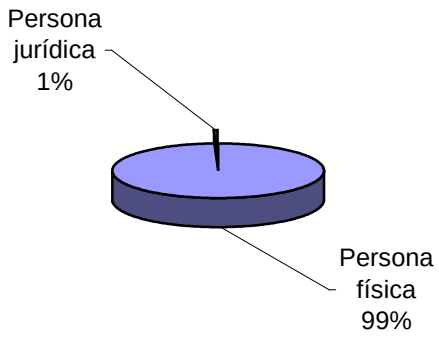
Nre. de resolucions acceptades	1.187
Nre. de resolucions no acceptades	69
Nre. de resolucions pendents	157
Total resolucions	**1.413**



3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

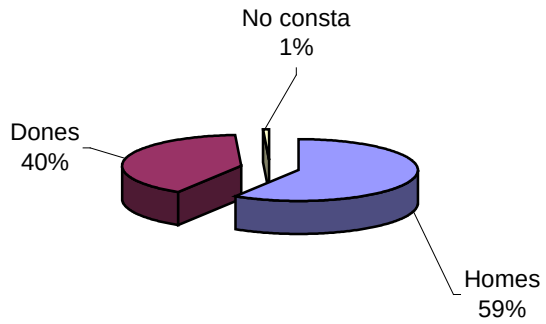
3.1 Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	11.841	99,50%
Persona jurídica	60	0,50%
Total	**11.901**	**100,00%**



3.2 Desagregada per sexes

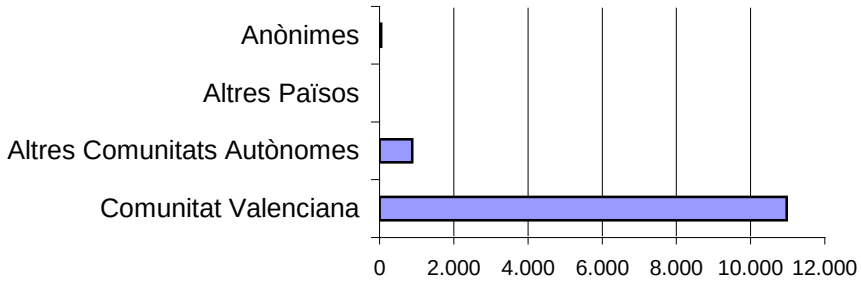
	Nre.	%
Homes	6.966	58,83%
Dones	4.783	40,39%
No consta	92	0,78%
Total persones físiques	**11.841**	**100,00%**



3.3 Per origen

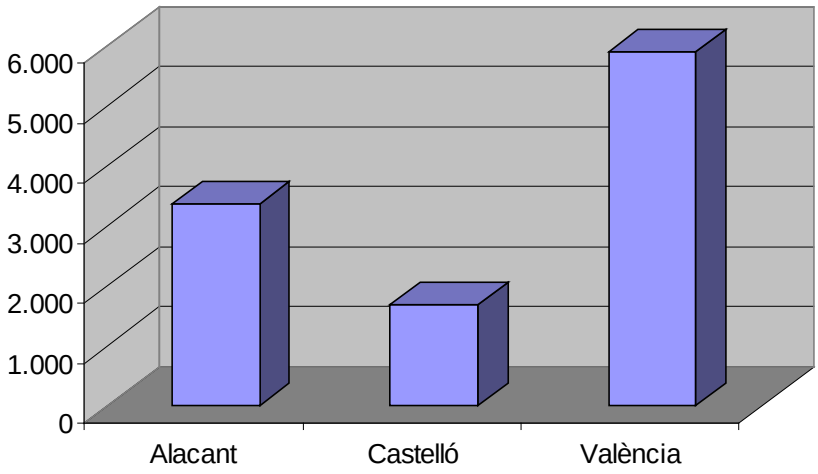
3.3.1 Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	10.975	92,22%
Altres comunitats autònomes	881	7,40%
Altres països	5	0,04%
Anònimes	40	0,34%
Total	**11.901**	**100,00%**



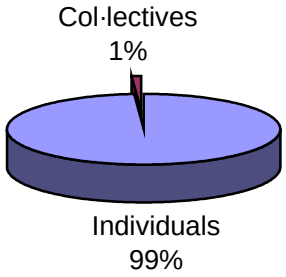
3.3.2 Per la província d'origen

	Nre. de queixes	%
Total Província de Alacant	3.385	30,84%
Total Província de Castelló	1.684	15,34%
Total Província de València	5.906	53,81%
Total Comunitat	**10.975**	**100,00%**



3.4. Classificació dels expedients per subjectes interessats

	Nre. de queixes	%
Individuals	11.753	1,24%
Col·lectives	148	98,76%
Total	**11.901**	**100,00%**



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

La inclusió d'este apartat en el present Informe es justifica en el compliment de l'obligació recollida en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges, consistent a "donar compte de la situació general de la protecció dels drets i 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 pretenem, per tant, complir este mandat legal que s'ha de concretar realitzant una valoració de l'estat de protecció dels drets a partir del coneixement directe que tenim de la seua situació mitjançant l'exercici de les nostres activitats, i tractar 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 l'Administració local ubicada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

Hem de puntualitzar que, lògicament, no hem pogut tindre en compte aquelles vulneracions de drets que s'hagen pogut produir al marge del coneixement del Síndic de Greuges, com tampoc els incompliments de drets que escapen de l'àmbit del control d'esta institució per ser actes de l'Administració General de l'Estat o per haver-se comés per particulars en l'àmbit privat.

Este apartat s'estructura en distints blocs temàtics, cadascun dels quals es correspon amb els distints grups de drets i llibertats a què es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben fins a la institució, i dins de cada bloc esmentem especialment aquells supòsits que entenem que mereixen una atenció particular.

L'ordre d'exposició dels blocs de drets es correspon amb l'ordre en què es reflectix i es desenvolupa el contingut de les queixes en l'Informe, d'acord amb les àrees de treball del Síndic. Per tant, amb este ordre sistemàtic no pretenem establir una determinada prelació d'importància d'uns drets sobre els altres, sinó que simplement es tracta de ser expositivament coherents amb el contingut de l'Informe.

4.1 Dret a la igualtat

La igualtat entre dones i homes és un dret fonamental reconegut en la Constitució i en el nostre Estatut d'autonomia. També en el preàmbul de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, de creació del Síndic de Greuges, se li encomana la protecció dels drets fonamentals establits en el títol I de la Constitució i de l'Estatut d'Autonomia; té com a missió supervisar l'actuació de l'Administració Pública Valenciana perquè estos drets i llibertats no experimenten infraccions i sí un avanç en la sensibilització de la nostra societat envers aspectes tan fonamentals com ara la no-discriminació per raó de sexe.

Al seu torn, la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, creada amb la finalitat d'establir una sèrie de mesures i garanties dirigides a l'eliminació de la discriminació i garantir el dret a la igualtat de dones i homes, va crear

la figura de la Defensoria de la Igualtat de Gènere i, així, el seu art. 51 referix que "amb l'entrada en vigor de la present llei es crearà la Defensoria de la Igualtat, a fi de vigilar el compliment del que esta preveu. Esta defensoria serà exercida pel Síndic de Greuges, en la forma i les condicions que preveu la seua llei de creació".

Així doncs, tenint en compte que el dret a la igualtat entre homes i dones és un dret fonamental dels reconeguts en el títol I de la Constitució i un mandat de les nostres Corts Valencianes en allò que afecta a la seua protecció, esta constituïx una de les principals preocupacions de la nostra institució, que vetla perquè l'Administració assumisca en tota la seua dimensió la protecció d'este dret fonamental.

Estem assistint a una època de greus dificultats econòmiques, una dificultat que probablement comportarà un risc per a l'avanç i la protecció en la defensa dels drets humans.

Veiem com els devastadors efectes de la crisi econòmica estan produint retalls en les polítiques públiques i, per tant, en l'estat de benestar (sanitat, educació, servicis socials, etc.). Sabem que quan això ocorre, la primera conseqüència és el desmantellament de l'estat de benestar. I són normalment les dones qui assumixen i compensen les insuficiències dels servicis públics, amb l'increment de la dedicació i el temps necessari que han d'emprar per a suplir les mancances que s'esdevenen, una tasca a la qual cal afegir la conciliació entre la vida familiar i laboral davant l'increment del treball precari que també, d'una manera majoritària, és femení.

Són encara avui les dones qui majoritàriament es responsabilitzen —en un nombre abrumadorament superior— de tot allò concernent a l'àmbit privat o domèstic. Són elles qui encara s'ocupen de la major part de les labors domèstiques, com també qui principalment s'estan dedicant a la cura de la infància, la gent gran, les persones dependents, etc.

Un exemple d'això són les queixes presentades davant d'esta institució. Així, podem comprovar que, en l'any 2011, les queixes referents a atenció sociosanitària, en què està inclosa la tramitació de les queixes de persones en situació de dependència, el nombre més gran està presentat per dones —860 queixes, davant de 394 presentades per homes. I mentre en el segon cas solen presentar-les els afectats mateixos, sovint les dones les presenten referides a algun familiar seu.

Fins i tot avui, malgrat els avanços aconseguits en els últims anys, les dones continuen dedicant el màxim nombre d'hores al treball domèstic i continuen percebent salaris més baixos que els homes, etc. En resum, es manté la secular situació de subordinació, mentre que els homes continuen gaudint d'un nombre més elevat de privilegis socials, econòmics, etc., i ocupen els llocs de més poder i rellevància.

És per això que, si a més de retallar en servicis públics bàsics que incidixen de ple en la vida de les dones, afegim les dificultats econòmiques actuals, la desigualtat entre ambdós sexes augmenta més encara si és possible.

Tot i que encara són escassos els treballs publicats que valoren l'impacte real i desigual de la crisi sobre els homes i les dones, un estudi realitzat l'any 2010 marca que les diferències salarials entre sexes no sols s'han accentuat amb la crisi econòmica, sinó que

ens trobem amb el risc d'obrir una bretxa fins i tot més àmplia entre les treballadores i els treballadors i, en contra del que podria pensar-se a primera vista, el retrocés té lloc especialment entre les categories professionals més altes: l'any 2010 les directives espanyoles van cobrar un 17% menys que els directius del seu mateix nivell (Estudi realitzat per ICSA en col·laboració amb ESADE: "Retribución y cuota de presencia de la mujer directiva en España 2010").

Este estudi advertix de les conseqüències negatives que està causant la situació econòmica en este procés. Assenyala que, en els últims anys i fins al 2007 s'havia registrat una rebaixa de la diferència salarial entre directius i directives que en plena crisi ha tornat a repuntar cinc punts percentuals. D'altra banda, l'informe apunta una altra dada preocupant, l'escassa presència de dones en les ocupacions de major responsabilitat, en concret, l'any passat només 9 dones van assumir una direcció general davant 91 homes. Això és el que es coneix com el "sostre de vidre" que limita l'accés de les dones a les posicions de poder polític, social, econòmic i cultural.

La Unió Europea manté que la participació de les dones en el mercat laboral ha de considerar-se un element fonamental del seu creixement sostenible. Però, tanmateix, les dones són les principals víctimes de discriminacions i obstacles professionals, alhora que estan més exposades que els homes a les fluctuacions de la conjuntura econòmica.

La Comissió Europea, en el seu últim Informe sobre la igualtat entre homes i dones de 2009, va afirmar que "és probable que la desacceleració econòmica afecte més les dones que els homes". Entendre i abordar este aspecte dels efectes de la crisi en les seues diverses dimensions representa un desafiament per als responsables polítics europeus i nacionals. Però no abordar este problema, sens dubte, pot tenir conseqüències molt greus.

El sisé informe de la Comissió recull els principals avanços registrats en 2008 en matèria de promoció de la igualtat entre les dones i els homes. Pel que fa als desafiaments demogràfics i econòmics actuals, la participació de les dones contribuïx de manera essencial al creixement, l'ocupació i la cohesió social de la Unió Europea.

En 2008, la taxa d'ocupació de les dones s'acostava als objectius fixats per l'Estratègia de Lisboa (un 60% en 2010). No obstant això, esta proporció varia entre el 36,9% i el 73,2% segons els estats membres. A més, les dones estan molt representades en els treballs precaris, de duració determinada o a temps parcial.

Estan més exposades que els homes a situacions de pobresa. Este és el cas del 32% de les dones a càrrec de famílies monoparentals i el 21% de les dones majors de 65 anys.

La diferència mitjana en la taxa d'ocupació entre homes i dones ha disminuït del 17,1% en 2000 al 14,2% en 2007. No obstant això, la distribució de les responsabilitats familiars continua sent desigual, i la taxa d'ocupació de les dones que tenen a càrrec seu xiquets cau en 12,4 punts, mentre que la dels homes que es troben en la mateixa situació augmenta en 7,3 punts.

La majoria de les llicenciatures universitàries de la Unió Europea (el 58,9%) correspon a les dones. No obstant això, el seu nivell d'educació no resulta representatiu de la seua

situació en el mercat laboral, ja que, com hem vist, hi ha limitacions quant al seu desenvolupament professional, la seua remuneració i els drets de pensió acumulats.

El percentatge de dones que exercixen funcions de lideratge és relativament baix. La mitjana europea és del 30%, encara que esta xifra és més baixa en la majoria dels estats membres.

L'informe insistix especialment en la importància de a)conciliar la vida familiar i l'activitat professional, sobretot, a través de la distribució de les responsabilitats parentals i el desenvolupament de servicis d'atenció de xiquets; b) enfrontar-se als estereotips sexistes mitjançant accions de sensibilització i a través del paper dels mitjans de comunicació; c) augmentar per tots els mitjans la participació de les dones en els llocs de responsabilitat i la seua representació en els processos electorals; i d) informar l'opinió pública i millorar la comprensió de la problemàtica de la igualtat entre dones i homes en tots els àmbits de la societat.

L'eliminació de les desigualtats de gènere no beneficia només les dones sinó tota la societat. Així doncs, la participació igualitària d'homes i dones en tots els aspectes de la societat és crucial per a un creixement i una democràcia perdurable. També simbolitza el grau de maduresa política aconseguit per una societat.

La Conferència Mundial de Dones, duta a terme a Beijing en 1995, va significar un avanç sense precedents per al reconeixement de drets de les dones; es va prendre definitivament consciència que la societat del futur i el ple desenvolupament econòmic i social no es produiria sense comptar amb la participació plena de les dones, i l'aportació qualitativa va ser considerar que el canvi de la situació de les dones afecta la societat en el seu conjunt i es considera per primera vegada que el seu tractament no pot ser sectorial i ha d'integrar-se en el conjunt de les polítiques.

Les causes subjacents del problema rau en les estructures socials, les institucions, els valors i les creences que fixen i perpetuen el desequilibri entre dones i homes. No es tracta "d'afegir" les dones als diversos processos (que també), sinó de remodelar estos processos i així crear l'espai adequat per a la implicació d'ambdós sexes.

La realitat social exigix noves mirades, eines i interpretacions de l'ésser humà.

Naixem xiquets o xiquetes, dones o homes, i el sexe es determina com a condició biològica, genètica i fisiològica, i que ser home o dona, és a dir, el gènere, és un constructe determinat socialment i culturalment i, per tant, susceptible de ser aprés en un context determinat. Ambdós sexes estan impregnats de les creences i dels valors que els envolten i en què i es desenvolupen com a éssers humans. Partint d'eixa realitat, és fàcil comprendre que tot el que arriben a ser i fer portarà imprés un segell de gènere.

Si, com diem, el gènere es construïx, es fa imprescindible que les administracions i institucions públiques realitzen actuacions dirigides a comprovar i visibilitzar les desigualtats existents, amb les finalitats d'actuar sobre estes.

En este sentit, el Síndic de Greuges ha iniciat una queixa d'ofici a fi de comprovar en l'àrea educativa, en els cicles de l'ESO i batxillerat, d'una banda, la realitat existent, i

per al cas que existisquen actituds o comportaments sexistes, conéixer quines mesures s'han adoptat a fi d'eliminar els estereotips sexistes entre adolescents.

Esta concepció del gènere com a categoria d'anàlisi ens possibilita altres mirades dels esdeveniments històrics i/o educatius. Per tant, la perspectiva de gènere és, al mateix temps, un marc conceptual, una manera d'interpretar i un instrument per a mirar la realitat. Esta distinció radical entre sexe i gènere permet situar les desigualtats entre home i dones, perquè les remet a relacions, a elaboracions culturals, a pràctiques discursives.

Per això, com ha assenyalat el grup d'especialistes del Consell d'Europa, la perspectiva de gènere (*mainstreaming*) ha d'incorporar-se a totes les polítiques, a tots els àmbits i en totes les etapes en què s'adopten programes i mesures públiques.

S'ha comprovat que no n'hi ha prou amb una garantia legal, sinó que cal una intervenció pública integral dirigida a eliminar els obstacles que s'oposen a la igualtat real i efectiva entre dones i homes en tots els àmbits de la vida. I l'eina clau per a això seria la perspectiva de gènere, ja que comporta una estratègia per a acabar amb les barreres estructurals que impedixen una millor distribució dels papers d'homes i dones.

A la nostra Comunitat s'han aprovat diversos textos normatius a fi d'avançar en el camí envers la igualtat entre dones i homes. Així, l'art. 10 de l'Estatut valencià establix 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, en particular en matèria d'ocupació i treball; protecció social contra la violència de gènere (...)".

La Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, establix que el seu objectiu és fer efectiu el principi d'igualtat entre dones i homes a la Comunitat Valenciana, i es dirigix a les institucions públiques valencianes perquè facen efectiu el principi d'igualtat.

Atés que tenim una normativa autonòmica i estatal per a assolir la igualtat de gèneres, cal també un finançament per a una acció de govern que formaria part del pressupost dedicat a les polítiques d'igualtat, i necessari a fi d'introduir la perspectiva de gènere.

Des del punt de vista de la rendibilitat social, és difícil trobar alguna cosa més rendible que una inversió en la formació professional i universitària, i proporcionar els coneixements necessaris per a aprofundir en les causes de les desigualtats de gènere i en l'elaboració i gestió de polítiques d'igualtat.

La Llei 30/2003, de transversalitat de gènere, exigix que totes les disposicions legislatives vagen acompanyades del corresponent informe d'avaluació de l'impacte de gènere per a la seua aprovació. L'estratègia europea de l'ocupació i la inclusió social requerix també una avaluació de l'impacte de gènere de les mesures proposades, moltes de les quals són competència de les comunitats autònomes. Els plans d'igualtat han de ser elaborats i posteriorment avaluats per les comunitats autònomes. Finalment, la formació i l'actualització dels coneixements dels professionals en exercici requerix dotar-los de les eines necessàries per a eliminar les desigualtats de gènere i consolidar una ciutadania activa.

Esta institució és conscient que, a través de la seua labor de supervisió, ha d'impulsar les administracions perquè prevegen la perspectiva de gènere i l'apliquen transversalment a fi d'aconseguir la tan anhelada igualtat entre ambdós sexes.

El principi de transversalitat de gènere

A la nostra Comunitat hem comprovat, després de l'estudi realitzat amb les queixes núm. 090498 i 090542, de les quals donem compte en l'apartat d'este Informe anual dedicat a la Igualtat, que tant des de l'Administració autonòmica com des de les universitats públiques valencianes, és necessari que s'aplique el principi de transversalitat de gènere, una qüestió imprescindible si volem acabar amb les barreres estructurals que impedixen una millor distribució dels papers d'homes i de dones.

Les queixes esmentades es van plantejar amb la finalitat que esta institució realitzara una investigació sobre l'aplicació de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes, en els àmbits fonamentalment de la cultura i l'educació a la Comunitat Valenciana.

En relació amb esta temàtica, i encara que el text d'esta resolució pot consultar-se en la nostra pàgina web, interessa destacar que hi recomanàvem a les administracions i institucions implicades la necessitat d'aplicar, en totes les actuacions que duguen a terme, el principi de transversalitat de gènere o *mainstreaming*, una eina fonamental per a acabar amb la discriminació per raó de gènere.

Tant les conselleries d'Educació i Cultura, com les universitats valencianes ens van remetre informes en què acceptaven les nostres recomanacions.

Els informes d'acceptació de les nostres recomanacions i, concretament, els que ens va remetre la Universitat Jaume I, la Universitat de València, la Universitat d'Alacant i la Universitat Miguel Hernández, constituïxen un estudi detallat de la situació i de les mesures que cal que adopten les universitats esmentades a fi d'aplicar el principi de transversalitat.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 090498 ens va transmetre el seu agraïment per la resolució de la queixa, en el sentit que tant la reflexió jurídica com cultural que conté es traduïx en reconeixement i claredat respecte del problema que es va plantejar.

Punts de trobada familiar

Igual que en exercicis anteriors, s'han presentat queixes sobre l'irregular funcionament dels punts de trobada; sobretot continuen queixant-se del tracte que reben per part dels professionals que hi treballen, com també dels informes emesos per estos professionals.

En les queixes resoltes per esta institució, assenyalem la necessitat que estos centres es constituïsquen en un espai neutral i idoni, que afavorisquen i facen possible el manteniment de les relacions del menor amb la seua família quan, en un procés de separació o divorci, l'exercici del dret de visites és interromput o bé és de compliment difícil o conflictiu.

És absolutament imprescindible que estos centres es dediquen a crear la confiança suficient per a les persones usuàries i no esdevinguen un lloc de més patiment i incomprensió, si això és possible, del que ja experimenten amb motiu de la conflictivitat familiar.

D'altra banda, quin sentit tenen estos centres sinó disminuir les dificultats i els conflictes.

La Llei 13 /2008, de 8 d'octubre, reguladora dels punts de trobada familiar (PEF) de la Comunitat Valenciana, establix que estos centres tindran com a principis rectors d'actuació els següents: interés del menor, neutralitat i especialització.

En conseqüència, recomanàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que, d'una banda, el personal que hi treballa tinga la preparació i qualificació professional suficient, i d'una altra banda, que el mètode d'intervenció siga l'adequat a la finalitat que percaça i l'àmbit a què afecta, que no és un altre que el familiar i, concretament, les relacions afectives amb els fills i filles menors.

Educació en igualtat

Tal com ja hem dit, l'educació constituïx una àrea decisiva per al necessari canvi cultural, i és un dels puntals de la socialització dels xiquets i xiquetes. És un espai per a formar i fomentar una reflexió crítica sobre les desigualtats de gènere.

Per esta raó, el Síndic va decidir iniciar una queixa d'ofici a la fi de l'any 2011, amb l'objectiu d'investigar i conéixer en l'àmbit de l'educació secundària, cicles d'ESO i batxillerat si es complix el que la Llei d'igualtat establix per als centres escolars o si hi ha discriminació sexista que puga manifestar-se a través del sistema educatiu a la nostra Comunitat. Educar per a la democràcia implica educar en el respecte a la tolerància i en igualtat de condicions, de tracte i d'oportunitats, la qual cosa és una garantia per a la prevenció de la violència de gènere.

D'esta queixa donarem compte en l'apartat del present Informe anual corresponent a les investigacions incoades d'ofici per esta institució.

4.2 Drets lingüístics

En connexió amb el que disposa l'art. 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, la Generalitat ha de garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, per la qual cosa s'instaura un règim de cooficialitat que imposa als poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conéixer i usar les dues llengües oficials sense que, en cap cas, puga prevaldre l'una sobre l'altra.

La nostra norma fonamental ressalta la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural, i haurà de ser objecte d'especial protecció, i reconeix, en el seu 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.

Així mateix, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dictada en compliment del mandat estatuari, proclama, en el seu 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 què s'emmarca l'actuació del Síndic de Greuges, el qual, com a garant dels drets lingüístics de les persones, insta, igual que en exercicis precedents, l'Administració autonòmica, local, 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 la seua senya d'identitat més peculiar.

Per això, la Generalitat té l'obligació legal d'impulsar l'ús del valencià, a fi de superar la desigualtat que encara hi ha respecte del castellà, i que siga palesa esta obligació en totes les manifestacions públiques, amb l'objecte de desterrar qualsevol forma de discriminació.

La legislació vigent respecte a 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 en la nostra Comunitat, però, igual que en anys anteriors, 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 persones a ser informades pels mitjans de comunicació socials tant en valencià com en castellà.

En 2011, han sigut nombroses les recomanacions 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 perquè 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 ajuntaments més petits, estan obligats a realitzar enormes esforços pressupostaris, no solament per a crear les pròpies pàgines web, sinó també per a emprendre la retolació bilingüe de vies i/o servicis públics, i que, de vegades, estes tasques han de ser retardades davant de necessitats de més urgent atenció, com ara els servicis socials, ancians, menors, dones, xicotetes infraestructures, etc.; és per això que les nostres resolucions recorden a l'Administració pública l'obligació de fomentar l'ús del valencià i acceptem els arguments que esgrimixen les administracions en el sentit que retolar de forma bilingüe les vies i/o servicis públics és, en estos moments, inassumible.

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 interessades.

L'emissió de comunicacions exclusivament en castellà, portades a terme una vegada que la persona interessada ha manifestat la seua voluntat que li foren practicades 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 hem dit, de vegades, potser massa, en la tramitació de les queixes relatives a l'ús del valencià sorgix una altra qüestió de fons que no pot passar per alt esta institució, i és la vulneració del dret de les persones a dirigir-se i relacionar-se en territori de la Comunitat Valenciana amb l'Administració pública, tant autonòmica com local, en valencià i que les empreses de caràcter públic o els servicis públics dependents de l'Administració garantisquen que els seus treballadors amb relació directa al públic tinguen el coneixement suficient del valencià per a atendre amb normalitat a aquelles persones que així ho requerisquen.

No obstant això, i en este sentit, són freqüents les vegades en què un expedient de queixa, que s'inicia com a conseqüència d'un escrit dirigit a esta institució per la persona interessada redactat íntegrament en valencià, i que, per tant, provoca que la nostra petició d'informe dirigida a l'Administració també es redacte en valencià, no obstant això, sovint, i a pesar d'això, l'Administració emet el seu informe en castellà, de manera que contravé el dret que assistix les persones en les seues relacions amb l'Administració, de triar la llengua en què estes volen que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, i sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar l'elecció i emprar la llengua triada, el valencià o castellà, al llarg de tot el procediment.

En este sentit, la remissió d'una part essencial d'un informe en castellà, quan la llengua triada és el valencià, no s'ajusta als fonaments legals citats i, en conseqüència, 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 les persones interessades, la llengua, valenciana o castellana, triada per aquelles.

Esta institució, en definitiva, considera que, de conformitat amb la legislació vigent respecte de l'ús del valencià en tots els àmbits oficials i socials, perquè les polítiques de normalització lingüística siguen una realitat és necessari 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.

També són freqüents les queixes presentades per persones que exigixen que els formularis, models, impresos o la publicitat institucional siguen redactats en les dos llengües cooficials, i per això instem l'Administració pública que emeta els seus documents en forma bilingüe, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletres més grans o negreta) en valencià.

En general, tant l'Administració autonòmica com 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 les seues pàgines web i oferir tots els seus continguts en valencià, fins i tot els seus impresos i formularis, etc., si bé, l'any 2011, hem observat la impossibilitat d'assumir pressupostàriament el mandat estatuari de potenciar i adaptar les estructures administratives al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, com és sabut, per les difícils circumstàncies econòmiques.

4.3 Dret a la protecció i assistència social

4.3.1 Servicis socials

D'acord amb el que establix 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, la superació de qualsevol tipus de discriminació i l'eliminació dels obstacles que impossibiliten el seu ple desenvolupament, tant personal com social.

L'Estatut d'autonomia, en l'art. 31, apartat 24, establix la competència exclusiva de la Comunitat Valenciana en matèria d'assistència social, i en l'apartat 27 reconeix la responsabilitat autonòmica en l'àmbit de les institucions públiques de protecció i ajuda a menors i joves, emigrants, tercera edat, persones amb capacitats reduïdes i la resta de grups o sectors socials requerits d'especial protecció, 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, està donada, en primer lloc, pel contingut del que disposen els arts. 9 i 14 de la Constitució, en tractar ambdós de la dignitat de la persona, de la igualtat i de la remoció d'obstacles que puguen impedir l'efectiva igualtat entre totes les persones.

Esta institució, durant 2011, ha tramitat, en l'àmbit de la protecció jurídica del menor, 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 què poguera trobar-se el/la menor.

De la mateixa manera, s'han obert queixes presentades per pares, custodis o no, que denuncien situació de desatenció o maltractament als menors per l'altre/a pare/mare. En estos casos s'ha comprovat que, majoritàriament, l'actuació de l'Administració autonòmica ha sigut correcta, atés que les mesures adoptades han tingut com a objectiu la defensa de l'interés superior del menor, tal com ha quedat establit en la normativa internacional, nacional i autonòmica de protecció de menors. En altres casos s'ha comprovat que existia actuació judicial en tràmit, per la qual cosa s'ha inadmés o s'ha tancat la queixa d'acord amb el que establix l'article 17 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

Resulta destacable l'actuació de la institució en casos de menors en situació de desprotecció, sobre els quals s'han adoptat mesures de guarda o tutela i que presenten importants problemes de discapacitat o salut mental. S'ha comprovat la deficient disponibilitat de recursos tant sanitaris com socials i, en tot cas, sociosanitaris per a la seua atenció. Esta atenció genera un debat competencial entre administracions (sanitat, justícia i benestar social) i entra en discussions sobre quina administració és la competent per a donar resposta al menor i la seua família, i sovint el menor queda en una situació de desprotecció per falta d'atenció adequada.

En el mateix àmbit de la protecció de menors, i quant al finançament de centres, programes i servicis, s'ha presentat queixes referides al finançament d'entitats privades per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social.

Concretament, ha merescut la nostra atenció la demora produïda en els concerts plurianuals, pels quals es financen places de centres de protecció, que han provocat importants perjudicis a les entitats, les quals s'han vist obligades a sol·licitar crèdits bancaris per a poder assumir les despeses de manteniment dels centres, com també les despeses de la nòmina del personal que hi presta els seus servicis. En alguns casos s'ha demorat el pagament de la nòmina, fins i tot s'ha deixat de pagar-la completament durant alguns mesos. Per part d'esta institució, considerem necessari estabilitzar les fórmules de finançament dels centres de protecció de menors.

Respecte del pagament a les famílies acollidores, s'han presentat queixes derivades de la disminució del mòdul econòmic assignat a les famílies acollidores que formen part de la família extensa del menor. Des d'esta institució recomanàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que es millore el suport econòmic a les famílies d'acollida que, tot i ser considerades com 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, en aplicació de la Llei de responsabilitat penal dels menors, esta institució va obrir en 2010 una investigació d'ofici referida a la gestió i el finançament d'entitats públiques i privades a què la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ha encomanat l'execució de les mesures judicials al medi obert. En relació amb esta queixa, resolta en 2011, s'entra a valorar, no sols el finançament que reben les entitats per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, 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 tindre les mesures imposades a menors en l'ordre penal, etc.

En este mateix àmbit de l'execució de mesures judicials al medi obert ha tingut especial rellevància en 2011 la demora d'onze mesos en el pagament de les subvencions que la Conselleria de Justícia i Benestar Social assigna a les entitats públiques i privades a què encomana la gestió d'estes mesures. De fet, una de les entitats va presentar una queixa en què s'informava de la decisió de no assumir més mesures dictades pel jutjat de menors.

Des d'esta institució, recomanàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que pagara immediatament les subvencions per evitar demores en l'execució de les mesures.

Precisament en relació amb esta qüestió, la demora en l'execució de les mesures imposades pels jutjats de menors, es va presentar queixa per part de la mare d'un menor a qui se li va imposar una mesura d'internament per violència familiar, una mesura que es va demorar en el seu compliment més de sis mesos i en la qual el Síndic de Greuges va recomanar no sols l'assignació immediata de plaça per al menor, si no que s'adoptaran les mesures adequades perquè estes demores no tornaren a produir-se.

Dues qüestions més en relació amb el sector de família, infància i joventut. La primera, referida a la nova regulació dels procediments d'atenció previstos en la Llei per als menors estrangers no acompanyats. La segona, referida a l'atenció a menors d'edats compreses entre els 0-6 anys.

Una de les problemàtiques que més impacte està provocant en els sistemes de protecció a la infància és l'arribada de menors estrangers no acompanyats que requerixen l'atenció prevista davant de situacions de desemparament.

Amb el terme menors estrangers no acompanyats es fa referència a xiquets/es i joves menors de 18 anys que han realitzat un projecte migratori sols o acompanyats, es troben fora del seu país d'origen, separats de les persones que per llei o costum el tenen a càrrec seu i han pogut accedir al país de destinació a través d'una sol·licitud d'asil o de forma irregular.

L'entrada a la nostra Comunitat Autònoma de menors estrangers no acompanyats ha significat, durant els últims anys, la necessitat d'efectuar canvis en el sistema de protecció de menors i ha calgut augmentar el nombre de recursos i places per a la seua atenció, com també l'adequació de procediments i protocols que permeteren atendre les necessitats específiques d'aquells.

Segons les dades de la Conselleria de Justícia i Benestar Social durant el primer semestre de 2011, es van atendre pel sistema de protecció a la infància de la Comunitat Valenciana un total de 783 menors estrangers, dels que 262 eren menors estrangers no acompanyats.

De la mateixa manera, s'han produït variacions en la normativa estatal que regula l'atenció als menors no acompanyats al nostre país. Així, l'entrada en vigor el passat 30 de maig de 2011 del Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social, després de la seua reforma per la Llei orgànica 2/2009, dedica el seu capítol III, articles 189 a 198, a regular les actuacions que s'ha de seguir amb els menors estrangers no acompanyats.

El Reial decret 557/2011 implica avanços en la matèria quant a assegurar els drets reconeguts als menors estrangers no acompanyats mentre romanguen al nostre país i en els procediments de repatriació a què pogueren veure's sotmesos.

Per la importància de la matèria, esta institució ha obert una investigació d'ofici que permeta conéixer el tractament que reben els menors no acompanyats i les mesures adoptades per a la implantació dels procediments establits en la nova normativa estatal a la Comunitat Autònoma Valenciana, una queixa que actualment es troba en tràmit,

Una especial preocupació també per a esta institució és la protecció a la infància més vulnerable, entre la qual es troben, sens dubte, els menors d'edats compreses entre els 0-6 anys.

L'especial vulnerabilitat dels menors en esta franja d'edat es deu tant a la seua incapacitat de protecció autònoma, física, psicològica i afectiva, així com a l'especial importància que per al seu desenvolupament integral tindrà el fet de veure's sotmesos/es a circumstàncies familiars i socials de desatenció extrema.

L'actual sistema de protecció, en la pràctica, seguix excessivament basat en la idea de la separació familiar com a forma adequada de protecció, encara que un dels principis bàsics establits en la Llei de protecció jurídica del menor és el de mantindre el menor en el seu entorn, sempre que això no vaja en contra del seu interés.

Són innegables els avanços que s'han produït en la intervenció amb les famílies per a aconseguir la preservació familiar, és a dir que els i les menors puguen ser atesos pels seus progenitors, però també és indubtable que estos continuen sent insuficients per a abordar adequadament l'avanç quantitatiu i qualitatiu dels problemes familiars que afecten la protecció infantil.

Revisant les estadístiques de protecció a la infància comprovem que quan les entitats públiques competents en matèria de protecció de menors adopten mesures de separació familiar, la mesura adoptada majoritàriament són els acolliments familiars, i queden en un segon pla els acolliments residencials (internaments).

Però si entrem a analitzar les estadístiques, aproximadament un 85% dels acolliments familiars formalitzats ho són en família extensa, la qual cosa ens fa pensar en les importants dificultats a què s'enfronten els professionals de protecció de menors a l'hora de proposar acolliments familiars de menors amb famílies alienes, és a dir, sense cap tipus de vinculació familiar amb el/la menor.

Quan parlem de la protecció de menors d'edats que oscil·len entre els 0 i 6 anys, hi ha un comú acord entre els professionals que la millor mesura que es pot adoptar, quan no és possible la seua permanència amb els seus progenitors, és l'acolliment familiar, en qualsevol de les seues modalitats, temporal, permanent o preadoptiu. I, per descomptat, hi ha un consens generalitzat que les mesures que s'adopten han de ser el més estables possibles i cal evitar la transitorietat i la inestabilitat.

Sens dubte, l'internament de menors d'estes edats sembla clarament inadequat, si bé és cert que, en alguns casos, resulta impossible adoptar una altra mesura. Ja siga per característiques dels menors (malalties, discapacitats, etc.) o de les famílies (nuclis familiars amb respostes a la intervenció inestable, la qual cosa fa que es retarde l'adopció de mesures més estables per al menor), per causes atribuïbles a la disponibilitat de famílies d'acollida, sobretot, la modalitat d'acolliment familiar temporal.

La intervenció protectora sobre els menors d'edats compreses entre 0-6 anys preocupa en gran manera la societat i en particular els poders públics.

Una mostra d'això és que el Senat espanyol ha constituït una comissió especial per a l'estudi de la problemàtica de l'adopció nacional i altres temes afins, que ha prestat una especial atenció a la qüestió que ens ocupa, és a dir, millorar els programes d'acolliment familiar, a fi de reduir, i fins i tot eliminar els internaments de menors de 0 a 6 anys.

Sobre la base del que hem indicat, el Síndic de Greuges ha obert una investigació d'ofici, a fi d'estudiar l'actual atenció que reben els menors de 0 a 6 anys en el sistema de protecció a la infància a la Comunitat Valenciana, quan s'han adoptat mesures de separació familiar, i fa especial referència a les possibilitats reals de dur a terme mesures potenciadores de l'acolliment familiar respecte dels menors que, en l'actualitat, es troben ingressats en centres d'acollida de menors; esta queixa es troba actualment en tràmit.

D'altra banda, quant a les prestacions econòmiques, cal destacar que bona part de les queixes presentades davant d'esta institució es referixen a la demora en la resolució de la prestació de renda garantida de ciutadania. Es comproven retards en la resolució dels expedients per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, la qual cosa 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 amb els mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, perquè la resolució s'ajuste als terminis establits en la legislació específica.

El Síndic de Greuges entén que el retard en la percepció de la prestació de la renda garantida de ciutadania implica una vulneració d'un dret subjectiu reconegut en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, que, sens dubte, té una rellevància major davant de la situació d'extrema necessitat que descriuen les persones afectades, de forma molt directa per l'actual crisi econòmica, pel fet que han deixat de ser perceptors de tota prestació relacionada amb la seua activitat laboral.

En este sentit, hem resolt la queixa d'ofici oberta en 2010 i que tenia com a objecte la gestió de la renda garantida de ciutadania per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social. En concret la resolució emesa ha implicat el recordatori a l'Administració de l'obligació legal de dotar suficientment la línia pressupostària prevista per al pagament de les prestacions de renda garantida de ciutadania, atés que l'esmentada prestació té caràcter de dret subjectiu per a totes les persones que complisquen amb els requisits legalment establits. A més, realitzem una sèrie de recomanacions dirigides a millorar la dotació de recursos i els procediments establits per a fer efectiva la prestació.

Quant a esta prestació, es va tramitar una queixa interposada per un ciutadà que denunciava que l'Ajuntament en què residix l'havia obligat a fer determinats treballs com a contraprestació a la percepció de la prestació. Des del Síndic de Greuges es recomana que, en cap cas es pot establir com a contraprestació a la percepció de la renda garantida de ciutadania cap treball que no estiga previst dins del Pla laboral d'inserció que amb esta finalitat (la inserció laboral i no la contraprestació) s'haja acordat amb el beneficiari.

Pel que fa al sector de la tercera edat, destacar que les queixes rebudes en 2011 han estat molt vinculades a l'aplicació de la Llei d'autonomia personal i atenció a la dependència.

El Síndic de Greuges va mostrar la seua preocupació en les XXVI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble d'Espanya respecte de la qüestió de la subordinació que s'està produint en l'atenció a les persones majors des de l'àmbit dels servicis socials respecte de l'atenció que reben des de l'àmbit de l'atenció a la dependència.

En este sentit, l'informe del taller que es va dur a terme a Alacant dins de les Jornades, amb el títol: "L'atenció a la dependència amb especial referència a les persones majors", recull el comentari següent: "No hem d'oblidar que els sistemes de servicis socials tenen un camp d'aplicació més extens que el corresponent a l'atenció de la dependència. Per això, cal assenyalar-la com el quart puntal de l'estat del benestar, juntament amb l'educació, sanitat i la seguretat social, seria una equivocació conceptual, perquè el quart pilar són els servicis socials i la dependència una part d'eixe quart pilar."

El mandat de protecció a la tercera edat que imposa l'art. 50 de la Constitució espanyola als poders públics, es canalitza, per tant, en dos sentits: la garantia de suficiència econòmica i la prestació de servicis socials en relació amb els problemes sectorials específics de les persones que integren este col·lectiu.

Hem de posar este precepte en relació amb l'art. 41, que establix el deure dels poders públics de mantindre "un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, que garantisca l'assistència i les prestacions socials suficients davant de situacions de necessitat". És evident que una d'estes situacions de necessitat especifiques és la protagonitzada per les persones que pertanyen al col·lectiu de la tercera edat.

Quan parlem de protecció jurídica de persones majors, parlem de diversos temes relacionats amb la família, com són la salut, les pensions, l'habitatge, etc.

Perquè existisca una vertadera protecció jurídica a les persones majors, s'ha de reforçar i avançar en el model d'estat social reconegut en la nostra Constitució. Hem de potenciar el compromís de tots els poders públics i promoure i dotar dels recursos necessaris per a fer efectiu un sistema de servicis socials de qualitat, garantista i plenament universal.

Com s'ha comentat en paràgrafs anteriors, les queixes presentades per persones majors o els seus representants legals s'han plantejat des de l'aplicació de la Llei d'autonomia personal i atenció a la dependència. No obstant esta realitat, s'han presentat davant d'esta institució queixes sobre els temes següents: problemes de convivència en residències de tercera edat; falta de resposta de l'Administració pública a sol·licituds d'ingrés en residències de tercera edat; falta de qualitat en els menjars del programa Menjar a Casa i inadequada atenció prestada en una residència de la tercera edat derivada d'un nombre insuficient de personal.

Així mateix, destaquem dos assumptes, un de caràcter individual i un altre que afecta el col·lectiu de la tercera edat, que ens semblen especialment rellevants.

El primer arriba al Síndic de Greuges com a queixa interposada per un veí d'Alacant, que denúncia la situació d'indigència en què es troba una dona major. Vam demanar els informes pertinents i comprovàrem que s'han proposat mesures d'acollida i atenció immediata des dels servicis socials municipals de l'Ajuntament d'Alacant, però que han

sigut rebutjats per la persona afectada. Atesa la gravetat de la situació en què es troba la dona, se sol·licita l'adopció de mesures judicials de protecció que s'adoptarien contra la seua voluntat i esta iniciativa va ser rebutjada pel jutjat corresponent. Posteriorment, se sol·licita l'obertura d'un expedient d'incapacitació que encara no ha sigut resolt, i s'ha mantingut la situació sense cap millora. Este cas ha implicat que el Síndic de Greuges s'ocupe especialment sobre la qüestió dels tractaments involuntaris davant de situacions com les descrites.

El segon assumpte a què hem fet referència ha implicat obrir una queixa d'ofici per part d'esta institució, motivada per les notícies aparegudes en premsa i les queixes presentades per persones afectades respecte dels impagaments que s'estan produint a les entitats que gestionen residències de tercera edat i les possibles conseqüències respecte de la incidència d'este fet en la qualitat de les prestacions que reben les persones que hi són ateses. Actualment, s'està tramitant la referida queixa d'ofici que afecta l'àmbit de les tres províncies de la Comunitat Valenciana.

D'altra banda, respecte de 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 reflectida en els informes anuals del Síndic de Greuges presentats davant de 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 repercutix molt negativament en les persones, ja que els impedix l'accés a diversos tipus d'ajuda, com ara places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatges particulars, quotes en oposicions, contracte de treball especial, etc., i s'ha recomanat a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que continue adoptant totes les mesures que siguen necessàries perquè els terminis s'ajusten als legalment establits, a fi d'evitar perjudicis a les persones afectades.

Les demores en la resolució del grau de discapacitat afecta tant les persones que el sol·liciten per primera vegada, com a aquelles que sol·liciten la revisió de grau ja reconegut, ja siga a la Comunitat Valenciana, com en una altra comunitat autònoma.

Hem de fer una especial referència en l'any 2011 al retard en la notificació de les resolucions de reconeixement de grau de discapacitat. Este retard, que s'afig al produït per la pròpia emissió de la resolució de reconeixement de grau, s'ha generat a causa de la implantació de la targeta acreditativa de la condició de persona amb discapacitat, regulada per l'Ordre de 3/2010, de 26 de març. Segons informa la Conselleria de Justícia i Benestar Social, les resolucions de reconeixement de grau discapacitat es notifiquen a les persones beneficiàries junt amb la referida targeta, i el retard en l'emissió ha provocat un augment en el temps de demora de les notificacions de resolució de reconeixement de grau de discapacitat.

En els últims informes emesos per la Conselleria de Justícia i Benestar Social s'indica que s'ha establit un nou procediment a fi que les resolucions i les targetes de reconeixement de grau de discapacitat s'emeten simultàniament des de les direccions territorials de la Conselleria.

Respecte de les queixes presentades en esta institució, referides a les demores de la Conselleria de Justícia i Benestar Social en l'emissió del certificat de grau de discapacitat, cal destacar que moltes han sigut presentades per associacions i/o fundacions, entre les quals es troben, les següents: COCEMFE, ADACEA, SIMA, AMFI, ADIFIA, ALCER, ADEMA i AEBH.

En el mateix sector de la discapacitat s'han continuat investigant queixes presentades per les persones afectades en relació amb l'eliminació de barreres arquitectòniques. Des del Síndic de Greuges s'ha tornat a recomanar la necessitat que, per part de l'Administració Autonòmica, s'adopten les mesures necessàries per a la supressió de barreres arquitectòniques, tant en edificacions i espais públics, com en domicilis particulars, entenent que les referides mesures resulten imprescindibles per a la superació de les situacions de desigualtat que pogueren experimentar les persones amb discapacitat.

Altres assumptes sobre els quals s'han presentat queixes en 2011 davant d'esta institució, en el sector d'atenció a les persones amb discapacitat, han sigut els següents: dificultats de les persones amb discapacitat en la incorporació al món laboral; escassetat de pisos tutelats per a malalts mentals; insuficiència de centres de Dia i CRIS per a malalts mentals; problemes d'accessibilitat en locals d'ús públic (cines); no-adjudicació d'ajudes per a adaptació d'habitatge (banys); falta d'emissió del certificat de discapacitat del 33% a persones que tenen reconeguda incapacitat permanent per la seguretat social i, finalment, gratuïtat de transport públic per a acompanyants de persones amb discapacitat que requerixen l'ajuda d'una tercera persona.

4.3.2 Drets de naturalesa sociosanitària (Llei de la dependència)

L'especial preocupació que des del seu inici ha mostrat esta institució per l'atenció sociosanitària va provocar que durant l'any 2011 tinguera lloc la celebració del taller "Persones en situació de dependència: especial consideració a la persones majors", sota la coordinació del Síndic de Greuges, i englobat dins de les ja mencionades en l'epígraf anterior, XXVI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble que es van dur a terme a Cartagena; atesa l'especial exposició que té el col·lectiu de persones majors a trobar-se en situació de dependència en qualsevol dels seus graus, tal com reconeix la pròpia Llei per a l'autonomia personal en la seua exposició de motius quan parla "de l'envelliment de l'envelliment", i que porta com a conseqüència que el grup constituït per les persones de 80 i més anys s'haja duplicat en els últims anys.

Com és de sobra conegut, l'atenció social i la sanitària constituïxen dos tipus d'actuacions clarament diferenciades, practicades per professionals amb distinta formació i, per tant, clarament identificables i delimitables.

No obstant això, és imprescindible incidir en l'ineludible nexe d'unió entre ambdós servicis sanitaris i socials en els casos de persones les característiques de les quals requerixen una actuació simultània d'ambdós àrees, i l'aplicació de manera coordinada de la qual contribuïx a un increment de l'autonomia en uns casos, la reinserció social en d'altres o l'atenuació de les seues limitacions. Tot això repercutix, no sols sobre el benestar de les persones malaltes, la qual cosa ja seria prou, sinó també en l'estalvi de recursos humans i materials.

Per això definim l'espai sociosanitari com aquell sistema d'atenció sanitària i social que es presta al conjunt de persones que necessiten esta intervenció simultània en el temps i integrada en l'orientació dels dos tipus de servicis, amb l'objecte d'obtindre sinergies que milloren el seu estat.

Esta institució observa que en aquells assumptes en què interactuen els servicis d'índole sanitària i social, és on resulta més difícil obtindre una resposta coordinada i integral per part de les administracions públiques.

Per això, i amb l'objectiu de servir de recordatori a estes institucions, des de l'any 2002 estem incloent en el nostre Informe anual un capítol dedicat a l'atenció sociosanitària.

En este sentit, la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut, expressa en l'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 patiments i facilitar la seua reinserció social".

Així mateix, l'apartat 3 d'este mateix article establix que "la continuïtat del servici serà garantida pels servicis sanitaris i socials a través de l'adequada coordinació entre les administracions públiques corresponents".

Esta necessitat de coordinació entre els sistemes d'atenció social i sanitària va ser un dels principis que va inspirar la posada en marxa del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència (SAAD), basat en la necessitat d'atendre les persones en situació de dependència de forma integral i integrada, i, per tant, establir la transversalitat en les polítiques d'atenció a estes persones, la qual cosa determina que, perquè el SAAD funcione, resulta imprescindible la col·laboració intensa de l'Administració estatal, les diverses administracions autonòmiques i dels ens locals, al mateix temps que una coordinació interna dels servicis socials i sanitaris de cadascun dels àmbits administratius.

A l'efecte d'esta llei, cal entendre la dependència com 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 pèrdua d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessiten l'atenció d'una altra o altres persones, d'ajudes 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.

En este sentit, ja el Comité Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat (CERMI) va evidenciar, en el marc de la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, que es va dur a terme al setembre de 2011 a la seu de l'ONU a Nova York, la connexió que existix entre la discapacitat, la pobresa i la vulneració de drets humans, perquè sens dubte són factors que s'alimenten mútuament i que condemnen les persones amb discapacitat a l'exclusió més severa.

També l'OMS fa referència a esta situació i considera que la pobresa és generadora de discapacitat al mateix temps que esta és generadora de pobresa. Un cercle complex en el qual es troben, com no pot ser d'una altra manera, les persones que es troben en esta situació.

Respecte d'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.

En l'Informe anual de 2010 presentat a les Corts per esta institució ja ens vam referir a la inclusió de la perspectiva de gènere en la Llei de dependència com a conseqüència del caràcter transversal d'esta llei, i en l'exposició de motius reconeix que són les dones qui tradicionalment han assumit l'atenció de les persones dependents i constituïxen el que s'ha denominat "suport informal". I en una majoria indiscutible continuen sent les que ocupen eixe lloc, com es pot reconéixer fàcilment, i tal com esta institució ha pogut comprovar en la seua labor quotidiana i durant les referides XXVI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.

No obstant això, hem d'assenyalar que, tot i esta menció expressa, la llei, tant en el seu articulat com en els posteriors decrets i ordres del Consell i de la Conselleria de Justícia i Benestar Social que la despleguen, no apareix cap referència ni mesura que intente abordar la discriminació per raó de gènere que esta situació genera.

Així doncs, la discriminació no ha variat i esta institució continua verificant que en la immensa majoria dels expedients que tramitem i fan referència a la necessitat d'atencions i cures de les persones dependents, estes es presten quasi exclusivament per dones que exercixen la labor de curadora principal.

De la mateixa manera, en la trobada de defensors del poble que hem comentat més amunt vam constatar l'especial preocupació de les nostres institucions respecte del col·lectiu de persones majors i la tendència a patir situacions de dependència en qualsevol grau, i que eixes situacions de dependència tendisquen a empitjorar en el temps, sobretot sense una assistència adequada.

En matèria d'atenció sociosanitària, durant l'any 2011 les persones afectades, o els seus representants, van plantejar a esta institució un total de 1.254 queixes.

Especialment significativa resulta la gran diferència en el nombre de queixes presentades davant d'esta institució en l'àrea d'Atenció Sociosanitària per dones (860) davant de les presentades per homes (394), la qual cosa és un indicador més del fet que la dona continua exercint el rol tradicional de "curadora" i assumix la major part de la càrrega de treball pel que fa a cures i atenció als familiars en situació de dependència.

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. I com ja hem comentat en els successius informes des de l'inici de la implantació d'esta Llei, esta institució va iniciar

una investigació d'ofici sobre la seua aplicació a la Comunitat Valenciana (expedient núm. 071406).

Esta queixa constituïx un complet informe en què vam formular recomanacions a la Conselleria de Benestar Social sobre el marc legislatiu, procediment, òrgans de participació, prestacions; així com sobre l'organització, estructura, gestió i personal necessaris. Estes recomanacions anaven totes dirigides al compliment efectiu en l'aplicació de la llei. Lamentablement, quatre anys després, la majoria continuen tenint la mateixa vigència.

Iniciàrem esta investigació d'ofici el 7 d'octubre de 2007, fins i tot abans que entrara en esta institució el primer escrit individual de queixa, conscients de la seua complexitat i importància en reconéixer un nou dret subjectiu.

Des de llavors, esta institució ha tramitat, fins al 31 de desembre de 2011, un total de 5.607 queixes relacionades amb la tramitació dels expedients de les persones dependents (1.864 queixes en 2008, 948 en 2009, 1.541 en 2010 i 1.254 en 2011) relacionades amb les irregularitats que es produïxen per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social en la corresponent tramitació dels expedients de les persones dependents.

Demores

En l'any 2011, igual que en els anys anteriors des de la implantació de la llei, és rellevant la demora de l'Administració autonòmica en la tramitació dels expedients i en la percepció de les prestacions, fins al punt d'haver-hi sol·licituds que daten de l'any 2007.

Este problema ha implicat un nombre important de les queixes presentades davant d'esta institució, que ha observat l'incompliment de la Conselleria de Justícia i Benestar Social en el seu deure, d'acord amb els art. 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 manera expressa i en els terminis establits totes les sol·licituds, reclamacions i recursos que siguen presentats pels ciutadans, com també de remoure els obstacles que impedisquen, retarden o dificulten l'exercici dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i que es dispose allò necessari per a evitar i eliminar totes les dificultats en la tramitació dels procediments.

Quant a les persones en situació de dependència, és preocupant que, transcorreguts cinc anys des de l'entrada en vigor de la llei, continuem desconeixent els criteris que s'apliquen en l'ordre d'incoació dels expedients, que determinen un horitzó temporal molt desigual en la seua tramitació, la qual cosa ha generat en les persones en situació de dependència un comprensible sentiment d'inseguretat jurídica.

Així les coses, esta institució s'ha vist obligada a recomanar reiteradament a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que, sense més dilació, resolga els expedients de referència i reconega i atorgue les prestacions que, d'acord amb la valoració i el programa individual d'atenció, corresponguen.

La veritat és que la realitat ha demostrat que, encara que la Conselleria haguera volgut que el criteri utilitzat per a resoldre els expedients fóra el de la data d'entrada, este no s'ha aplicat, entre altres qüestions, a causa de l'enorme complexitat que, com ja advertírem, presenta el procés de sol·licitud d'ajudes, de manera que en la pràctica determina que les sol·licituds de revisió de grau i nivell o les disconformitats en el recurs assignat en el programa individual d'atenció paralitzen el procediment. Així, per estos motius o per d'altres es detecten expedients no resolts, com ja hem assenyalat, la sol·licitud dels quals s'inicià fins i tot l'any 2007, mentre que d'altres, amb data sol·licitud molt posterior, sí que han sigut efectivament resolts.

Atenent a esta realitat i a altres disfuncions que a continuació exposem, la Conselleria ha dictat un nou Decret de data 25 de febrer de 2011, que va entrar en vigor el 3 de març de 2011, pel qual s'establix el procediment per a reconéixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones en situació de dependència, respecte del qual a la fi d'enguany encara no hem pogut comprovar el resultat. Bé és veritat que l'embós que existix no es pot resoldre només amb un nou decret, raó per la qual la situació d'estancament no ha estat solucionada encara.

Doncs bé, com acabem d'enunciar, a la demora en la tramitació dels expedients i en la percepció de les prestacions cal sumar altres qüestions rellevants que van motivar la intervenció d'esta institució, com són:

Retroactivitat

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

En este sentit, davant de les queixes de les persones en situació de dependència, en relació amb la data d'efectes en què se'ls concedix les prestacions o els servicis associats a la seua sol·licitud, els casos en què la prestació reconeguda és l'econòmica per a cures en l'entorn familiar, tradicionalment la Conselleria de Justícia i Benestar Social, de manera sistemàtica, reconeixia l'esmentada prestació des de la data de l'aprovació del programa individual d'atenció, per considerar a priori que les persones interessades no havien pogut acreditar de manera fefaent que el servici o la prestació econòmica s'havia prestat amb anterioritat.

No obstant això, arran de la publicació del Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconéixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones en situació de dependència, s'han començat a reconéixer prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar amb els efectes retroactius corresponents a cadascuna, encara que només en aquelles resolucions dictades per la Conselleria després del Decret, i no s'estén el reconeixement d'eixos efectes retroactius a aquelles resolucions que va dictar amb anterioritat a març de 2011.

Des d'esta institució, celebrem que la Conselleria de Justícia i Benestar Social haja començat a adoptar el criteri que sens dubte va establir ja la Llei 39/2006; un criteri que reiteradament hem defensat i que posteriorment ha sigut també el que ha mantingut el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana. Però considerem que el fet de reconéixer-lo a partir d'una determinada data produïx una situació de greuge respecte dels expedients la resolució dels quals es va dictar abans de la publicació del decret

citat, en no reconéixer-los a estos els efectes econòmics retroactius, tot i tractar-se de casos amb idèntica casuística.

Defunció

D'altra banda, en les queixes relacionades amb els drets i les prestacions associats a la sol·licitud de dependència de persones que han mort mentre esta es tramitava, s'ha produït un canvi respecte de la resposta que tradicionalment oferia la Conselleria de Justícia i Benestar Social, en el sentit de reconéixer aquelles prestacions que hagueren correspost a la persona beneficiària fins a la data de la seua defunció, sempre que la persona amb proposta de programa individual d'atenció (PIA) elaborada per la Conselleria en data la seua defunció haguera estat rebent legalment un servici del catàleg de la Llei 39/2006, abans o des de la data de sol·licitud, quan així ho acrediten els seus drethavents prèvia aportació de la documentació oportuna.

No obstant això, i atesa l'excessiva demora que es produïx en la tramitació d'expedients per part de Conselleria de Justícia i Benestar Social, ens trobem davant d'un elevat nombre d'expedients en què han transcorregut més de sis mesos i fins i tot anys des del seu inici, i ni van tindre proposta PIA ni es va determinar el grau i nivell de la persona beneficiària en el moment de la seua defunció. Així, estos expedients han entrat a formar part d'allò que l'Associació Estatal de Directores i Gerents de Servicis Socials ha denominat "els llimbs de la dependència". Amb l'agreujant afegit que en un elevat nombre de casos es tracta de persones d'edat molt avançada.

Les modificacions que el nou decret establix en el reconeixement de prestacions amb caràcter retroactiu, així com el reconeixement dels drets a persones que hagueren mort en la tramitació del seu expedient, es veuen però entelats en la mesura que xoquen amb l'excessiva dilació que existix en la tramitació dels expedients que ja han generat nombroses desigualtats, obstacles importants i un alt grau de desassossec, desconfiança i desafecció cap a les institucions d'un col·lectiu amb un alt grau de vulnerabilitat i històricament assistit de manera insuficient.

Incompatibilitat

Les incompatibilitats entre els recursos del sistema estaven recollides en l'Ordre de 5 de desembre de 2007; no obstant això, en determinades circumstàncies, hem defensat la compatibilitat entre el recurs de centre de dia i la prestació econòmica per cures familiars, i hem resolt a favor d'una necessària flexibilitat en estos casos.

Afortunadament enguany 2011 hem observat un nombre menor de queixes relacionades amb este aspecte en la nostra institució, sobretot gràcies a l'entrada en vigor de l'Ordre 5/2011, de 6 de juny, de la Conselleria de Benestar Social, que flexibilitza alguns servicis i prestacions.

Impagament de prestacions

Finalment, cal destacar l'elevat nombre de queixes relatives als freqüents i recurrents retards en els pagaments corresponents a les persones beneficiàries de prestacions econòmiques, que en exercicis anteriors no s'havien produït, i que generen una situació

de gran inseguretat en tractar-se en la majoria de casos de persones vulnerables i sense recursos que necessiten esta prestació per a poder pagar la persona curadora.

4.4 Dret a l'educació

El dret genèric a accedir al sistema educatiu (art. 27 de la Constitució), inclou l'accés a un ensenyament bàsic gratuït i obligatori, el dret a obtenir la titulació acadèmica corresponent i també l'accés al sistema públic de beques, ajudes i subvencions, tot comprenent una sèrie de drets connexos entre si entre els que 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, el criteri d'admissió a tràmit de les queixes és molt ampli, ja que la mera sospita d'actuació irregular determina l'obertura d'una investigació.

En 2011, les queixes presentades per la ciutadania han tingut com a objecte els següents temes de preocupació: les beques, ajudes i subvencions a l'estudi, cada dia més necessàries en l'actual conjuntura de crisi econòmica; 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 els processos d'admissió i matriculació de l'alumnat.

Tanmateix, hem de comunicar 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. A l'Administració educativa correspon, dins el marc de les funcions d'autoorganització que en este àmbit li són assignades, adoptar les polítiques que considere adequades per a solucionar-los, ja siga amb 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 compten amb 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 promptament polítiques adequades per a satisfer la demanda existent (real i potencial) d'una educació de qualitat.

Alumnes amb necessitats educatives especials

L'art. 50 de la Constitució espanyola obliga els poders públics, com a principi de la política social i econòmica, a realitzar una "política de previsió, tractament, rehabilitació i interpretació dels disminuïts psíquics, als quals prestaran l'atenció especialitzada que requerisquen i els empararan, especialment per al gaudi dels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola."

Esta institució dedica una especial atenció a les persones amb necessitats educatives especials i el dret que els empara perquè 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., per a la

seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte de les altres persones, de manera que puguen assolir els objectius educatius que, amb caràcter general, preveu la legislació vigent per a tots els alumnes.

Les exigències del Síndic de Greuges a l'Administració Pública Valenciana són constants perquè dispense a les persones una atenció, que considerem ha de ser prestada 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, així com 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 dirigix 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 si es visita la nostra pàgina web.

Així mateix, en les resolucions que formula esta institució sobre les persones amb necessitats educatives especials, tot instant a les distintes conselleries involucrades que, en l'àmbit de les seues competències respectives, promoguen les reformes necessàries per a aconseguir una efectiva igualtat d'oportunitats per a totes les persones que patixen discapacitat, i la situació de les quals, desgraciadament habitual, a l'hora d'accedir a l'escola no tenen la imprescindible dotació d'educadors i/o professionals de suport que faciliten la seua 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, per la qual cosa la satisfacció tardana i/o parcial dels mitjans materials i/o humans que necessiten (i que han ocupat i preocupat al Síndic de Greuges durant tot l'exercici de què donem compte a les Corts en este Informe) és entesa per esta institució 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.

I, en este sentit, i tenint en compte que la Generalitat té atribuïdes, en virtut de l'article 53 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, totes les competències en matèria d'educació, està obligada a garantir les condicions, mesures i els mitjans necessaris perquè estos alumnes puguen progressar adequadament.

Esta constant preocupació del Síndic de Greuges està avalada, a més, per l'art. 14 de la Constitució espanyola en el qual es reconeix la igualtat davant de la llei, sense cap discriminació; i en l'art. 9.3 de la nostra norma fonamental, que establix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la igualtat i la llibertat de les persones siguen reals i efectives, i remoga els obstacles que dificulten o impedisquen la

seua plenitud, i facilite la seua participació en la vida política, cultural i social; i, en el seu art. 10, que consagra el principi que la dignitat de la persona constituïx el fonament d'un ordre polític i social, així com en la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat (Nova York, 13 de desembre de 2006) ratificada per Espanya el 30 de març de 2007, que consagra expressament en el seu art. 24, relatiu a l'educació, que els estats reconeixen el dret a l'educació de les persones amb discapacitat.

Estes obligacions legals de les administracions educatives faculten el Síndic de Greuges per exigir-los que agilitzen tots els tràmits administratius de creació i provisió de llocs de treball, a fi de garantir, dins de termini, l'adequada escolarització d'alumnes amb necessitats educatives especials.

Instal·lacions docents

Igual que en anys anteriors, esta institució dedica especial atenció 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 de jugar les instal·lacions escolars quant a àmbit material en què ha de produir-se l'exercici de l'activitat docent; és per això que el Síndic de Greuges, convençut que, entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, està el que requerix 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 prolongar-se indefinidament, ja que això perjudica la qualitat de l'ensenyança 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 per no reunir les instal·lacions escolars els requisits mínimament exigibles perquè la funció docent es desenvolupe amb garanties d'eficàcia i seguretat.

En 2011, han sigut 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 de 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 són assignades, adoptar les polítiques que crega 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'objecte de dissenyar i executar efectivament polítiques adequades per a, en la mesura que les disponibilitats pressupostàries ho permeten, construir nous edificis escolars.

En este sentit, 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 què l'Administració hauria de recórrer tan sols amb caràcter residual i, en tot cas, provisional, fins que 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.

Substitucions docents

Les vacants generades pel professorat que està en situació de baixa també han sigut objecte 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, present la menor duració possible, ja que l'absència d'un professor, encara que siga temporal, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu, per això el problema que representen les baixes o absències del professorat està estretament vinculat al previ i més transcendental problema de la qualitat de l'educació.

En 2011 hem instat l'Administració pública perquè les vacants generades per un professor de baixa siguen cobertes immediatament.

Segons el nostre parer, l'Administració no es pot acontentar de garantir tan sols les baixes del professorat, sinó que, en aquells casos en què les baixes o absències siguen reiterades i habituals, l'esforç desplegat ha d'anar encaminat a evitar els efectes perjudicials que el canvi continuat de professorat i la pèrdua habitual d'hores lectives pot generar en l'educació dels alumnes, i que es concretarien en un desenvolupament curricular inarticulat i sense la necessària continuïtat, i donarien lloc a una alteració considerable del ritme d'aprenentatge, desorientació dels menors i perill de desmotivació.

Places en educació infantil

La falta de places en educació infantil i, en conseqüència, la posada en tela de judici dels processos d'admissió d'alumnes en este nivell educatiu, genera nombroses queixes.

No se li escapa a esta institució que la generalització en la nostra societat d'estructures familiars en què els dos cònjuges treballen, o estructures familiars monoparentals, on l'únic progenitor treballa, determina 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 porta camí de convertir-se en una situació estructural en les nostres modernes societats i que, com a tal, requerix una solució estable que permeta la seua satisfacció de forma també permanent en el temps, de manera que s'assegure la seua satisfacció en un nivell de qualitat adequada, tal com necessita el dret fonamental a l'educació.

Programes d'educació bilingüe

Un altre aspecte que en matèria d'educació han sigut objecte 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 salvaguardar els drets lingüístics de les persones valencianes, i reiteradament manifestem que, per a aconseguir garantir la normalització lingüística i superar l'encara desigualtat del valencià respecte al 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 capacitació suficient en valencià, de manera que quede plenament garantit no sols el dret a l'educació, sinó el respecte, la promoció i protecció del valencià, i que el dret a rebre l'ensenyament en esta llengua siga efectiu i es complisquen les previsions contingudes 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.

Beques, ajudes i subvencions

Igual que l'any passat, la gravetat i l'excessiva duració de la crisi econòmica ha incrementat la presentació de queixes sobre beques, ajudes i subvencions, fonamentalment, les relatives als servicis complementaris de menjador i transport escolar o per a l'adquisició de llibres de text.

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 necessaris per a remoure aquells obstacles econòmics que puguen 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 del Síndic de Greuges és merament puntual, segons es desprén de les dades que es troben en poder de la institució.

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 és habitual, les resolucions emeses pel Síndic de Greuges poden ser consultades en la nostra pàgina web, on es transcriuen literalment.

4.5 Dret a la salut

L'art. 43 de la Constitució espanyola, ubicat en el referit títol I, 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.

Ens trobem, doncs, davant d'un dret de rang constitucional, el dret que tenen les persones a comptar amb una cobertura sanitària que responga de forma immediata i eficaç.

En este sentit, no hem de confondre els conceptes de “sanitat” i de “salut”, que si bé estan relacionats, no són equivalents.

Així, la “salut” respon a l’estat de benestar de l’ésser humà, mentre que la “sanitat” és un concepte organitzatiu, de disposició de mitjans públics o privats.

A Espanya, les competències en matèria sanitària es troben descentralitzades en les comunitats autònomes. Concretament, i en el cas de la Comunitat Valenciana, l’Administració pública competent n’és la Conselleria de Sanitat.

Efectivament, el Decret del Consell 111/2011, de 2 de setembre, pel qual s’aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Sanitat, assenyala en el seu art. 1.1 que la Conselleria de Sanitat és el departament del Consell encarregat de la direcció i execució de la seua política en matèria de sanitat i d’exercir les competències en matèria de sanitat i salut pública que legalment té atribuïdes a estos efectes.

Durant l’any 2011, des del punt de vista normatiu hem de destacar la publicació de la Llei general de salut pública 33/2011, de 4 d’octubre, que garantix la universalitat de la sanitat pública.

Així, la disposició addicional sisena, referida a l’extensió del dret a l’assistència sanitària pública, en el seu apartat primer assenyala que “s’estén el dret a l’accés a l’assistència sanitària pública, a tots els espanyols residents en territori nacional, als quals no se’ls poguera reconéixer en aplicació d’altres normes de l’ordenament jurídic”.

Considerem de gran importància la publicació d’esta norma, ja que s’estimava que unes 200.000 persones estaven fora del sistema de salut pública.

Les causes de l’exclusió eren, bàsicament, dues: desocupats que havien esgotat les seues prestacions o subsidi de desocupació, i determinats col·lectius professionals que portaven activitats per compte propi com ara arquitectes i advocats (sobre este últim col·lectiu hi ha un apartat en este Informe anual amb motiu d’una queixa presentada per un advocat).

L’extensió del dret a l’assistència sanitària pública, d’acord amb la Llei 33/2011, serà efectiu per a les persones que hagen esgotat la prestació o el subsidi de desocupació a partir de l’1 de gener de 2012; per als qui exercixen una activitat per compte propi es remet, en el termini de sis mesos, a la via reglamentària.

En el sistema sanitari públic, a causa de la major esperança de vida i a l’augment d’usuaris, cada vegada acudixen més persones d’edat avançada que requerixen assistència sanitària; això implica una important despesa sanitària a què s’ha de sumar la major complexitat de la medicina moderna, capaç d’afrontar malalties que, fins ara, eren considerades incurables, i prolongar la vida humana més temps, la qual cosa ens porta a la necessitat d’augmentar el nombre de recursos humans, de mitjans materials i de temps. Es diu que quan estos recursos humans, materials i de temps no són suficients, es produïx el que denominem les llistes d’espera. En altres paraules, la demanda sanitària creix mentre que l’oferta, moltes vegades, és inadequada.

Les denúncies de les persones en relació amb les llistes d'espera sanitàries continua sent una de les grans preocupacions que arriben al Síndic de Greuges. Volem destacar, enguany, les queixes sobre les llista d'espera per a sotmetre's a tractaments de reproducció assistida. Les autores de les queixes, no solament denuncien les demores a accedir a les tècniques de reproducció assistida, agreujades, segons ens indiquen les promotores d'este tipus de queixes, pel canvi al nou Hospital La Fe de València, sinó que es referixen a la situació de les dones que, en breu, compliran els 40 anys i/o aquelles que ja els han complit.

Quant a això, la postura del Síndic de Greuges, des de fa diversos anys, és ferma: en l'àmbit de la reproducció assistida, suggerim a la Conselleria de Sanitat que encamine les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent i, en relació amb l'edat de les pacients, que esta no constituïsca un factor que les excloga automàticament de les tècniques de reproducció humana assistida.

Al llarg d'enguany, hem abordat el "principi d'autonomia personal", el qual implica la necessitat que el pacient siga degudament informat, a fi que puga ser qui prenga la decisió mèdica.

El deure d'informar és major en el cas de les decisions en matèria de salut, ja que estes es basen en fonaments cientificomèdics respecte dels quals, habitualment, el pacient no estarà familiaritzat degudament. En esta línia es mouen la Llei estatal 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, i la Llei valenciana 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana.

D'altra banda, la preocupació de pares i mares de xiquetes i xiquets autistes de més de 6 anys d'edat, sobre la retirada de la subvenció que reben de la Conselleria de Sanitat per a reforç de teràpia intensiva, va ser objecte d'estudi novament per esta institució. A la vista del benefici concret que esta teràpia pot haver reportat a molts menors, 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, des del Síndic de Greuges considerem que estaria justificat i que podria ser d'interés que l'Administració sanitària 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 amb els tractaments iniciats, tot això sense perjudici de l'adequada coordinació amb els gabinets psicopedagògics escolars i els centres d'educació especial dependents de la Conselleria d'Educació.

D'altra banda, la família d'un jove afligit de dany cerebral sobrevingut va denunciar al Síndic de Greuges la retirada del tractament rehabilitador. Sobre esta qüestió considerem que el problema rau, avui dia, en la manera en què el sistema sanitari aconseguix una alta eficàcia en les taxes de supervivència i salva vides en el seu aspecte biofísic, sense que els poders públics, sanitaris i socials, hagen disposat de forma coherent servicis de rehabilitació i, sobretot, d'integració social a mitjà i llarg termini, incloent-hi les famílies.

Finalment, hem suggerit a l'Administració sanitària un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera posar en funcionament, tan ràpidament com siga possible,

la Unitat de Trasplantament Hepàtic de l'Hospital General d'Alacant. En este punt, convé destacar que l'any 2010 el nombre de donants valencianes i valencians va ocupar la quarta posició entre les dèsset comunitats autònomes, la qual cosa prova l'alt grau de solidaritat i conscienciació de la ciutadania valenciana en relació amb la donació d'òrgans.

De les anteriors queixes donem compte de forma més extensa en el capítol corresponent de l'Informe anual.

Així mateix, junt amb les anteriors problemàtiques, al llarg de l'any 2011 han continuat plantejant-se queixes sobre possibles negligències en la pràctica professional, sobre els retards en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial, en relació amb l'assistència sanitària extrahospitalària, la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil i sobre la insuficiència d'infraestructures sanitàries.

4.6 Drets relatius a l'urbanisme i a l'habitatge

La profunditat i persistència de la crisi econòmica que continuem experimentant ha provocat un agreujament de les dificultats de les persones per a poder accedir a un habitatge digne.

Si fa uns anys el principal problema per a moltes persones era accedir a un habitatge, actualment no solament continua este problema de manera més greu, sinó que apareix el derivat de la pèrdua de l'habitatge com a conseqüència de no poder pagar la hipoteca per haver perdut el seu treball.

Esta greu situació provoca un imparable augment de les persones que sol·liciten un habitatge de protecció pública, sense poder accedir-hi perquè la gran demanda és superior a l'oferta de cases disponibles en l'actualitat.

La crisi econòmica no sols ha provocat un enorme descens en l'aprovació de projectes urbanístics nous, sinó també la paralització d'aquells que ja estaven en execució, ja que moltes empreses urbanitzadores i ajuntaments s'han quedat sense liquiditat suficient per a acabar les obres d'urbanització i, d'esta manera, poder dotar els terrenys afectats dels servicis urbanístics de subministrament d'aigua potable, enllumenat públic, clavegueram i pavimentació de les vies públiques, amb el consegüent perjudici que tot això implica per a l'interés públic i per a les persones que han adquirit un habitatge que no poden ocupar ni gaudir per no tindre els servicis necessaris per a obtindre la llicència de primera ocupació.

La intensitat de la crisi econòmica també ha produït una falta de liquiditat de les administracions públiques per a pagar puntualment les distintes ajudes en matèria d'habitatge que han sigut reconegudes a les persones beneficiàries.

D'altra banda, encara que s'ha reduït notablement l'aprovació i gestió de nous projectes urbanístics en comparació amb anys anteriors, el nombre de queixes presentades davant d'esta institució en matèria urbanística i d'habitatge continua sent important, ja que també hem rebut en 2011 moltes queixes sobre construccions il·legals, la passivitat administrativa davant de les sol·licituds d'informació presentades per la ciutadania i, a

causa de la crisi, el retard indefinit en la terminació de les obres d'urbanització que es trobaven en execució.

4.6.1 Planejament urbanístic

La participació efectiva de la ciutadania en l'elaboració del planejament urbanístic és un dels elements fonamentals del bon govern del territori, tal com ens recorda l'Estratègia Territorial de la Comunitat Valenciana, aprovada per Decret del Consell 1/2011, de 13 de gener.

Esta institució no es cansa de repetir que perquè la ciutadania puga exercir plenament el dret de participació en els processos d'ordenació del territori és necessari que tinguen informació suficient, rellevant i accessible. Cal continuar insistint en la importància que té garantir la legitimació democràtica dels plans urbanístics i avaluacions d'impacte ambiental per a assegurar, no sols la legalitat del projecte, sinó també la seua oportunitat i encert, com també facilitar la seua execució posterior.

L'Administració pública urbanística, tant autonòmica com local, han d'impulsar les mesures necessàries perquè totes les persones puguen accedir i comprendre la informació, independentment del seu nivell intel·lectual i formació professional.

En 2011 hem recomanat a diversos ajuntaments realitzar tantes consultes públiques com siguen necessàries per a aconseguir una major legitimitat dels instruments d'ordenació del territori i que esta participació es porte a efecte en totes les fases d'elaboració i posterior seguiment dels instruments.

D'altra banda, les queixes sobre el retard o la negativa de l'Administració a facilitar la informació urbanística demanada per les persones, continuen representant un bon nombre del total de les queixes investigades en matèria urbanística. Les administracions implicades en les queixes 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.

Finalment, la publicitat dels plans urbanístics ha de seguir millorant-se en les corresponents seus electròniques de les administracions i mantenir en tot moment actualitzada la informació disponible en les seues pàgines web i facilitar la participació electrònica en els procediments d'elaboració dels plans urbanístics.

4.6.2 Execució dels plans urbanístics

Com ja hem dit anteriorment, la greu crisi econòmica que patim continua dificultant enormement la conclusió de les obres d'urbanització per part d'algunes empreses urbanitzadores, i fins i tot ajuntaments, els quals no poden afrontar les inversions inicialment previstes per falta de liquiditat.

En este sentit, els problemes que més han preocupat les persones que s'han dirigit a esta institució en 2011 han sigut els següents: la situació en què es troba les cases construïdes i venudes que no tenen infraestructures d'urbanització (aigua, llum, clavegueram, pavimentació de les vies públiques, encintat de voreres, etc.), i que, per tant, els seus propietaris no poden ocupar ni gaudir; els retards i les dilacions indegudes

en l'aprovació i execució dels projectes de reparcel·lació, com també la falta de contestació a les al·legacions presentades contra estos o les discrepàncies sorgides entorn de la valoració o adjudicació de les finques als seus legítims propietaris.

Encara que en un nombre inferior que en anys anteriors, també hem investigat en 2011 algunes queixes relatives a la inclusió, dins de l'àmbit d'un programa d'actuació integrada, de les edificacions consolidades ja existents en sòl urbà, els propietaris de la qual manifesten el seu rebuig d'haver de tornar a costejar unes infraestructures d'urbanització que ja tenen (aigua, llum, accés rodat, etc.), sufragar el benefici industrial de l'urbanitzador i cedir aprofitament urbanístic a l'ajuntament.

4.6.3 Incompliment de la normativa urbanística

Les construccions il·legals continuen sent l'objecte d'una gran part de les queixes tramitades en 2011, en les quals les persones afectades expressen la seua desesperació davant de la falta de rapidesa d'alguns ajuntaments a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant de les construccions que es realitzen sense llicència o incomplint-ne les condicions, tenint en compte que, una vegada transcorregut el termini de caducitat de quatre anys, l'ajuntament ja no pot ordenar la demolició de les obres il·legals, amb la consegüent consolidació d'estes.

En la majoria de queixes investigades, les nostres recomanacions provoquen l'actuació de l'ajuntament contra el presumpte infractor, encara que és cert que en alguna ocasió hem de reobrir la investigació davant d'una nova paralització de l'activitat municipal.

Esta institució continua advertint en les seues resolucions que la legalitat urbanística està instrumentalitzada en benefici i per a una millor qualitat de vida de la comunitat, encara que puga produir efectes perjudicials per als infractors, com la demolició de les construccions il·legalitzables i la imposició de sancions econòmiques.

De fet, enguany 2011, hem rebut un nombre més gran de queixes presentades per persones a qui se'ls ha obert un expedient sancionador per la presumpta comissió d'infraccions urbanístiques. Segons pareix, la crisi econòmica ha incrementat la necessitat municipal d'obtindre ingressos públics mitjançant la tramitació d'una major quantitat de procediments sancionadors en esta matèria.

En estos casos, seguim recomanat la necessitat de respectar les garanties procedimentals del presumpte infractor i d'evitar la tramitació de procediments caducats o d'infraccions prescrites pel transcurs de més de 4 anys des de la total terminació de les obres.

D'altra banda, la crisi econòmica també ha incrementat el nombre de queixes relacionades amb el manteniment dels solars i terrenys en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat. Les persones propietàries no tenen liquiditat per a escometre les labors de neteja, desinfecció i recollida de fems, i això motiva l'incompliment de les ordres d'execució dictades pels ajuntaments, els quals, davant d'eixe incompliment, tampoc estan en condicions econòmiques per a acordar l'execució subsidiària a costa dels obligats.

4.6.4 Drets relatius a l'habitatge

L'accés i el gaudi d'un habitatge digne continua sent una de les reclamacions bàsiques que amb major freqüència ha traslladat la ciutadania valenciana a esta institució.

Precisament per això, les dificultats que els ciutadans i les ciutadanes troben a l'hora d'accedir a un habitatge digne i les polítiques públiques desplegades a este efecte per les autoritats competents, han tornat a ocupar un lloc central en l'actuació del Síndic de Greuges al llarg de l'anualitat de 2011.

En primer lloc, hem tingut ocasió d'entrar a conéixer les reclamacions que les persones ens feien arribar en relació amb els retards en l'accés als habitatges de promoció pública sol·licitats. Han sigut molt nombroses les queixes en este sentit que plantejaven la situació de ciutadans i ciutadanes que estan travessant per una situació personal econòmica i personal molt complicada i no veuen satisfetes les seues peticions d'habitatge, tot i reunir els requisits legals que hi justificaven l'accés.

En estos expedients de queixa, el Síndic de Greuges no pot deixar de ser conscient de les dificultats que la situació de crisi econòmica per la qual travessem ha creat en les administracions públiques, en la mesura en què les famílies que necessiten estos habitatges de promoció pública han augmentat exponencialment i, no obstant això, els recursos disponibles per a satisfer esta demanda han minvat.

No obstant això, no podem tampoc deixar de recordar que el dret a un habitatge digne constituïx un dret constitucional i estatutari fonamental i, en conseqüència, este ha de constituir al seu torn un dels àmbits d'actuació preferent dels poders públics. Per això, instem els poders públics a adoptar les mesures necessàries per a oferir una solució efectiva als demandants d'habitatge de promoció pública.

En segon lloc, la preocupació de la ciutadania valenciana en matèria d'habitatge s'ha centrat enguany, amb especial intensitat, en els retards observats en l'abonament de les ajudes que, en diferents conceptes, havien sigut reconegudes a les persones.

Així, han sigut molt nombrosos els expedients de queixa que tenen com a objecte l'impagament d'ajudes d'accés a l'habitatge de lloguer —tant al propietari com a l'arrendatari— de rehabilitació d'habitatge o emancipació.

En estos expedients, els seus promotors ens feien arribar els problemes que l'impagament de les ajudes reconegudes en els exercicis 2009, 2010 i 2011 els ocasionaven, en haver de fer front a les despeses derivades de lloguers, hipoteques o obres sense disposar d'uns ingressos que li havien sigut reconeguts i amb els quals comptaven com a mitjà per a fer front a les obligacions. En estos expedients, l'Administració generalment fa referència als problemes de disponiblitat pressupostària per a fer front al pagament de les ajudes.

Com en el cas anterior, el Síndic de Greuges entén, i així ho va posar de manifest en les resolucions dictades, els problemes de liquiditat que es deriven de la crisi pressupostària, però no pot, a pesar d'això, deixar d'instar l'Administració perquè adopte totes les mesures que siguen necessàries per a pagar immediatament les quantitats degudes.

Com vam posar de manifest en l'Informe anual corresponent a l'any 2010, en definitiva, des d'esta institució hem continuat defensant 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 a través de l'articulació de polítiques d'integració i inclusió social que preveuen l'accessibilitat a l'habitatge i prestar especial atenció 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 menors recursos econòmics, la integració dels immigrants i de col·lectius especialment necessitats.

Junt amb els problemes derivats de les dificultats d'accedir a un habitatge, l'actuació del Síndic de Greuges ha abordat molt diverses qüestions, relacionades tant amb el manteniment del parc d'habitatges existents en adequat estat de conservació com amb la tramitació dels procediments de desnonament o permuta d'habitatges.

4.7 Dret a un medi ambient adequat

Igual que l'any passat, durant el 2011, en matèria mediambiental el problema que més s'ha suscitat en les queixes deduïdes davant d'esta institució és la contaminació acústica, ja siga la provinent dels espais o instal·lacions públiques com la generada per establiments privats, amb ambientació musical o sense, així com altres fonts puntuals de diversa índole, és a dir que s'han reproduït les problemàtiques habituals.

Esta institució no es cansa de reiterar 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, perquè no cal 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 objecte d'actualització sobrevinguda quan siga necessari, amb l'objecte d'aconseguir que no es produïsquen molèsties acústiques.

El soroll pot arribar a representar un factor psicopatògen destacat al si de la nostra societat i una font permanent de pertorbació de la qualitat de vida dels ciutadans. Així ho acrediten, en particular, les directrius marcades per l'Organització Mundial de la Salut sobre el soroll ambiental, el valor de la qual com a referència científica no cal ressaltar. En estes es posen de manifest les conseqüències que l'exposició prolongada a un nivell elevat de sorolls tenen sobre la salut de les persones (*v.gr.*, deficiències auditives, aparicions de dificultats de comprensió oral, pertorbació del son, neurosi, hipertensió i isquèmia), així com sobre la seua conducta social (en particular, reducció dels comportaments solidaris i increment de les tendències agressives).

La protecció de les persones enfront d'este tipus de contaminació acústica ha rebut nombrosos suports des de totes les instàncies jurisdiccionals tant espanyoles com comunitàries europees.

Així, en les recomanacions emeses per esta institució en la matèria es recorda a les administracions competents, tant la local com l'autonòmica, la jurisprudència adoptada

tant pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, com pel Tribunal Suprem i el Tribunal Europeu de Drets Humans.

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

En les nostres recomanacions continuem defenent que el funcionament no autoritzat ha de meréixer l'aplicació de la mesura cautelar de suspensió de l'activitat junt amb l'obertura del corresponent expedient sancionador; per als establiments amb llicència, reiterem que ha d'exercir-se l'activitat inspectora i imposar les mesures correctores que siguen necessàries.

Junt amb els establiments, ens hem trobat amb un altre tipus de fonts de contaminació acústica de contingut divers, i podem esmentar el funcionament de casals fallers, els comportaments incívics entre veïns, els sorolls procedents del trànsit de vehicles de motor i les molèsties generades per la celebració de revetles a l'aire lliure durant les festes locals.

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, almenys, minimitzar estos fets.

La Llei valenciana 2/2006 de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, que desplega en el nostre àmbit la legislació bàsica ambiental de l'Estat, i que regula l'autorització ambiental integrada, així com 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 interés com són la planificació acústica o la possibilitat de declarar determinades zones en situació de saturació acústica.

D'altra banda, també hem rebut en 2011 moltes queixes respecte de les dificultats per a accedir a la informació ambiental. Les associacions ecologistes i les persones interessades a obtindre informació ambiental han acudit a la institució 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 o insuficients, faltats de motivació.

En totes les recomanacions emeses en 2011, 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 a ajudar-los en la recerca de la informació i s'amplia considerablement el tipus d'informació objecte de difusió, identificant uns mínims de

compliment obligatori segons la seua importància i urgència; es reduïx el termini de contestació a un mes i només podrà ampliar-se quan el volum i la complexitat de la informació ho justifiquen.

Les excepcions legals al dret d'accés no operen 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 hauran d'interpretar-se de manera restrictiva, sense que estiga permesa l'analogia.

D'una altra banda, els problemes ambientals relacionats amb el funcionament de determinades indústries, especialment pel que fa al tractament de les seues emissions i residus, ha sigut objecte d'anàlisi en algunes queixes. En estos casos, és necessari analitzar tant el contingut dels títols de funcionament amb què compten les esmentades activitats, com el compliment de les condicions fixades en estos.

Les emissions a l'atmosfera de productes tòxics ha sigut objecte d'avaluació en alguna queixa, com es veurà en la relació temàtica en matèria ambiental.

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 tindre en compte que 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, la qual cosa implica una important deterioració de la qualitat de vida dels qui habiten les cases més pròximes a estes.

Finalment, respecte dels abocadors tant controlats com incontrolats hem reiterat, d'una banda, que s'adopten les mesures correctores necessàries per a eliminar les fortes olors generades per les plantes de tractament de residus i que injustament estan suporten els veïns que poden veure's afectats, els drets constitucionals dels quals a la inviolabilitat del domicili, a la protecció de la salut, a un medi ambient adequat i a un habitatge digne es veuen vulnerats, i d'una altra banda, respecte dels incontrolats o il·legals, que s'adopten mesures de vigilància i control per a evitar este tipus d'abocaments, i que se sancionen els qui els promoguen.

4.8 Drets relatius a la hisenda pública

Els arts. 133.2 i 142 de la Constitució espanyola establixen que les comunitats autònomes i les corporacions locals podran establir i exigir tributs d'acord amb la Constitució i les lleis, i que les hisendes locals hauran de disposar dels mitjans suficients per a l'exercici de les funcions que la llei atribuïx a les corporacions respectives, i s'hauran de nodrir fonamentalment de tributs propis i de les participacions en els de l'Estat i les comunitats autònomes.

En eixe sentit, l'activitat supervisora d'esta institució respecte de les actuacions de les administracions tributàries troben el seu suport fonamental en la defensa dels drets i garanties que la Constitució espanyola reconeix a les persones que han de participar en l'adequat sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica, per mitjà d'un sistema tributari basat en els principis de legalitat i justícia tributària.

Per tant, ha d'existir un adequat equilibri entre les potestats administratives i els drets de les persones, i és especialment necessari en les actuacions de naturalesa tributària, davant les administracions públiques posar especial atenció en el compliment dels tràmits i garanties que els respectius procediments tributaris establixen respecte dels contribuents, i amb això garantir la realització efectiva del sistema tributari just al qual es referix l'art. 31 de la Constitució espanyola.

Com en anys anteriors, en este capítol de l'Informe anual dedicat a la hisenda pública es constaten les reclamacions presentades per la ciutadania degut a l'actuació de l'Administració tributària.

En termes estadístics, el nivell de formulació de reclamacions relatives a estes qüestions es mostra molt parell respecte a les de l'exercici anterior. En general detectem que la problemàtica origen de la majoria de les queixes es repetix anualment amb xicotetes particularitats.

Al llarg d'este 2011 s'ha constatat, una vegada més, que el gros de queixes, referides a algun aspecte tributari, tenen com a objecte a la hisenda local, en eixe sentit, la majoria de les actuacions realitzades en l'àmbit dels tributs locals es referix a l'impost sobre béns immobles, una de les figures més importants del sistema impositiu local, tant pel nombre de persones afectades pel mateix, com per les conseqüències que en el procediment recaptatori es produïxen. En eixe sentit són moltes les persones que mostren la seua disconformitat amb les revisions cadastrals realitzades en els municipis, a causa de l'impacte que implica en produir-se un increment de la càrrega fiscal suportada.

D'altra banda, també ha existit un elevat nombre de queixes per desacords amb la taxa de recollida de fems, i igual que l'any anterior, promoguts per l'aplicació de la taxa per la gestió de residus urbans.

En relació amb l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, persistix el problema de les liquidacions que es giren a les persones que ja no són titulars dels automòbils, ja siga perquè els han transferit, ja siga perquè estos ja no són aptes per a circular, encara que en ambdós supòsits no s'haja formalitzat la baixa en els registres públics.

Les queixes relatives a la hisenda autonòmica són més puntuals i majoritàriament referides a l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i sobre l'impost de successions i donacions. Destaquem que continuen arribant reclamacions pel descontentament que generen a les persones les dilacions en la tramitació dels expedients de comprovació de valors en ambdós figures impositives.

Pel que fa a les queixes relatives a la hisenda estatal, en tractar-se d'actuacions de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària, dependent orgànicament de l'actual Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, des d'esta institució en donem trasllat al Defensor del Poble per a la seua tramitació.

Ocupen, per tant, l'anàlisi d'esta àrea qüestions objecte de reclamació relatives als conceptes de gestió, liquidació i, sobretot, recaptació de tributs, encara que també s'ha detectat l'existència de queixes que giren sobre embargaments produïts en supòsits de

falta de pagament de rebuts per taxes o tributs de caràcter periòdic, en els quals, en no ser necessari en subsegüents períodes la notificació individual, sorgixen problemes que les persones afectades concreten en la seua falta de coneixement fins que es produïx el constrenyiment.

En eixe sentit, algunes de les reclamacions que rebem estan motivades per la disconformitat de les persones amb les notificacions i els avisos informatius rebuts en via executiva en el procediment administratiu de constrenyiment, amb l'agreujant de les dificultats que moltes persones tenen per a una correcta comprensió dels actes administratius que es realitzen en via executiva,

La intervenció de les distintes administracions públiques resulta especialment interdependent. Així, la liquidació d'un determinat impost està assignada a una instància, mentre que la recaptació final pot resultar encomanada a una altra. Esta dispersió funcional no resulta fàcilment comprensible ni assimilable per la ciutadania, que es troba habitualment molt desorientada respecte de les vies de relació o impugnació dels actes tributaris.

En una gran nombre de queixes presentades en el Síndic de Greuges es denuncia la falta de resolució expressa, dins del termini i la forma escaient, respecte de les distintes peticions o suggeriments formulats per la ciutadania.

Sobre este punt, esta institució ha tingut l'ocasió de pronunciar-se en nombroses ocasions i ha recordat insistentment que el deure de donar resposta a totes les sol·licituds que formulen les persones afectades és una obligació fonamental de l'Administració, ja que el silenci administratiu genera a la ciutadania un estat d'inseguretat i desconfiança, i obliga les persones afectades acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes.

D'altra banda, un dels principals problemes denunciats per les persones que han acudit a esta institució durant 2011 és la demora amb què l'Administració afronta les seues obligacions econòmiques.

A este respecte cal dir que, en diverses ocasions, en el moment que el Síndic de Greuges iniciava un procediment ordinari de queixa, l'Administració esmenava eixe retard, però no deixa de ser preocupant eixa constatada lentitud de tots els organismes públics a l'hora d'atendre els seus pagaments que, des de la perspectiva de la ciutadania, xoca amb la seua agilitat per a reclamar els deutes tributaris, la qual cosa no contribuïx a potenciar la confiança de les persones en el funcionament correcte de l'Administració.

Pel que fa al grau de col·laboració i cooperació de les distintes administracions amb esta institució, cal destacar que és altament positiva, tant per part de l'Administració local com l'autonòmica.

Cal recordar la necessitat de potenciar i continuar intensificant la cooperació i coordinació de les administracions intervinents, de manera que s'acosten realment a les persones a qui han de servir, i que estos principis s'erigisquen com a veritables drets de la ciutadania que la coordinació i col·laboració es produïsquen realment, i de forma efectiva, en la pràctica.

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

Es fa referència en este apartat a la situació general de l'exercici i la protecció per part d'esta institució dels drets derivats de l'art. 23.2 de la Constitució espanyola, que reconeix als ciutadans i ciutadanes, amb caràcter de dret fonamental, el d'accedir en condicions d'igualtat a les funcions i càrrecs públics amb els requisits que assenyalen les lleis.

Cal fer notar, però, que, tal com una consolidada jurisprudència ha deixat establit, el contingut essencial d'este dret comprén no sols l'accés a la funció pública sinó també la permanència en l'exercici d'eixa funció i les vicissituds que es donen al llarg d'eixa permanència o com a conseqüència precisament d'esta.

Com en anteriors informes anuals s'ha expressat, la Constitució al llarg del seu text fa altres referències a este dret. Així, en l'art. 103, dins del títol dedicat al Govern i l'Administració, disposa que es regularà per llei l'estatut dels funcionaris públics, l'accés a la funció pública d'acord amb els principis de mèrit i capacitat, les peculiaritats de l'exercici del seu dret a la sindicació, el sistema d'incompatibilitats i les garanties per a la imparcialitat en l'exercici de les seues funcions.

En relació amb l'àmbit competencial entre les distintes administracions territorials per a la regulació de l'ocupació pública, l'article 149.1.18é reserva en exclusiva per a l'Estat la competència per a dictar les bases del règim estatutari dels funcionaris públics.

En exercici d'eixa competència, es va aprovar en el 2007 la Llei denominada "Estatut Bàsic de l'Ocupació Pública" (d'ara en endavant, EBEP), que té, com el seu nom indica, eixe caràcter de norma estatal bàsica i, com a tal, necessitada d'una posterior adaptació i un ampli desenvolupament per les comunitats autònomes que tingueren adquirida eixa competència, com és el cas de la Comunitat Valenciana, segons s'establix en l'art. 50.1 del seu vigent Estatut d'autonomia.

Així, i després de més de dos anys d'una situació un tant confusa en el sentit que molt necessitada d'eixe imprescindible desenvolupament, el 10 de juliol de 2010 es va promulgar la Llei d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana que, d'una banda, és continuista en relació amb les importants modificacions operades per l'EBEP quant al model d'ocupació pública, però, al mateix temps, desenvolupa un model propi de funció pública i, a més, d'acord amb la Generalitat Valenciana com a legisladora de primer nivell per a les administracions locals.

Els aspectes més destacats en eixa conformació d'un model propi de funció pública es concentren en les matèries on el legislador valencià tenia més capacitat normativa i estos són l'estructuració i ordenació de l'ocupació pública valencià i la incorporació d'un sistema de carrera professional que s'aparta de l'anterior model estatal de la Llei de 1984 i es caracteritza fonamentalment pels trets següents:

1r) Deslligar la promoció professional de la mobilitat (es pot progressar ocupant el mateix lloc de treball) en allò que es denomina carrera horitzontal.

2n) Es fomenten els diferents mecanismes de promoció interna.

3r) S'instaura l'avaluació de l'exercici com a eina que tindrà un paper fonamental en el sistema de carrera amb projeccions en el mateix sistema retributiu, a través de la quantificació d'eixa avaluació en el complement de carrera administrativa.

Finalment, la nova regulació autonòmica seguix la tendència iniciada per la norma bàsica estatal de configurar la relació funcionarial com una relació d'ocupació pública sotmesa a criteris més pròxims al món de la productivitat imperant en tota la societat i desdibuixant el caràcter de relació estatutària tan marcat fins ara.

Totes estes innovacions estan necessitades, però, d'un extens desplegament reglamentari pràcticament no iniciat l'any 2011, en el qual sens dubte, tota l'actuació administrativa i, en concret, la referida a l'àmbit de l'ocupació pública, tant en el nivell estatal com en l'autonòmic, ha quedat impregnada per la finalitat de reducció del dèficit públic amb l'adopció de mesures urgents que propicien esta disminució.

I això ha comportat, tant a la Comunitat Valenciana, com en la pràctica totalitat de les comunitats autònomes, que no sols no han estat desplegades reglamentàriament les disposicions contingudes en les lleis autonòmiques de funció pública, sinó que fins i tot alguna d'eixes disposicions haja sigut parcialment o temporalment suspesa.

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

L'actuació de les entitats locals i la prestació dels servicis bàsics que li són atribuïts per la nostra legislació constituïx un dels àmbits d'actuació dels poders públics que té un major impacte en la vida quotidiana de les persones.

Precisament per això, el nombre de reclamacions que la ciutadania ens ha dirigit en relació amb la prestació d'estos servicis públics ha continuat constituint, un any més, un dels àmbits preferents d'actuació de la institució, i li permet conéixer i valorar quin ha sigut el grau de compliment de les entitats locals en relació amb estes obligacions i aportar solucions i idees per a contribuir a la resolució dels problemes denunciats.

L'estudi dels expedients de queixa tramitats durant l'exercici 2011 ha tornat a posar de manifest com la ciutadania és cada vegada més conscient de l'àmbit competencial que, dins de l'estructura d'Estat dissenyat per la Constitució i l'Estatut d'autonomia, correspon a estes entitats i també dels drets que els assistixen a l'hora d'exigir no tan sols la prestació dels servicis bàsics sinó la seua prestació en unes condicions d'òptima qualitat.

De la mateixa manera, i en sentit contrari, l'anàlisi de les queixes tramitades posa en relleu com les pròpies entitats locals són cada vegada més conscients d'estes exigències de qualitat que els imposen la ciutadania, observant-se com en els últims anys han perfeccionat el seu sistema d'intervenció i resolució de les possibles deficiències que, naturalment, poden sorgir amb motiu de la seua prestació.

Una vegada analitzant el contingut concret de les reclamacions formulades per la ciutadania valenciana, han tornat a destacar enguany els mateixos motius que, en informes anuals anteriors, van constituir el centre d'actuació d'esta institució.

D'esta manera, s'han tornat a reiterar les queixes per les dificultats que, de vegades, troben les persones a l'hora d'obtindre les llicències de primera ocupació, necessàries com és sabut per a obtindre l'accés als subministraments dels servicis d'energia elèctrica i aigua. En particular, han sigut freqüents els expedients de queixa que plantejaven la impossibilitat d'obtindre la llicència com a conseqüència del retard dels agents urbanitzadors a l'hora d'escometre o finalitzar les obres d'urbanització, la qual cosa situava els tercers adquirents en una evident situació de desprotecció.

L'actuació de les entitats locals i, per delegació, de les entitats concessionàries dels servicis de subministrament d'aigua potable, en els casos de fugues d'aigua i facturació dels excessos de consum apareguts per este concepte, ha ocupat novament un lloc preferent en el nostre àmbit d'actuació, atenent les reclamacions de les persones que, a causa d'una fuga no coneguda ni controlada, veien incrementat exponencialment el rebut girat i es trobaven en dificultats per a pagar-lo.

D'altra banda, els expedients de queixa en matèria de prestació de servicis per part de les entitats locals s'ha centrat novament en les deficiències observades en l'estat de conservació de les vies públiques urbanes, en els servicis de recollida de residus sòlids urbans o en les condicions de realització de les obres públiques per part de les autoritats municipals.

En un altre d'ordre de qüestions, les reclamacions de la ciutadania en matèria d'ordenació del trànsit urbà ha centrat novament l'atenció en la matèria que estem analitzant i ham sigut novament nombroses les denúncies presentades per infracció dels drets de la persona interessada en la tramitació dels expedients sancionadors i, en especial, per una actuació administrativa que, any rere any, tendix a tornar-se més mecànica, per mitjà de la utilització de formularis generals que no descendixen a resoldre les qüestions concretes que plantegen les persones denunciades com a descàrrec davant de les denúncies formulades; una actuació mecànica que, segons es reclama, provoca com a efecte directe la posada en perill dels drets de defensa bàsics que han de regir la posició de les persones denunciades en els procediments sancionadors.

De la mateixa manera, han sigut enguany diversos els expedients en què les persones afectades per un grau de minusvalidesa ens han plantejat la seua preocupació per les dificultats que troben a l'hora de trobar estacionament en un punt pròxim al seu lloc de destinació. D'esta manera, ens han fet arribar les seues reclamacions davant de les denúncies formulades pels agents de l'autoritat en els casos en què es produïx una detenció del vehicle —sense obstaculitzar el trànsit—en zones no habilitades per a l'aparcament.

En relació amb este tipus de reclamacions, el Síndic de Greuges, sensible a les reclamacions formulades, ha recordat a les autoritats municipals el deure dels ajuntaments d'incorporar en les seues respectives ordenances, quant a contingut mínim, una autorització perquè els vehicles ocupats per persones amb discapacitat puguen

estacionar en qualsevol lloc de la via pública, durant el temps imprescindible i sempre que no es dificulte la circulació de vehicles o el pas de vianants.

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

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

A.1) Iniciades en 2011

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per esta institució en 2011:

Queixa d'ofici núm. 1/2011 (expedient núm. 1101094), sobre situació d'un menor d'11 anys amb problemes de salut mental que requerix internament.

L'Ajuntament de Dénia informa el Síndic de Greuges de la situació d'un menor d'11 anys amb problemes de salut mental que requerix internament.

Havien sol·licitat l'ingrés en un centre de protecció i en un centre de salut mental però no es va obtindre cap resposta.

Davant d'esta situació, emetérem les següents recomanacions a la Conselleria de Sanitat i a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, les quals van ser íntegrament acceptades:

- Promoure i impulsar el Pla d'intervenció individual per a l'atenció integral a les necessitats del menor i la seua família, comptant amb la participació de la Conselleria d'Educació i l'Ajuntament de Dénia.

- Assignar plaça en centre de salut mental infantojuvenil de mitjana–llarga estada, tenint en compte la proposta que realitza el psiquiatre que atén el cas, d'ingrés en la Clínica Mediterrània de Neurociències.

-Suggerir a les administracions competents en matèria de salut mental, educació, protecció a la infància, així com qualsevol altra implicada en la matèria, que promoguen i impulsen l'elaboració d'un pla integral d'atenció a la salut infantojuvenil a la Comunitat Valenciana que assegure el compliment del principi de protecció integral de la infància i l'adolescència, finalitat principal de la Llei 12/2008, d'1 de juliol de 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància de la Comunitat Valenciana.

Queixa iniciada d'ofici núm. 2/2011 (expedient núm. 1101143), sobre la falta de personal en centres geriàtrics.

Ens vam assabentar que diversos geriàtrics de la Comunitat Valenciana, a causa de la falta de personal que hi treballa, obliguen a alçar els ancians/es a les 4 de la matinada per a prestar-los l'atenció bàsica.

D'altra banda, una treballadora d'un dels centres relata que, segons pareix, la falta de personal fa que es comenten errors en la medicació que correspon a les persones que residixen en estos centres geriàtrics.

Segons ens va informar la Conselleria de Justícia i Benestar Social, s'havien adoptat les mesures necessàries a fi de corregir les deficiències produïdes en les residències de majors dependents i, en concret, en la residència La Catedral II de la Canyada (Paterna).

Queixa iniciada d'ofici núm. 3/2011 (expedient núm. 1101439), sobre la interrupció del cobrament de les prestacions de la Llei de la dependència.

Esta institució va tindre coneixement, a través dels mitjans de comunicació, de les denúncies públiques realitzades per la Plataforma de la Llei de Dependència d'Alacant, segons les quals quasi 22.000 persones en situació de dependència no havien percebut la prestació corresponent al mes de gener.

Segons indicaven estes mateixes fonts, durant el gener de 2011 es van quedar sense cobrar la prestació corresponent 21.880 dependents, els quals, cada mes, han de pagar als seus curadors o un servici, la qual cosa implica el 58% dels que estan rebent una ajuda.

Per això, iniciàrem una queixa d'ofici per investigar les raons que havien originat esta demora en el pagament de les prestacions, així com els mecanismes que des de Conselleria de Justícia i Benestar Social s'estaven adoptant per a evitar este tipus de situacions de demora.

Una vegada sol·licitat informe, la Conselleria de Justícia i Benestar Social ens va comunicar que la puntual incidència havia sigut resolta; no obstant això, durant el

transcurs de l'any 2011 hem rebut nombroses queixes relacionades amb successives demores en els pagaments de les prestacions, per la qual cosa hem tornat a requerir a l'esmentada Conselleria que ens informe, no sobre la solució d'incidències puntuals, sinó dels mecanismes que està adoptant perquè no es produïsquen estos fets que succeïxen de manera periòdica.

Queixa iniciada d'ofici núm. 4/2011 (expedient núm. 1101570), sobre la falta de resposta a la sol·licitud d'una plaça d'aparcament per a una persona discapacitada.

Acordàrem l'inici d'una investigació d'ofici en assabentar-nos que s'estava limitant la capacitat deambulatòria d'una persona discapacitada, així com el seu dret a rebre una resposta de l'Ajuntament d'Algemesí, ja que esta persona, segons pareix, feia més de tres anys que havia sol·licitat una plaça d'estacionament davant del seu habitatge per a poder estacionar i pujar i baixar amb la cadira de rodes del vehicle que la transporta i, fins a hores d'ara no havia rebut resposta alguna de l'administració municipal.

Finalitzada la investigació, l'Ajuntament d'Algemesí va acceptar les nostres recomanacions:

1. Complir el deure legal de donar contestació expressa a la interessada en relació amb el contingut dels escrits reiteradament presentats davant de l'Ajuntament, i pronunciar-se sobre el que sol·licita.

2. Facilitar la promoció de l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques, per a permetre a les persones en situació de mobilitat reduïda i que ho necessiten, estacionar el seu vehicle sense veure's obligades a efectuar llargs desplaçaments, al costat del seu centre de treball i domicili.

Queixa d'ofici núm. 5/2011 (expedient núm. 1102161), sobre contractació d'infermera escolar.

L'adscripció del centre docent demandant d'un infermer/a al Centre de Salut de La Malva-rosa i els arguments esgrimits per les conselleries d'Educació, Formació i Ocupació i Sanitat van determinar el tancament i l'arxivament de la queixa referenciada.

Queixa d'ofici núm. 6/2011 (expedient núm. 1103947), sobre les molèsties per contaminació acústica produïdes en un centre municipal.

La contaminació acústica procedent del soroll nocturn que es produïx en un centre municipal, així com les conductes incíviques que tenen lloc als voltants de l'esmentat centre, va motivar l'obertura d'una investigació d'ofici respecte de l'activitat exercida per l'Ajuntament d'Utiel.

Acordàrem la finalització de la nostra investigació davant de l'acceptació de l'Ajuntament de la nostra recomanació consistent que continue controlant i exigint 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 això, tant en l'interior del saló polivalent per a joves, com en la seua àrea d'influència.

Queixa d'ofici núm. 7/2011 (expedient núm. 117939), sobre atenció a menors d'edats compreses entre els 0-6 anys.

La nostra preocupació respecte de la protecció de la infància més vulnerable, entre la qual es troben, sens dubte, els menors d'edats compreses entre els 0-6 anys, va justificar l'obertura d'una investigació d'ofici.

L'especial vulnerabilitat dels menors en esta franja d'edat és causada tant per la seua incapacitat de protecció autònoma, física, psicològica i afectiva, com per l'especial importància que per al seu desenvolupament integral tindrà el fet de veure's sotmesos/es a circumstàncies familiars i socials de desatenció extrema.

Quan parlem de la protecció de menors les edats dels quals oscil·len entre els 0 i 6 anys, hi ha un comú acord entre els professionals que la millor mesura que es pot adoptar, quan no és possible la permanència amb els seus progenitors, és l'acolliment familiar, en qualsevol de les seues modalitats, temporal, permanent, preadoptiu. I per descomptat hi ha un consens generalitzat que les mesures que s'adopten han de ser el més estables possibles i que cal evitar-ne la transitorietat i inestabilitat.

Sens dubte l'internament de menors d'estes edats sembla clarament inadequat, si bé és cert que, en alguns casos, resulta impossible adoptar una altra mesura, ja siga per característiques dels menors (malalties, discapacitats, etc.), per les característiques de les famílies (nuclis familiars amb respostes a la intervenció inestable el que fa que es retarde l'adopció de mesures més estables per al menor) o per causes atribuïbles a la disponibilitat de famílies d'acollida.

La intervenció protectora sobre els menors d'edats compreses entre 0-6 anys preocupa en gran manera a la societat i, en particular, als poders públics.

Mostra d'això és que el Senat espanyol ha constituït una comissió especial per a l'estudi de la problemàtica de l'adopció nacional i altres temes afins, que ha prestat una especial atenció a la qüestió que ens ocupa, és a dir, millorar els programes d'acolliment familiar, a fi de reduir i fins i tot eliminar els internaments de menors de 0 a 6 anys.

Per part del Síndic de Greuges s'han elaborat una sèrie de recomanacions dirigides a millorar l'atenció als menors de 0-6 anys atesos des del sistema de protecció amb mesures de separació familiar.

Al temps de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació d'esta investigació incoada d'ofici.

Queixa d'ofici núm. 8/2011 (expedient núm. 1108786), sobre discriminació en les tarifes d'aigua.

Acordàrem l'inici d'una investigació d'ofici per comprovar si l'Ajuntament de Chiva estava vulnerant el dret d'igualtat i no-discriminació de les persones, en exigir a un determinat sector de la població el pagament d'unes tarifes d'aigua distintes d'aquelles que paga la resta de la ciutadania del municipi.

Una vegada comprovada la legalitat de l'actuació municipal, vam disposar el tancament de l'expedient. No obstant això, assenyalàrem a l'Ajuntament que per a evitar qualsevol suspicàcia de discriminació injustificada en la facturació del consum d'aigua, haguera sigut desitjable, i fins i tot més raonable, separar l'expedient d'inversió de la millora del servici —el qual haguera pogut sufragar-se via contribucions especials—, de l'expedient aprovatori de les tarifes d'aigua de la urbanització Las Pedrizas.

Queixa d'ofici núm. 9/2011 (expedient núm. 1109272), sobre instal·lacions docents deficients d'uns quants centres de Burjassot.

El Síndic de Greuges va formular una resolució a l'Administració educativa i a l'Ajuntament de Burjassot perquè, en l'àmbit de les seues competències respectives, realitzaren una valoració exhaustiva de les deficiències existents en els centres afectats; una resolució que, en el moment de redactar el present Informe anual, està pendent d'acceptació o no per les administracions a què va ser dirigida.

Queixa d'ofici núm. 10/2011 (expedient núm. 1109381), sobre irregularitats en un centre docent.

La comunicació rebuda de la Direcció Territorial d'Educació, en què donava compte de la materialització d'un projecte de construcció d'un col·legi amb instal·lacions pròpies i adaptades a les necessitats de la comunitat educativa del municipi afectat, va donar lloc a l'arxivament de la queixa de referència.

Queixa iniciada d'ofici núm. 11/2011 (expedient núm. 1110117), sobre l'obtenció de medicaments per part de malalts crònics aragonesos.

El 16 d'agost de 2011 es va rebre en esta institució escrit del Justícia d'Aragó en el qual es referia als problemes que tenien les persones d'aquella comunitat autònoma per a obtindre medicaments a la Comunitat Valenciana.

En este sentit, ens manifestaven que malalts crònics aragonesos que passaven temporades a la Comunitat Valenciana havien tingut dificultats perquè se'ls expediren les receptes que l'atenció de les seues malalties necessitava. Concretament, se citava la localitat de Peníscola "(...) però poden haver-se produït o ser susceptible de produir-se en altres llocs, atés que molts afectats, davant d'esta situació, opten ja siga per tornar a Aragó per a proveir-se dels medicaments necessaris, ja siga per pagar-los directament pagar-los en les farmàcies, atés que molts són persones majors a qui resulta molt complicat o enutjós presentar reclamacions per això".

Davant d'això anterior, vam obrir una investigació d'ofici i vam demanar informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) a l'efecte d'aconseguir major nivell de coneixement sobre la incidència de problemes en la prescripció i dispensació de medicaments a malalts crònics aragonesos, es va sol·licitar per esta unitat directiva informació sobre el tema referenciat a comissionats de sanitat; gerents dels departaments de salut; directors d'atenció primària dels departaments de salut; directors territorials de Sanitat d'Alacant, Castelló i València; Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient; Servici d'Inspecció de Servicis Sanitaris de la Conselleria de Sanitat i als col·legis oficials de Farmacèutics d'Alacant, València i Castelló (...) de la informació rebuda es pot concloure:

-Que des de la Conselleria de Sanitat i des dels Servicis Centrals de l'Agència Valenciana de Salut en cap cas s'han remés instruccions per a prescriure productes a pacients desplaçats diferents de les establides per als ciutadans valencians (...) les diferents entitats i unitats directives no comuniquen cap incidència ni reclamació per part de ciutadans aragonesos (...) no hi ha cap problema individual o generalitzat en la prescripció i dispensació a ciutadans aragonesos en l'àmbit de l'Agència Valenciana de Salut (...)".

Una vegada analitzada la documentació que constava en l'expedient, no observem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, per la qual cosa vam donar per conclosa la nostra intervenció.

Queixa d'ofici núm. 12/2011 (expedient núm. 1110472), sobre atenció a menors estrangers no acompanyats (MENA).

Acordàrem l'inici d'una investigació d'ofici amb un doble objectiu: d'una banda, analitzar l'ajust de necessitats que presenten els MENA atesos a la Comunitat Valenciana respecte dels programes disposats per a la seua atenció i, d'altra banda, examinar el nivell de compliment de la normativa disposada en l'últim Reglament, aprovat per RD 557/2011, d'execució de la Llei orgànica 4/2000, d'estrangeria, quant a la tramitació dels expedients relatius als menors estrangers no acompanyats.

Actualment la present investigació d'ofici es troba en tramitació.

Queixa d'ofici núm. 13/2011 (expedient núm. 1110895), sobre les molèsties pels abocaments i olors de l'escorxador de Borriana.

Ens vam assabentar de les importants molèsties i fortes olors que estan suportant injustament els veïns de la zona nord-oest de Borriana pels abocaments de l'escorxador que hi ha.

Segons sembla, els veïns de la zona, on es troben els col·legis Vila Fàtima, Penyagolosa i Salesians, estan recollint signatures perquè l'alcalde "clausure com més prompte millor els abocaments de l'escorxador comarcal al clavegueram de la ciutat. La iniciativa popular es basa per a això en les insuportables olors que suportem des de ja fa massa anys".

A la vista de l'informe remés a esta institució per l'Ajuntament de Borriana, s'estan tramitant sengles expedients administratius amb l'objectiu d'aconseguir l'eliminació de les molèsties. No obstant això, la gravetat de la situació denunciada exigix que la tramitació dels procediments es duga a terme amb la màxima celeritat possible.

Els tribunals de justícia declaren reiteradament que l'exercici d'una activitat molesta —els abocaments de l'escorxador— pot incidir perniciosament sobre el dret fonamental a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1 de la Constitució) i els drets constitucionals a la protecció de la salut (art. 43), un medi ambient adequat (art. 45) i un habitatge digne (art. 47), per la qual cosa, resulta totalment ineludible la seua ferma protecció per part dels poders públics.

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."

Tenint en compte estes consideracions, l'Ajuntament de Borriana va acceptar la nostra recomanació consistent a accelerar la tramitació dels procediments incoats per a aconseguir la ràpida eliminació de les fortes olors que estan suportant injustament els veïns pels abocaments de l'escorxador comarcal.

Queixa d'ofici núm. 14/2011 (expedient núm. 1110922), sobre ajudes assistencials de menjador escolar.

La constància de la denegació d'ajudes assistencials de menjador escolar en haver-se endurit els requisits exigits va determinar la incoació d'ofici de la queixa ressenyada, la qual continua en tramitació en el moment de redactar el present Informe anual.

Queixa d'ofici núm. 15/2011 (expedient núm. 1111096), sobre les molèsties acústiques causades per un pub.

Esta institució ha tingut coneixement de les molèsties que, de manera injusta, patixen els veïns d'un edifici situat a Alcoi com a conseqüència de l'activitat de ball en què s'utilitza ambientació musical a una potència excessiva per a les condicions del local. Segons sembla, esta actuació provoca sorolls excessius i impedix que es puga portar una vida normal, especialment durant els caps de setmana.

Una vegada requerit el corresponent informe a l'Ajuntament d'Alcoi, els servicis tècnics municipals ens van informar que s'havia produït el precintament dels equips musicals, per la qual cosa acordàrem la finalització de la nostra investigació.

Queixa d'ofici núm. 17/2011 (expedient núm. 1111437), sobre igualtat real i efectiva en els cicles de l'ESO i Batxillerat.

L'educació constituïx un espai privilegiat per a formar, des de la infància, en la convivència pacifica i per a fomentar la reflexió crítica sobre les desigualtats.

La normativa estatal i autonòmica ha posat els puntals per a eradicar la discriminació sexista en l'àmbit educatiu. El que caldria comprovar és si eixa igualtat reconeguda en la nostra legislació es produïx de manera real i efectiva en el sistema educatiu i, concretament, en l'educació secundària obligatòria i en el batxillerat.

La Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat Valenciana, per a la igualtat de dones i homes, crea la figura de la defensoria de la igualtat, la qual recau en la institució del Síndic de Greuges.

Per això, amb la finalitat de complir amb el mandat legal de defensa del dret fonamental a la igualtat, esta institució ha decidit obrir una queixa d'ofici, a fi d'investigar quin impacte han tingut la Llei orgànica 1/2004, de protecció integral contra la violència de gènere, la Llei orgànica 2/2006 d'Educació, la Llei 3/2007 d'igualtat efectiva entre dones i homes, i la Llei d'igualtat 9/2003 de la Generalitat Valenciana, en l'àmbit educatiu de la nostra Comunitat.

La queixa se circumscriu al camp dels cicles de l'ESO i batxillerat, perquè considerem que en eixes etapes de la vida és on es forma el pensament crític de les persones.

En una primera informació ens dirigírem a la Conselleria d'Educació, però una vegada rebut l'informe consideràrem convenient sol·licitar informació addicional a altres estaments que formen part del sistema educatiu.

La informació que sol·licitàrem a l'esmentada Conselleria va ser la següent:

-Percentatge d'alumnes en les distintes modalitats del batxillerat (humanitats, tecnologia, ciències de la salut, etc.), per sexes.

-Percentatge de tipus de conductes contràries a la convivència (per exemple, agressió física, amenaces i coaccions, vexacions, humiliacions, impedir activitats, etc.), per sexes en els IES.

-Percentatge de distribució del professorat (infantil, primària, secundària, batxillerat) en el sistema educatiu valencià per sexes.

-Percentatges de distribució per sexes del professorat en la direcció d'IES.

-Participació del professorat en activitats formatives, per sexe.

-Percentatge per sexes de membres dels consells escolars per sector (professorat, alumnat, famílies) dels IES de la Comunitat.

-Persones que supervisen els llibres de text i material didàctic en l'ESO i batxillerat. Per al cas que siga el centre educatiu, si des d'eixa Conselleria es realitzen recomanacions, suggeriments o controls anuals a fi que els materials didàctics i llibres de text no continguen estereotips sexistes, llenguatge discriminatori o s'invisibilitze el que les dones han aportat al coneixement humà.

-En la formació inicial del professorat, si es cursa de forma obligatòria almenys algun mòdul de coeducació o de formació específica en matèria d'igualtat, impartit per personal especialitzat en matèria d'igualtat.

-Si des de la Conselleria i a través dels IES es possibiliten cursos, mòduls, jornades a les AMPA a fi de promoure i conscienciar les famílies en la igualtat entre dones i homes o, si escau, sobre la coeducació.

-Si existix en els consells escolars de la nostra Comunitat representació d'organismes o associacions que defensen els interessos de les dones.

-Si hi ha algun centre peoner de secundària i batxillerat que promoga des de la seua direcció, amb suport de la Conselleria, programes, cursos o projectes de coeducació, o de formació específica en matèria d'igualtat.

-Quin seguiment realitza la inspecció educativa (o organisme competent si és el cas) en els IES sobre la igualtat real en tots els àmbits de la vida d'estos centres i, en conseqüència, quina avaluació anual es fa a fi de comprovar l'efectivitat de les mesures que s'hagen adoptat amb esta finalitat.

En el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació d'esta investigació.

Queixa d'ofici 18/2011 (expedient núm. 1111892), sobre demores en els pagaments a les residències de tercera edat.

Acordàrem l'obertura de la present investigació a fi de valorar els efectes que estan produint la demora en el pagament a les entitats que gestionen residències de la tercera edat, tant en allò que s'ha referit a la qualitat de les prestacions que reben els seus usuaris, com al personal que hi presta servicis. Actualment esta investigació es troba en tràmit.

Queixa d'ofici 19/2011 (expedient núm. 1111893), sobre la situació d'habitatges tutelats per a persones malaltes mentals.

L'atenció a les persones amb problemes de salut mental ha sigut sempre un tema d'especial preocupació per al Síndic de Greuges. Ja en 2003 presentàrem un informe especial a les Corts sobre salut mental, en el qual es van formular una sèrie de recomanacions a les diverses administracions de la Generalitat amb competència en la matèria.

Entre les recomanacions realitzades, volem destacar aquelles que anaven dirigides a l'actual Conselleria de Justícia i Benestar Social respecte dels habitatges tutelats:

"QUINZENA. Que s'impulse el desplegament reglamentari de les disposicions sobre habitatges tutelats, a fi de crear una xarxa mínima, prou flexible, que permeta l'atenció a persones que tenen malaltia mental amb diferents nivells de deteriorament, tot impulsant campanyes de sensibilització i informació a la societat sobre la necessitat i utilitat d'este tipus de recursos.

SETZENA. Que es procure que, per cada CEEM, existisca un habitatge pont que permeta un procés adequat i àgil de desinstitucionalització, sense pèrdua de les subvencions, fins a l'accés a allotjaments menys restrictius".

Vam tindre coneixement de diverses denúncies i mobilitzacions que plantegen els treballadors de distints col·lectius que treballen en l'àmbit de la salut mental i en concret de l'Associació AFEMA (Associació de Familiars de Malalts Mentals d'Alacant) a causa dels impagaments de la Generalitat que estan portant a retards de fins i tot tres mesos en el cobrament dels salaris que podria prorrogar-se fins al mes de març de 2012 (sis mesos sense percebre la nòmina).

Esta situació, a més dels greus efectes per als treballadors, podria conduir al tancament d'algun dels habitatges tutelats destinats a malalts mentals en la província d'Alacant.

En el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació de la investigació d'ofici i hem sol·licitat a la Conselleria de Justícia i Benestar Social la informació següent:

-Relació d'habitatges tutelats destinats a persones amb malaltia mental a la Comunitat Valenciana.

-Nombre de places amb què compten i modalitat.

-Data de l'últim pagament realitzat a cadascuna i període a què corresponia el referit pagament.

-Actuacions realitzades per la Conselleria de Justícia i Benestar Social encaminades a dotar estos habitatges de l'estabilitat que necessiten per a la seua subsistència.

Queixa d'ofici 20/2011 (expedient núm. 1111894), sobre la situació de la renda bàsica d'emancipació.

A pesar que al voltant de mil joves de la província de Castelló reben a l'any l'ajuda per al pagament del lloguer de l'habitatge i, d'esta manera, poder emancipar-se, molts d'ells es veuen obligats a tornar al niu familiar.

Segons diverses notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, a la província de Castelló, "els beneficiaris des de l'1 de gener i fins al 30 de novembre d'enguany, han sigut 1.106".

Espanya té una de les mitjanes d'edat d'emancipació dels seus ciutadans més elevades de la Unió Europea. Este retard en l'edat d'emancipació dels joves ocasiona múltiples conseqüències negatives, tant socials com econòmiques i personals.

Una de les causes d'este retard és l'increment sostingut en els preus de l'habitatge de l'última dècada, que ha dificultat enormement l'accés de molts joves al gaudi d'un habitatge, amb la qual cosa han vist obstaculitzades les seues possibilitats d'emancipació.

El Reial decret 1472/2007, de 2 de novembre, que regula la renda bàsica d'emancipació dels joves, establix 3 requisits bàsics per a accedir a esta ajuda: tindre una edat compresa entre els 22 anys complits i fins a complir els 30, estar en condicions d'accedir a un habitatge i disposar d'una font regular d'ingressos; en tot cas, es fixa un límit màxim d'ingressos anuals.

El gaudi d'esta ajuda està limitat a un període màxim de quatre anys i es dirigix a remoure els principals obstacles que afronten els joves que volen emancipar-se: sobretot, l'elevat import de la renda de lloguer, i, addicionalment, els costos de les garanties que se'ls exigixen, com són en tot cas la fiança i, eventualment, també el cost de l'aval.

Actualment, seguim endavant amb esta investigació iniciada d'ofici, i hem demanat a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana un informe sobre l'activitat exercida en matèria de la Renda Bàsica d'Emancipació a la província de Castelló, València i Alacant.

Queixa d'ofici 21/2011 (expedient núm. 1111895), sobre el mal estat de la platja del Fortí a Vinaròs.

Vam tindre coneixement del mal estat en què es troba la platja del Fortí a Vinarós, la qual, segons sembla, "acumula brutícia i està molt descurada".

A més, la majoria de les boques del clavegueram de pluvials que es troben en la zona de la platja estan taponades, "amb el perill que comportaria davant d'episodis de fortes pluges".

Actualment, estem esperant rebre l'informe sol·licitat a l'Ajuntament de Vinaròs per a conéixer les actuacions que està desenvolupant per a solucionar estos problemes.

Queixa d'ofici 22/2011 (expedient núm. 1111896), sobre el Pla de foment de la lectura de la Comunitat Valenciana.

El Pla de foment de la lectura considerarà la lectura com una eina bàsica per a l'exercici del dret a l'educació i a la cultura, en el marc de la societat del coneixement, i subratllarà l'interés general de la lectura en la vida quotidiana de la societat, a través del foment de l'hàbit lector. El Pla de foment de la lectura tindrà especial consideració amb la població infantil i juvenil i amb els sectors socials més desfavorits, amb especial atenció a les persones amb discapacitat, així com amb l'aprenentatge continu dels ciutadans de qualsevol edat, i impulsarà el suport a la lectura per part de les administracions públiques.

L'art. 9 de la Llei 4/2011, de 23 de març, de biblioteques de la Comunitat Valenciana, disposa que la conselleria competent en matèria de biblioteques elaborarà el Pla de foment de la lectura de la Comunitat Valenciana, com a instrument de planificació de les actuacions sobre la lectura pública.

El pla de foment de lectura haurà de ser impulsat per la conselleria corresponent per al seu desenvolupament en l'àmbit local, amb la participació dels servicis i institucions locals competents en la matèria

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre l'informe sol·licitat a la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport per a conéixer les actuacions que s'estan desenvolupant en l'actualitat respecte de l'elaboració i impuls del Pla de foment de la lectura de la Comunitat Valenciana.

Queixa d'ofici 23/2011 (expedient núm. 1111898), sobre la reducció de viatges gratuïts a jubilats.

Com a conseqüència de l'increment de la tarifa del servici municipal de transports d'Alacant, s'ha produït una reducció quant als viatges gratuïts per a les persones jubilades, i s'ha passat de 90 a 12 viatges al mes.

En este sentit, des dels barris de la zona nord d'Alacant s'està duent a terme una campanya de recollida de signatures per manifestar la seua disconformitat per la pujada de les tarifes de l'autobús.

El col·lectiu de les persones jubilades és un sector de la població que és molt sensible als increments tarifaris de transports, a causa de l'escassa pensió que tenen en la majoria dels casos, de tal manera que haurien de destinar part dels seus ingressos al transport públic, que abans era gratuït per a ells, així com en la gran majoria de les comunitats autònomes.

Este sector de la població necessita el transport públic per a desplaçar-se, i en molts casos a l'Hospital de Sant Joan, i eixos viatges assignats de forma gratuïta són insuficients per a un mes.

En l'actualitat, estem esperant que l'Ajuntament d'Alacant ens informe sobre les mesures adoptades perquè les persones jubilades puguen gaudir d'un nombre més elevat de viatges gratuïts.

A.2) Iniciades en 2010 i en anys anteriors

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2010 i en els anys anteriors que es trobaven en tramitació en el moment de redactar l'Informe anual de l'any passat, donem compte a continuació de l'estat de tramitació en què es troben:

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

Esta institució va tindre coneixement, a través dels mitjans de comunicació que la Conselleria de Justícia i Benestar Social va realitzar un enviament de cartes a aquells curadors no professionals que ja tenien reconeguda la prestació que preveu la Llei de dependència, i els va recordar l'obligatorietat de formar-se per a millorar les seues habilitats en l'atenció de les persones en situació de dependència.

Així mateix, esta institució va tindre constància que els cursos programats a la Comunitat Valenciana amb esta finalitat eren exclusivament presencials, sense que per part de Conselleria s'oferira curador alternatiu durant el desenvolupament d'estos cursos, de manera que molts curadors es veien obligats a deixar desatesa la persona dependent a càrrec seu.

Vam demanar un informe a la Conselleria i ens va informar que basant-se en els criteris d'experiències anteriors, perfil del curador i l'ús de les tecnologies d'informació i comunicació (TIC), s'havien programat 400 cursos presencials, i estava en fase d'estudi la realització de cursos de curadors no professionals en línia.

No obstant això, segons es desprén de diversos estudis, el perfil del curador no professional a Espanya correspon principalment a dones, ames de casa, majors de 45 anys, parents (esposa, filla, mare) de la persona dependent, amb un nivell d'estudis no superior a educació primària i sense formació específica per a dur a terme les tasques d'ajuda a la persona en situació de dependència.

Els perfils porten implícits, en la majoria dels casos, la falta de coneixement i accés als recursos en línia, per la qual cosa no pot considerar-se esta metodologia de formació a distància com a solucionadora del problema de desatenció en què es troben les persones en situació de dependència quan la persona curadora ha d'acudir als cursos de forma presencial.

Vistos els bons resultats obtinguts a través de la formació presencial dels curadors, és criteri d'esta institució que es continue duent a terme amb esta mateixa metodologia, això sí, tot procurant als curadors els recursos necessaris per a no deixar desatesos els

seus familiars dependents, i utilitzar la formació a distància únicament de manera complementària a l'anterior, tal com va establir el Consell Territorial en la seua reunió del dia 22 de setembre de 2009.

Per tot això i tenint en compte el que s'ha exposat anteriorment, recomanàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que procurara els recursos necessaris perquè els curadors no professionals pogueren desenvolupar la seua formació com a tals de manera presencial, sense desatendre la persona en situació de dependència, i aplicar la formació a distància com a complement i no com a alternativa a la presencial.

Així mateix, suggerírem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que en el procés de desenvolupament de les accions de formació comptara amb la col·laboració dels interlocutors socials i les organitzacions del tercer sector especialitzades en l'àmbit de la dependència.

La recomanació no va ser acceptada per part de Conselleria de Justícia i Benestar Social, al nostre entendre, de manera injustificada.

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 servici 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 tramitació de la qual va concloure en solucionar-se el problema per part de l'esmentada Conselleria.

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

El Síndic de Greuges va acordar la incoació d'ofici de la queixa de referència quan es va assabentar, gràcies als mitjans de comunicació, de les múltiples deficiències existents, segons pareix, en un col·legi públic amb una antiguitat de més de 50 anys, i que, en conseqüència, no reunia els requisits mínims exigits per a impartir una educació de qualitat.

Acordàrem la finalització de les nostres investigacions i el tancament de l'expedient quan la Conselleria d'Educació i l'Ajuntament de Quartell acceptaren la nostra recomanació consistent a promoure totes les mesures organitzatives i pressupostàries necessàries per a adaptar les instal·lacions del CP Santa Anna de Quartell als requisits exigits legalment i que mentrestant dugueren a terme les actuacions necessàries per a pal·liar les deficiències observades en les seues instal·lacions.

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

En relació amb la situació en què es trobava un alumne que patia continus atacs epilèptics i per tant necessitava ser atés per personal especialitzat en infermeria, finalitzàrem la nostra intervenció una vegada rebuts sengles informes per part de les conselleries d'Educació i de Sanitat, en els quals ens informaven sobre l'elaboració d'un protocol d'atenció a l'alumne, a fi de donar una resposta immediata a les seues crisis convulsives, i que el centre escolar ha sigut adscrit al Departament de Salut de la Ribera, a un concret centre sanitari.

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

Els motius que van justificar l'obertura de la següent investigació d'ofici són els següents:

-Les entitats encarregades de complir amb les mesures judicials de medi obert han hagut de recórrer a préstecs bancaris per a poder fer front als pagaments dels educadors a causa del retard de l'Administració en el pagament de les subvencions.

-Estes entitats han tingut dificultats per a dur a terme l'execució de les mesures judicials abans que es complira el temps de prescripció a causa del reduït nombre d'educadors de què disposen.

-A la província d'Alacant romanen al voltant de 150 joves esperant a complir mesures de medi obert.

-Retard en l'inici de les mesures judicials i prescripció d'alguna d'estes per falta de mitjans.

Concloses totes les diligències d'investigació, la Conselleria de Justícia i Benestar Social no va acceptar la totalitat de les nostres recomanacions, a saber:

1. Establir per a la gestió de les mesures al medi obert de reforma de menors mitjançant el sistema de concessió, concerts plurianuals o altres dels sistemes de gestió de servicis públics diferents de la subvenció anual, de manera que l'entitat encarregada ho faça tenint en compte els terminis i normes previstos en la Llei de contractes del sector públic, i garantir l'estabilitat del servici públic que cal prestar.

2. Elaborar programes bàsics referits a la metodologia d'execució de les mesures judicials al medi obert, segons la seua modalitat, en la qual es determine, com a mínim: a) fases d'intervenció; b) àrees d'intervenció, i c) activitats que ha de realitzar el tècnic responsable de l'execució, tot distingint activitats directes amb el menor i la família, activitats indirectes amb altres professionals que intervenen en el cas, com també activitats de disseny, avaluació i informació.

3. Augmentar la dotació d'equips tècnics d'assessorament a Fiscalia i jutges de menors, de manera que es reduïsca el temps transcorregut entre la comissió del delicte i la sentència judicial ferma.

4. Posar a disposició del Ministeri Fiscal i dels jutges de menors els programes de mediació necessaris (reparació - conciliació) com a alternativa desjudicialitzadora.

5. Augmentar la dotació de professionals a les entitats a què s'encarrega l'execució de les mesures de medi obert imposades pels jutjats de menors, i establir una ràtio màxima de menors a atendre per cada un dels tècnics responsables, de manera que s'incidisca en la disminució del temps transcorregut des de la sentència judicial fins a l'execució de la mesura.

6. Potenciar la creació i posada en funcionament de programes, centres i servicis que facen possible l'execució de la mesura de convivència amb una altra persona, família o grup educatiu (acolliment familiar professionalitzat, servicis residencials específics diferents dels centres de reeducació, etc.).

7. Potenciar la creació i posada en funcionament de centres de dia especialitzats, per iniciativa de la pròpia Conselleria de Justícia i Administracions Públiques o en col·laboració amb la Conselleria de Benestar Social, de manera que es facilite l'aplicació de la mesura d'assistència a centre de dia.

8. Impulsar l'elaboració d'un Pla transversal d'execució de mesures judicials al medi obert, en el qual siguen implicades la resta de conselleries amb responsabilitat en l'atenció a menors i joves (Educació, Sanitat, Ocupació).

9. Impulsar el desenvolupament, juntament amb la Conselleria de Benestar Social, i la resta de conselleries implicades (Educació, Sanitat, Ocupació) d'un Pla d'actuació amb menors infractors d'edat inferior als 14 anys, i establir els protocols que escaiguen.

10. Potenciar mesures de coordinació, participació i unificació de criteris entre la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i les entitats a què s'encarrega l'execució de mesures, inclosa la formalització i posada en funcionament de comissions mixtes de treball.

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

A través dels diferents mitjans de comunicació social, hem tingut coneixement de les diferents dades subministrats per la Fiscalia, extretes de les dades oficials que ha elaborat, al voltant de la presència a la Comunitat Valenciana d'un nombre cada vegada més gran de fets delictius comesos per menors pertanyents (o com a mínim vinculats) a una banda juvenil. Estes informacions han tornat a fer present un problema, el de la relació entre els binomis "joventut" i "violència", en què les administracions públiques de la Comunitat Valenciana tenen una important labor preventiva que realitzar.

Amb la finalitat de tramitar el present expedient de queixa, s'ha sol·licitat informe a la Conselleria d'Educació i a la Conselleria de Justícia i Benestar Social.

En el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació de l'expedient de queixa.

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.

Estem observant que es presenten en esta institució queixes referides a la gestió, per part de la Conselleria de Benestar Social, del programa de renda garantida de ciutadania. El motiu principal pel qual es presenten les queixes es referix al retard important en la tramitació i resolució de la referida prestació.

S'ha requerit informe a la Conselleria de Justícia i 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, així com la situació de les línies pressupostàries assignades, i actualment es troba en tramitació.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques sobre l'acceptació o el rebuig de les recomanacions següents:

1. Dotar suficientment la línia pressupostària prevista per al pagament de les prestacions de renda garantida de ciutadania, atés que l'esmentada prestació té caràcter de dret subjectiu per a totes aquelles persones que complisquen amb els requisits legalment establits.

2. Realitzar les actuacions necessàries, incloses dotacions de personal i pressupostàries, per a incorporar com a entitats col·laboradores en la gestió de la renda garantida de ciutadania, al nombre més gran d'entitats locals de la Comunitat Valenciana i, especialment, a les de major nombre d'habitants.

3. Introduir les modificacions normatives necessàries per a fer possible el que preveu l'article 25 de la Llei 9/2007, de renda garantida de ciutadania, en el sentit d'encomanar als alcaldes, presidents de mancomunitats o presidents de Diputació la resolució d'estes prestacions, així com per a assegurar el compliment de terminis previstos en la Llei per a la resolució de les sol·licituds.

4. Impulsar la coordinació efectiva entre les Conselleries implicades en el desenrotllament de polítiques d'inserció social i laboral en l'interior de la Comissió Interdepartamental de la Família de la Comunitat Valenciana i les comissions mixtes creades a este efecte.

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

S'ha rebut en esta institució comunicació per part de la directora d'un centre escolar de la ciutat d'Alacant, referida a la possible situació de desprotecció d'un menor.

Una vegada requerit el corresponent informe l'Excm. Ajuntament d'Alacant, vam posar fi a les nostres investigacions tenint en compte que la situació del menor roman estable i sota intervenció dels servicis socials municipals.

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

Ens vam assabentar, 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. Això va motivar la incoació d'ofici d'una queixa dirigida a la Conselleria d'Educació.

Vam resoldre el tancament de la queixa en comprovar, de les comunicacions rebudes de la Direcció General de Règim Econòmic de la Conselleria d'Educació i de l'Ajuntament d'Alacant, que la construcció del nou centre està prevista en el Pla Creaescola, i serà ubicat en un solar de 15.764 m^2 situat a l'avinguda de la Condomina d'Alacant.

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

A través dels mitjans de comunicació vam tindre 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 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 de papil·loma humà (d'ara en 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'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.

Finalment, la Conselleria de Sanitat va acceptar les nostres recomanacions, a saber:

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

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

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

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

L'Excm. Ajuntament del Campello i la llavors anomenada Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge van acceptar les nostres recomanacions que, dins del seu respectiu àmbit competencial, continuen adoptant els acords que es

consideren necessaris per a aconseguir que s'apliquen, com més prompte millor, totes les mesures correctores per a eliminar les fortes olors generades per la planta de tractament de residus i que injustament estan suportant els veïns afectats, els drets constitucionals dels quals a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1), la protecció de la salut (art. 43), un medi ambient adequat (art. 45) i un habitatge digne (art. 47), estan sent vulnerats.

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

I. IGUALTAT

En l'Àrea d'Igualtat s'han formulat davant del Síndic de Greuges l'any 2011 un total de 6 queixes, davant de les 14 queixes presentades en 2010 i 31 en 2009.

Tot seguit donem compte de les queixes més significatives de l'Àrea d'Igualtat en 2011.

1. 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 perquè el seu contingut era idèntic.

Ja l'any anterior vam esmentar les queixes referides, les quals es trobaven en fase d'estudi i de resolució, per la qual cosa, una vegada rebuts els informes sol·licitats i conclòs el període d'al·legacions de les persones interessades, vam resoldre les queixes en el següent sentit.

Les autores de les queixes ens sol·licitaven que iniciàrem una investigació sobre l'aplicació de la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes, en l'àmbit de l'educació i la cultura, ja que ambdós són eines fonamentals per a fer extensiu el dret a la igualtat.

Vam admetre a tràmit les queixes i vam demanar a la que aleshores es denominava Conselleria d'Educació i Conselleria de Cultura i Esport, i a les diverses universitats públiques de la Comunitat Valenciana, que remeteren a esta institució informes sobre els fets al·legats per les promotores de les queixes.

Una vegada rebuts els informes sol·licitats, vam resoldre la queixa en els termes següents.

La igualtat entre homes i dones es troba recollida pel nostre ordenament jurídic, en totes les lleis que a partir de la Constitució han configurat un nou règim democràtic.

L'art. 14 de la Constitució establix que tots els espanyols són iguals davant de la Llei, sense que existisca discriminació per raó de sexe, i així es troba reconeguda la igualtat formal, la igualtat de tracte i la igualtat davant de la llei, com a garantia del principi de legalitat i de l'estat de dret.

El dret a la igualtat quedaria així configurat en dues dimensions: l'una, jurídica, com a dret fonamental de ser tractada igual; i l'altra, política, cultural i econòmica. En el cas que ens ocupa, ens interessa la segona dimensió.

Doncs bé, després d'analitzar els programes desenvolupats per les diverses institucions a què ens hem dirigit, la qüestió que cal tractar és la necessitat d'aplicar en la vida política el principi de transversalitat de gènere o *mainstreaming*, que va nàixer en la Conferència Mundial de Dones de 1995, que es va dur a terme a Beijing, i que és la clau per al disseny i desenvolupament de les polítiques d'igualtat de gènere. La plataforma d'acció de Beijing, creada després de la Conferència, ja va assenyalar alguns àmbits d'acció prioritaris que podrien esdevenir motors per a aconseguir la igualtat entre dones i homes.

Perquè la igualtat no és un problema de dones. No és una qüestió que queda reduïda a la lluita contra la discriminació, sinó que la igualtat ha de travessar la voluntat política i arribar a realitzar-se en tots i cadascun dels actes que n'emanen. No obstant això, actualment podem comprovar com encara este dret a la igualtat i, per tant, el progrés en la matèria es revela ple de resistències.

Cap política és neutra respecte del gènere, perquè partim d'una societat en què està instaurada una jerarquia que subordina un dels sexes, desvalora o directament no reconeix el seu treball en l'espai privat i posa obstacles explícits i implícits a l'accés a la vida pública, la qual cosa dificulta que les dones accedisquen als llocs de responsabilitat social.

Tal com assenyala Emmanuela Lombardo, moltes vegades s'ha entés el *mainstreaming* com un substitut de les polítiques específiques d'igualtat, quan ambdós han de ser complementàries, de manera que els actors quotidians que creen i apliquen les polítiques han d'anar de la mà de les persones expertes en igualtat, a fi que la perspectiva de gènere quede inserida en les distintes polítiques de manera efectiva, atés que ens trobem amb un nou mètode de treball que requerix una transformació profunda de la cultura institucional i organitzativa, i que ha d'adaptar-se a l'àrea en què serà aplicada.

D'altra banda, este mètode provoca, però també necessita, un canvi de mentalitat, de sensibilitat, una presa de consciència radical que atorgue una altra visió a l'hora d'afrontar la gestió de les polítiques públiques.

La transversalitat de gènere es va introduir de manera expressa en el III Pla nacional d'igualtat entre homes i dones (1997-2000). No obstant això, la seua aplicació continua sent excessivament lenta i plena d'entrebancs, moltes vegades a força de noves directives europees que, des de l'any 1986, han transformat el nostre panorama legislatiu respecte d'això. Però, sobretot, l'aplicació ha sigut deficient i no ha produït resultats eficaços.

Molt al contrari, esta manera d'actuar ha implicat un sistema dispers de mesures per a la promoció de la igualtat, la qual cosa ha dificultat l'avaluació de l'impacte de gènere, i podem dir sense exagerar que es tracta d'una aplicació més que defectuosa del dret a la igualtat.

Al nostre país, s'han aprovat dues lleis que han canviat el panorama normatiu quant a la integració de la transversalitat de gènere. Estes dues lleis són: la Llei orgànica de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei orgànica per a la igualtat efectiva de dones i homes. Esta última implica una novetat legislativa, ja que constituïx la carcassa jurídica de la igualtat de gènere.

Però lluny d'haver aconseguit este desenvolupament, els informes elaborats per la Unió Europea respecte de la igualtat entre homes i dones posen de manifest prou indicadors que demostren l'existència de discriminació:

- L'ocupació femenina augmenta, però seguix per davall de la masculina; les dones continuen cobrant generalment un 17,4% menys que els homes per hora treballada, i això no varia (a Espanya, esta xifra s'eleva al 25%).

- Les ocupacions que es consideren feminitzades tenen menys consideració i remuneració.

- A mesura que s'ascendix en l'escala professional, la presència de dones disminuïx fins a fer-se quasi testimonial en les esferes més altes.

- Les dones continuen estant menys representades que els homes en els àmbits culturals, en la ciència i en l'economia.

- Les xifres revelen que els estudis de gènere seguixen sent menysvalorats en les universitats, que la docència ignora la perspectiva de gènere, i amb això s'obstaculitza l'avanç i la consolidació dels drets de les persones.

- El risc de pobresa és superior en les dones que en els homes, ja que elles són les principals víctimes de la violència sexista i les més vulnerables al tràfic d'éssers humans i tràfic amb finalitats d'explotació sexual.

D'altra banda, és un fet incontrovertible la vinculació de les dones amb la família, un àmbit en què se'ls assigna més responsabilitat que als homes de manera que es fa recaure al seu damunt tot allò referent a l'atenció i atenció de la infància, la vellesa, la salut, i la malaltia. És a dir, són les principals encarregades de cobrir les necessitats familiars en totes les etapes de la vida, per a la qual cosa han d'administrar recursos privats i públics, quasi sempre escassos, com ara l'aplicació de la Llei de dependència.

Tot això contribuïx també al fet que la presència de les dones en l'esfera pública estiga limitada. Però, sobretot, hauria de resultar cridaner que la seua incorporació cada vegada major al mercat laboral no haja implicat el menor canvi en l'organització d'este, un fet que només pot ser causat per la invisibilitat i el no-reconeixement de tota eixa tasca per considerar-la pròpia de dones. Les conseqüències d'això, la falta de conciliació de la vida laboral i familiar, poden ser greus com ja comença a apuntar-se.

És perfectament comprovable que, per a un canvi profund en l'organització de la societat, no n'hi ha prou amb una garantia legal, sinó que és necessària una intervenció pública integral dirigida a eliminar els obstacles que s'oposen a la igualtat real i efectiva entre homes i dones en tots els àmbits de la vida. És a dir, una intervenció en què es conjuguen mesures que es complementen i que actuen davant de les causes i dels efectes.

Els moviments reivindicatius de dones arreu del món han sigut el primer pas per a crear una consciència social favorable per a equilibrar les desigualtats existents en l'àmbit polític, econòmic, social i laboral entre dones i homes.

Els governs dels països occidentals van recollir esta demanda social i van incorporar a les seues actuacions polítiques l'acció positiva, considerada per estos com l'estratègia destinada a establir la igualtat d'oportunitats, a través d'unes mesures que permeten contrastar o corregir aquelles discriminacions que són el resultat de pràctiques o sistemes socials.

Certament, les mesures d'acció positiva estan enfocades a eliminar els obstacles que impedixen que les dones gaudisquen dels drets de ciutadania en condicions d'igualtat, però són mesures concretes i temporals (fins que s'assolisca l'objectiu) dirigides a compensar situacions de desavantatge de què partixen les dones.

La transversalitat de la perspectiva de gènere constituïx una estratègia a mitjà i llarg termini per a acabar amb les barreres estructurals que impedixen una millor distribució dels papers d'homes i dones.

I és que, encara que la discriminació puga manifestar-se de manera individualitzada, té lloc atés que la persona objecte de discriminació pertany al 51% de la població i que només té una cosa en comú: "no es discrimina una determinada dona, sinó que es discrimina per ser dona".

Planificar les polítiques generals des de les universitats, les conselleries i les institucions, amb eixa perspectiva transversal, és tractar d'assegurar que les polítiques desenvolupades per les institucions produïsquen, sens dubte, una causa-efecte fonamental per a assolir la igualtat entre dones i homes, i fer realitat un dret tan fonamental que afecta l'arrel mateixa de la democràcia i pot provocar un dèficit insalvable en esta. Però, al mateix temps, i això és el que requerix una reflexió profunda, és que es tracta d'una arma molt poderosa per a lluitar contra la violència de gènere.

La noció d'igualtat reivindicada per la Revolució Francesa no tenia llavors les connotacions que avui atorguem al concepte d'igualtat, a saber, l'aparició en l'escenari del pensament politicosocial de les teories del gènere que han obligat a repensar la idea mateixa d'igualtat. La igualtat és un concepte en moviment. Igual com ho és el concepte de *mainstreaming* de gènere.

Des dels seus inicis, la teoria feminista és la que ha desenvolupat, i de manera imparable des de l'últim quart del segle XX, les causes profundes de la desigualtat entre dones i homes. Els estudis de gènere no solament han donat compte d'una realitat que no es veu, sinó que han ampliat i han transformat el concepte d'igualtat. Així mateix, este concepte també ha variat en el sentit d'anar des de la igualtat de tracte, aquella que requerix tractar dones i homes de la mateixa manera, fins a la igualtat d'oportunitats, que introduïx la dimensió de compensar desigualtats a través de les accions positives, que ataquen els efectes, fins que s'assolisca una estratègia que ataque les causes d'eixa desigualtat com és el *mainstreaming* de gènere.

Amb l'objectiu d'eliminar els obstacles, les polítiques específiques d'igualtat han acudit a les accions positives definides pel Comité per a la Igualtat del Consell d'Europa, com són: "Les estratègies destinades a establir la igualtat d'oportunitats, a través d'unes mesures que permeten contrastar o corregir aquelles discriminacions que són el resultat de pràctiques o sistemes socials".

Una vegada aplicada esta estratègia, tant en l'àmbit de l'ocupació com en els àmbits socials i polític, en els quals les desigualtats entre homes i dones han fet necessària la seua actuació, es va poder comprovar l'existència del "sostre de vidre" que limita l'accés de les dones a les posicions de poder social, polític, econòmic i cultural.

Així és com, després de dues dècades posant-les en pràctica, hi ha problemes, com ara:

- Les polítiques específicament dirigides a les dones patixen d'una certa invisibilitat social, es tracta de polítiques sectorials que no tenen en compte que la desigualtat de gènere no és un problema només de dones, sinó de tota la societat, per la qual cosa

resulta complicat traslladar esta problemàtica a la consciència social generalitzada, encara que a curt termini hagen tingut un cert efecte concret.

- Tendixen a tractar els efectes de la desigualtat, però no aprofundixen tant en les seues causes. En molts casos, no tenen una perspectiva integral que preveja les distintes situacions que cal modificar des d'una perspectiva prou àmplia. Les mesures van dirigides a la participació i la inclusió de les dones en àmbits en què estaven infrarepresentades, però no qüestionen les estructures socials que impedixen la seua participació.

- Són polítiques insuficients per a abordar el canvi estructural necessari a fi d'eliminar les desigualtats entre homes i dones.

Per tot això, amb la intenció d'avançar en el camí de la igualtat de gènere i la recerca d'una comprensió més profunda, completa i eficaç del problema, va nàixer l'estratègia del *Mainstreaming* de gènere, amb la finalitat d'aconseguir la igualtat real entre homes i dones, una vegada constatada la insuficiència de les polítiques especifiques d'igualtat.

Com sabem, la societat espanyola ha evolucionat amb el pas del temps partint d'una situació on no existia cap garantia legal ni drets adquirits per a les dones, a una situació en què el dret a la igualtat d'*iure*) està recollit i és reconegut constitucionalment. Paral·lelament a estos canvis, les maneres de fer política en matèria d'igualtat també han canviat: de l'acció positiva aïllada s'ha passat al Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes. Amb un important retard, s'està accedint, de manera tímida i fins i tot erràtica de vegades, al *mainstreaming* de gènere, que implica la incorporació de la perspectiva de gènere en totes les facetes de la vida social, política, cultural i econòmica d'un país i, en este sentit camina la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

Esta important Llei arreplega una sèrie de normes tendents a aconseguir la igualtat efectiva de dones i homes, per mitjà d'un enfocament transversal, a causa d'una perspectiva integral i integrada de l'aplicació del principi d'igualtat que incidix sobre múltiples esferes: polítiques, socials, econòmiques i culturals.

El seu art. 15 establix la transversalitat del concepte d'igualtat de tracte entre dones i homes. Este article diu textualment:

> "El principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes informarà, amb caràcter transversal, l'actuació dels poders públics. Les administracions públiques l'integraran, de manera activa, en l'adopció i execució de les seues disposicions normatives, en la definició i pressupostació de polítiques públiques en tots els àmbits, i en el desenvolupament del conjunt de totes les seues activitats".

Però, malgrat que una llei orgànica consagra este dret, la realitat és que la seua aplicació per les diverses administracions i institucions de la nostra Comunitat està sent difícil.

En primer lloc, no tenim dades estadístiques sobre la situació actual de les dones i sobre les relacions de gènere, a fi d'avaluar quin ha sigut l'impacte de l'aplicació de la llei esmentada des de la seua entrada en vigor. Per a esta institució seria un pas important i un compromís real visibilitzar la situació de les dones en el marc de la Comunitat

Valenciana, i comprovar així els dèficits i les mancances que obstaculitzen l'efectiva i real igualtat entre dones i homes.

En tots els informes que ens han remés, comprovem un esforç de les distintes institucions i administracions tendent a realitzar accions positives, mesures concretes, o plans, a fi d'equilibrar la desigualtat entre dones i homes. No obstant això, no comprovem polítiques transversals de gènere en cap d'estes.

En el sistema educatiu, una àrea especialment sensible i decisiva respecte del necessari canvi cultural, la disjuntiva de si afegir una assignatura sobre el gènere en els plans d'estudi o aplicar el principi de transversalitat en totes les àrees del coneixement, en tots els mòduls o assignatures sense atacar el fons de la qüestió, dificulta un avanç en la igualtat.

El coneixement del paradigma cientificofeminista és imprescindible, encara que es manté invisible per a la comunitat acadèmica, per a analitzar les causes de la desigualtat, crear perfils docents, investigadors, etc., que puguen aprofundir en l'entramat androcèntric els paradigmes del qual per a estudiar qualsevol ciència mai no s'han ocupat d'explicar les causes per les quals la meitat de la població experimenta desigualtat davant de l'altra meitat.

En l'àrea de cultura, una vegada més, es comprova eixa situació de desigualtat que continua existint, i la dada més cridanera és l'absència de dones en proporció als homes en teatre, cine, literatura, càtedres universitàries, etc.

La veritat és que perquè es produïsca un canvi significatiu, tant en estes com en altres àrees i sectors, la qüestió se centra en el fet que els programes, plans o actuacions es realitzen des de la perspectiva de gènere i amb criteris d'avaluació.

Volem dir que la discriminació entre dones i homes contravé el que establix l'ordenament jurídic, per exemple:

- L'art. 14 de la Constitució, que consagra el principi de no-discriminació per raó de sexe.

- L'art. 9.2 de la Constitució, que obliga els poders públics a promoure les condicions perquè la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siga real i efectiva.

- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

- Llei orgànica 1/2004, de protecció integral contra la violència de gènere, en concret, títol I, capítol I, dedicat a les mesures en l'àmbit educatiu.

- L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que consagra en el seu art. 10 el dret a la igualtat entre dones i homes en tots els àmbits de la societat.

- La llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes de la Comunitat Valenciana, art. 9: promoció en la universitat de la igualtat d'oportunitats.

- Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes 2006-2009 de la Comunitat Valenciana, quan establix entre els seus objectius incorporar la transversalitat de gènere en les polítiques d'acció positiva de l'Administració valenciana, com també en les estructures organitzatives dels poders públics i en la normativa que desenvolupe la Generalitat.

- També tots aquells pactes, tractats i convenis internacionals que reconeixen el dret a la igualtat entre dones i homes, especialment la Convenció de les Nacions Unides sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona de l'any 1979.

- El Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics, realitzat a Nova York al desembre de l'any 1976.

- Les dues conferències mundials de dones, Nairobi 1985 i Beijing 1995.

- Quant a la normativa europea, especial referència a la Directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de desembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consell, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, la formació i la promoció professionals i les condicions de treball.

- Resolució del Parlament Europeu, de 10 de març de 2009, sobre igualtat de tracte i d'accés d'homes i dones en les arts de l'espectacle.

- Resolució del Parlament Europeu, de 25 de febrer de 2010, sobre Pequín+15- Plataforma d'Acció de Nacions Unides per a la Igualtat de Gènere.

- Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, de 10 de desembre de 2000.

Com ja hem exposat, davant els informes sol·licitats pel Síndic de Greuges i la resposta de les diverses institucions i administracions a què hem consultat, i una vegada observats els esforços realitzats, tanmateix, constatem un dèficit tan important com és l'absència de transversalitat de gènere necessària per a acudir a les causes de la desigualtat, ja que només s'intervé en els efectes. Per esta raó, es repetix una situació en què no es produïx un avanç significatiu en el camp de la igualtat entre dones i homes.

Així doncs, amb la finalitat d'atendre als principis i drets reconeguts en la Llei orgànica per a la igualtat efectiva de dones i homes, amb l'objectiu d'optimitzar els esforços i recursos, tant humans com materials, al servici del dret fonamental a la igualtat, vam fer les següents recomanacions a les universitats públiques de la Comunitat Valenciana i a les conselleries d'Educació i Cultura:

1a. Realitzar un informe crític de l'impacte aconseguit— quant a la igualtat— amb les polítiques públiques aplicades fins ara en les diferents àrees en què intervé cada institució o administració.

2a. Convindre que és imprescindible, si volem utilitzar els recursos existents per a aconseguir millorar la nostra societat, tindre en compte dues qüestions sense les quals les polítiques aplicades en l'actualitat es diluïxen i obtenen escassíssims resultats

(diferència salarial, incompatibilitat entre la vida laboral i familiar, violència de gènere, dèficit de dones en tots els espais públics, etc.), a saber:

a) Introduir en totes les àrees, sectors i institucions la transversalitat de gènere i comptar per a això amb l'informe d'expertes en *mainstreaming*, tal com es denomina a escala internacional.

b) Aplicar un sistema d'avaluació en tots els sectors a fi de comprovar l'eficàcia real de les polítiques i dels programes adoptats.

Acordàrem la finalització de la nostra intervenció quan les universitats públiques de la Comunitat Valenciana i les conselleries d'Educació i Cultura van acceptar les nostres recomanacions.

2. Punts de trobada

Com en anys anteriors, hem tingut l'oportunitat d'investigar el funcionament dels punts de trobada. Les persones que es dirigixen a esta institució continuen queixant-se, sobretot, del tracte que reben dels professionals que hi treballen, com també dels informes emesos per estos professionals.

En este sentit, i com a exemple, l'autora de la queixa núm. 117859 ens manifestava que era usuària del Punt de Trobada Familiar (PEF) de València, com a conseqüència de la sentència judicial que obliga a realitzar les visites tutelades de les seues dues filles menors amb el pare, i al·legava els problemes que des de fa temps té amb el PEF.

En concret, ens feia referència als problemes que van sorgir en el moment en què es va establir un nou règim de visites, que implicava que les menors havien d'eixir amb el pare del centre, a la qual cosa les xiquetes es negaven radicalment.

A partir d'aquell moment, segons relatava la interessada, el PEF va determinar que l'única responsable de l'actitud de les menors amb el pare era ella, i que així li ho va manifestar el personal que hi treballa.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a l'Ajuntament de València, el qual ens va comunicar les actuacions realitzades pel que fa a allò que s'ha 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.

Considerem que gran part de la problemàtica plantejada en l'escrit de queixa prové de la resolució judicial que obliga a realitzar les visites de les menors amb el pare, i en este punt, esta institució, per raons legals, no pot entrar a valorar ni les resolucions judicials ni aquells documents incorporats al procediment judicial. Al mateix temps assenyalem la nostra falta de competència per a analitzar i valorar els informes psicològics o de peritatge que realitzen els professionals adscrits als punts de trobada.

Però al marge d'eixes limitacions, la veritat és que la interessada al·legava el seu malestar psicològic i emocional, la soledat i la desprotecció per a les seues filles davant

de la falta de comprensió per part del personal del centre, en fer-la responsable de la negativa de les menors a anar-se'n amb son pare.

Davant d'esta situació, ens pronunciàrem en la nostra resolució en el sentit d'indicar la necessitat que el personal que treballa en estos centres atenga les usuàries amb la sensibilitat que cal tractar uns assumptes tan delicats, en què els conflictes familiars estan presents en la seua vida diària, angoixen i influïxen directament en els afectes i les emocions. I a més, tot això repercutix psicològicament en les persones menors, de la manera més negativa i menys previsible.

Tenint en compte com és de difícil la seua comesa, i davant dels resultats, considerem que la preparació en estes matèries requerix uns coneixements específics a fi que el personal professional que hi treballa puga utilitzar les claus que ajuden a reduir el conflicte.

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 seua família, quan en un procés de separació o divorci l'exercici del dret de visites és interromput, o bé és de compliment difícil o conflictiu, hem de crear la confiança suficient perquè estos centres no esdevinguen per als usuaris i usuàries un lloc de més patiment i incomprensió, si és possible encara, del que ja suporten amb motiu de la conflictivitat familiar.

L'obligació d'estos centres no és solament complir la sentència judicial, sinó també fer-la possible dins de les vies de l'enteniment per a totes les parts, i tenir la màxima cura de les relacions de les persones usuàries. Ja que, el sol compliment de la sentència com a únic objectiu faria que estos centres perderen la seua naturalesa i raó de ser. És per això que han d'esforçar-se a trobar vies i mètodes d'intervenció adequats a fi de fer possible que les resolucions judicials es complisquen de la manera menys traumàtica per als qui han d'acudir-hi, ja que esta és la finalitat dels centres i no cap altra, si el que es pretén és normalitzar les relacions familiars en interés del bé superior que és la infància.

Atenent al que hem exposat, recomanàrem a l'Ajuntament de València que les actuacions que es realitzen en el punt de trobada, i que se circumscriuen concretament a la supervisió de les visites tutelades amb menors, es facen per personal amb la preparació i qualificació professional suficient i amb mètodes d'intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat que no impliquen per a les persones usuàries més patiment d'aquell que ja estan suportant a causa de la conflictivitat de les seues relacions personals i, en este sentit, que tinguen la màxima cura en la seua labor.

L'Ajuntament de València ens va comunicar que l'acceptació de la nostra recomanació es postergava fins a la decisió que s'adoptara en la pròxima Comissió de Seguiment del PEF, ja que este és l'òrgan de govern d'este centre.

La reunió havia de dur-se a terme al mes de desembre, però, en el moment de redactar el present Informe anual estem encara esperant que ens arribe la comunicació de l'acord adoptat en la Comissió.

II. ÚS DEL VALENCIÀ

1. Introducció

El nombre de queixes que en esta matèria hem tingut l'oportunitat d'analitzar i estudiar en 2011 puja a un total de 1.938, una quantitat molt semblant a les 2.045 queixes presentades en 2010.

En general, hem pogut pronunciar-nos, dictar resolucions i efectuar recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals en nombroses queixes col·lectives. I, tot i que esta institució no considera que hi ha un conflicte lingüístic a la nostra Comunitat, sí que és de veres que no podem desconéixer que la Llei d'ús i ensenyament del valencià instava les administracions públiques a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat per la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia i la mateixa Llei d'ús i ensenyament del valencià, i atorgava un termini de tres anys per a fer-ho. Este termini ha transcorregut a l'excés, si tenim en compte que la Llei d'ús i ensenyament del valencià va entrar en vigor fa més de 28 anys, concretament el 23 de novembre de 1983.

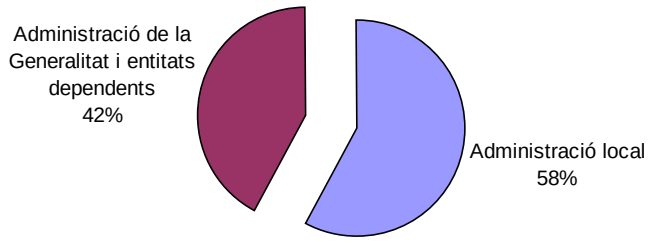
La majoria de queixes es referixen, igual que en exercicis anteriors, a l'exclusió del valencià en pàgines web institucionals, tant de l'Administració autonòmica com de la local, i en les quals, sovint, hem d'acceptar els arguments esgrimits per les administracions afectades quan al·leguen la impossibilitat, en l'actual conjuntura de crisi econòmica, de destinar cap partida pressupostària per a adaptar els continguts de les seues respectives pàgines web al valencià, i fins i tot de disposar de pàgina web pròpia.

L’exclusió del valencià en la retolació de servicis públics o en formularis, impresos, models oficials, campanyes publicitàries institucionals que emeten les diverses administracions públiques també ha sigut l’eix central de nombroses queixes i, en menor grau, la denúncia de la inobservança per part de l’Administració pública del dret dels ciutadans a dirigir-se i relacionar-se, dins el territori de la Comunitat Valenciana, en la llengua triada pels ciutadans, ja siga esta el valencià o el castellà, i per l’exigència que els treballadors amb dedicació a l’atenció al públic tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat.

En este apartat no transcrivim literalment totes les resolucions dictades sobre esta matèria, sinó que fem referència a aquelles més significatives i per a la resta de continguts ens remetem la nostra pàgina web, en què apareixen publicades íntegrament.

2. Ús del valencià en xifres

Àrea d'Ús del Valencià	Queixes
Administració local	1.121
Administració de la Generalitat i entitats dependents	817
Total Àrea d'Ús del Valencià	**1.938**



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

Al llarg d'enguany 2011 hem dirigit nombroses resolucions a l'Administració pública perquè adopte les mesures necessàries, incloses les pressupostàries, a fi d'adaptar els continguts de les seues respectives pàgines web al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, encara que som conscients de l'esforç econòmic que implica, sobretot, per als xicotets ajuntaments, no sols la configuració d'una pàgina web, sinó la seua adaptació al bilingüisme vigent i, per tant, comprenem que esta tasca siga retardada davant de necessitats més urgents.

No obstant això, i atés que la legislació vigent respecte de l'ús del valencià és clara i determinant, l'exclusió del valencià ha sigut el nucli central de nombroses queixes, entre les quals destaquem les que porten els números de referència següents: 107999, 1107997 i acumulades, 1107998, 106194, 109367, i en les quals el Síndic de Greuges va dictar resolucions a diverses administracions perquè, de conformitat amb la seua disponibilitat pressupostària, promogueren les actuacions necessàries per a adaptar els continguts de les seues respectives pàgines web a la cooficialitat lingüística vigent, tenint en compte que la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià (LEUV), ja en el seu preàmbul, assenyala la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià, definit com a llengua històrica i pròpia del nostre poble, i de superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà.

La llei esmentada, d'altra banda, en el títol III reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació social tant en valencià com en castellà i a utilitzar indistintament les dues llengües, i esta obligació, com no podia ser d'una altra manera, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques.

Les diverses administracions a què ens hem dirigit van acceptar, pràcticament en la seua totalitat, les nostres recomanacions, si bé en molts casos ens van manifestar que no actualment no podien assumir l'elaboració de pàgines web bilingües. Esta institució, tot i ser conscient que els recursos de què disposen algunes administracions, sobretot locals, són limitats i cal racionalitzar-los, no pot desconéixer que la legislació vigent respecte de l'ús del valencià no admet cap interpretació, i per això, l'Administració Pública Valenciana, tant autonòmica com local, està obligada a garantir la normalització lingüística tal com es desprén de l'Estatut d'autonomia quan assenyala que "s'haurà d'atorgar especial respecte i protecció a la recuperació del valencià".

I la Llei d'ús i ensenyament del valencià no és una altra cosa que el desenvolupament normal de les previsions contingudes en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia respecte de l'ús de la nostra llengua, amb l'objectiu últim que no puga prevaldre una llengua sobre l'altra de les dues cooficials a la Comunitat Valenciana, i així ho ha fet saber habitualment el Síndic de Greuges.

4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà

La queixa assenyalada amb el núm. 1100193 i acumulades als mers efectes procedimentals i per guardar identitat de contingut) es referia a l'exclusió del valencià en la retolació viària d'un municipi alacantí de predomini lingüístic valencià (segons

l'art. 35 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià), una circumstància que els interessats consideraven una vulneració de la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

La investigació que efectuàrem en estes queixes va concloure amb una resolució, que pot consultar-se en tota la seua extensió en la nostra pàgina web, en la qual recomanàvem a l'Ajuntament de Dénia que, en l'àmbit de les seues competències i en futurs treballs de retolació viària, activara els mecanismes necessaris perquè eixes retolacions prevegen l'ús del valencià amb caràcter preferent.

En idèntics termes ens pronunciem en les queixes núm. 1108909 i acumulades, 1108553 i acumulades, 1108317 i acumulades, 1108310 i acumulades, i vam recordar a les diverses corporacions municipals que la Llei 6/1991 de la Generalitat, de 27 de març, regula la senyalització de 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, la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i tot això, amb el propòsit de fer efectiva la recuperació del valencià en estos àmbits.

I este últim Decret, en la disposició final primera, va autoritzar la llavors anomenada Conselleria d'Educació i Ciència perquè dictara les disposicions necessàries per al seu compliment. En este sentit, l'Ordre d'1 de desembre de 1993 sobre l'ús de les llengües oficials en la toponímia, la senyalització de la vies de comunicació i en la retolació dels servicis públics en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana establix que el criteri general d'ús de les llengües oficials a la nostra Comunitat, en la senyalització de vies i servicis públics, haurà d'atendre al predomini lingüístic establit en el títol V de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, i assenyala que, per mandat legal, quan es requerisca la senyalització en les dues llengües, es donarà prioritat a una o a l'altra, segons el predomini lingüístic del territori en què s'ubique el senyal.

Estos fonaments legals van ser els arguments de les resolucions dictades amb motiu de les queixes núm. 1100700 i 1100045, entre d'altres, i que poden consultar-se si es visita la nostra pàgina web.

5. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments

El dret dels ciutadans a sol·licitar que les comunicacions practicades per l'Administració siguen realitzades en la llengua cooficial sol·licitada va constituir l'objecte de la queixa núm. 1108838, en la qual va resultar evident el dret que assistia el ciutadà, tenint en compte que les comunicacions que li va dirigir una oficina liquidadora de Novelda van ser en castellà, tot i que havia manifestat expressament que se li practicaren en valencià, una circumstància que el Síndic de Greuges va considerar una limitació del dret reconegut als ciutadans i, per tant, una extralimitació no justificada en el disseny de polítiques de normalització lingüística.

Considerem que l'Administració pública ha de trobar, a l'hora d'elaborar les necessàries polítiques de normalització lingüística, el punt just d'equilibri entre les necessitats de

fomentar i potenciar l'ús del valencià (socialment i oficialment) i retornar-lo a una situació d'igualtat amb el castellà, i garantir els drets lingüístics dels valencians, siga quina siga la seua realitat idiomàtica. Un punt d'equilibri que la majoria de les vegades entenem que es trobarà en la remissió de documents bilingües, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletra més gran o negreta, etc.) del valencià, amb la finalitat d'aconseguir els objectius de normalització lingüística.

En conseqüència, formulàrem un suggeriment a la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques perquè adoptara les mesures necessàries a fi de garantir, en tot cas, el respecte dels drets lingüístics dels valencians en tots els procediments tributaris o en qualsevol altra forma de relació amb els administrats (sempre la llengua que estos trien, castellana o valenciana).

Els mateix fonaments van inspirar les resolucions de les queixes núm. 1107305 i acumulades, 1107718, 1102168 i acumulades, entre d'altres, les quals poden consultar-se íntegrament tot visitant nostra pàgina web.

6. Exclusió del valencià en fullets, impresos i publicitat institucional

L'emissió de fullets impresos o publicitat institucional també va ser objecte d'algunes denúncies davant del Síndic de Greuges, tal com es reflectix en les queixes núm. 1107730 i 1100191 i acumulades, entre d'altres, i en què es va suggerir a la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua, i a l'Ajuntament d'Alacant que adoptaren totes les mesures necessàries perquè els formularis, models oficials, actes, etc., foren redactats en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana

7. Discriminació a ciutadans valencianoparlants en servicis públics

La Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, assenyala en l'art. 10 que, en territori de la Comunitat Valenciana, tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i a relacionar-se amb la Generalitat, els ens locals i la resta d'entitats de caràcter públic, en valencià.

I l'art. 16 del mateix cos legal establix que les empreses de caràcter públic, com també els servicis públics dependents directament de l'Administració, han de garantir que els seus treballadors amb relació directa amb el públic tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat.

És per això que, amb motiu de les queixes de referència núm. 1100045 i 105524, el Síndic de Greuges emetera sengles recordatoris de deures legals a la Conselleria de Sanitat, tot basant-se en els fonaments jurídics esmentats abans i que apareixen publicats en la nostra pàgina web en tota la seua extensió.

8. Altres aspectes de l'ús del valencià

En la queixa núm. 1100040 i acumulades, nombroses persones es van dirigir al Síndic de Greuges per demanar la seua mediació perquè les sèries de televisió que

habitualment emet Canal 9, doblades al castellà, foren emeses en valencià igual que succeïx en altres canals d'altres televisions autonòmiques.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, i basant-nos en l'obligació legal de Ràdio Televisió Valenciana (RTVV) de promoure i difondre la llengua pròpia dels valencians, el Síndic de Greuges va emetre una resolució, els termes literals de la qual poden consultar-se en la nostra pàgina web, en la que suggeríem a RTVV que, segons la seua disponibilitat pressupostària, arbitrara les mesures necessàries per a augmentar progressivament la programació i els formats televisius en valencià.

Idèntics pronunciaments formulàrem en la resolució amb què concloíem la queixa núm. 107524, en la qual el seu promotor demanava que, en determinats programes de debat, utilitzaren el valencià com a llengua vehicular.

Finalment, en la queixa núm. 105501, formulada per una associació que agrupa actors i directors de doblatge i que havien vist disminuir el pressupost que RTVV dedicava al doblatge en valencià, suggerírem a RTVV que arbitrara totes les mesures necessàries per a mantindre la relació contractual amb els estudis de doblatge i sonorització (integrats per actors, directors, traductors, adaptadors de text, tècnics de so, etc.) amb l'objectiu que la reducció pressupostària prevista en els pressupostos de la Generalitat no disminuïra la promoció del valencià a través dels mitjans de comunicació públics ni implicara la desaparició d'un col·lectiu de vital importància per a la difusió del valencià i la recuperació de la nostra llengua.

En definitiva, el Síndic de Greuges insistix, any rere any, en l'obligació de l'Administració Pública Valenciana de fomentar en tots els àmbits l'ús del valencià, sobretot en l'àmbit administratiu, tal com assenyala la legislació vigent a què estem referint-nos i com es va reiterar l'1 d'octubre de 2003 a Ares del Maestrat.

III. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

a) SERVICIS SOCIALS

1. Introducció

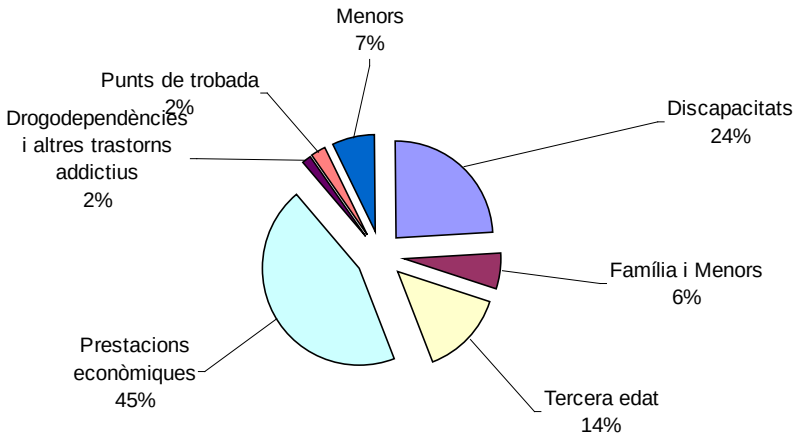
En matèria de servicis socials, la ciutadania va plantejar davant d'esta institució en 2011 un total de 249 queixes, davant de les 212, 237, 204 i 186 queixes presentades en 2010, 2009, 2008 i 2007, respectivament.

De la mateixa manera, en matèria de servicis socials se'n van incoar en 2011 un total de 10 (11 en 2010, 6 en 2009 i 5 en 2008) relatives als distints àmbits que integren esta àrea, de les quals donem compte en el corresponent apartat 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 d'altra banda ja és habitual en els successius informes anuals que presentem a les Corts—, per sistematitzar l'exposició fent 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 les persones de la tercera edat i les prestacions econòmiques.

2. Servicis socials en xifres

Àrea de Servicis Socials	
Discapacitats	60
Família i Menors	15
Tercera edat	35
Prestacions econòmiques	111
Drogodependències i altres trastorns addictius	4
Punts de trobada	6
Menors	18
Total Àrea de Servicis Socials	**249**



3. Persones amb discapacitat

La pràctica totalitat de queixes presentades en el sector de discapacitat es referien a la demora a l'hora d'emetre el certificat del grau de discapacitat.

Així, en la queixa núm. 1110525 ens plantejaven la demora a revalidar el grau de discapacitat que va ser reconegut en una altra comunitat autònoma, com també la seua disconformitat amb el grau reconegut.

La interessada ens indicava que per motius familiars es va traslladar a viure a la Comunitat Valenciana i va demanar la revisió del seu grau de discapacitat.

La Conselleria de Justícia i Benestar Social ens indicava, entre altres qüestions, el següent:

> "Com consta en el seu escrit, la interessada va ser valorada a la Comunitat d'Andalusia i obtingué un grau de discapacitat del 50% amb caràcter permanent.
>
> Per motius familiars es va traslladar a viure a la Comunitat Valenciana. El 13/03/2009 va sol·licitar revisió del seu grau de discapacitat, va ser valorada i es va emetre el certificat de discapacitat el 27/01/2011 amb caràcter permanent, i va obtenir un grau de discapacitat del 40%.
>
> La demora en la remissió del certificat és perquè anava acompanyat de la targeta acreditativa de la condició de persona amb discapacitat. Estes targetes s'estan elaborant i imprimint en centres d'atenció a persones amb discapacitat, com també en els centres d'avaluació i orientació de discapacitats. En cas de necessitat, el centre d'avaluació corresponent pot realitzar un duplicat de la resolució esmentada."

Des d'esta institució, recordàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que l'incompliment dels terminis i la falta de cita i examen de l'interessat signifiquen la vulneració de l'ordenament jurídic. Per tant, queda acreditat un retard en la tramitació de l'expedient que causa perjudicis a la persona interessada.

L'incompliment reiterat dels terminis per a resoldre els expedients de valoració del grau de minusvalidesa ha sigut objecte de múltiples recomanacions dictades a conseqüència d'escrits de queixa i fins i tot d'investigacions realitzades d'ofici. En este sentit, hem remarcat amb reiteració extrema el que exposem seguidament.

La falta de compliment dels terminis per a resoldre expedients comporta la inobservança de la normativa aplicable respecte d'això. En efecte, es 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 què l'Administració ha de notificar la resolució expressa serà el que fixe la norma reguladora del procediment corresponent.

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, establix en l'art. 14 que el termini màxim per a la resolució del procediment per a revisió del grau de

minusvalidesa serà de 6 mesos, i es computarà a partir de la data de l'acord d'iniciació comunicat a l'interessat.

L'art. 47 de la Llei 30/1992 establix que l'observança dels terminis és obligatòria i el seu art. 41, igualment, obliga a adoptar 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 disposar el que calga per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments. Amb independència que l'art. 14.3 establix els efectes de la falta de resolució expressa (silenci administratiu), l'Administració té obligació expressa de resoldre, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

Però, a més a més, no cal esgotar els terminis màxims per a resoldre i notificar, sinó que, si es posa 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, la qual cosa reitera l'article 3.2 de la referida Llei 30/1992 quan assenyala que les administracions públiques es regixen, en la seua actuació, pels criteris d'eficiència i de servici als ciutadans.

El Síndic de Greuges recorda a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que el reconeixement de grau de discapacitat és la porta d'accés a totes les polítiques de suport a les persones discapacitades, per la qual cosa si este no s'emet o es fa després de molt de temps, aquelles actuacions seran estèrils.

Per tots estos motius, formulàrem a l'esmentada Conselleria les següents recomanacions, i estem esperant que ens diga si les accepta o les rebutja:

- Que remeta, de manera urgent i immediata, la resolució adoptada sobre la sol·licitud de revisió de grau de discapacitat presentat per la interessada a fi que, si la interessada ho considera adequat, presente la corresponent reclamació prèvia a la via jurisdiccional pel nou grau de discapacitat reconegut.

- Que s'extremen les mesures tendents a evitar dilacions en este tipus de procediments i que es resolguen en el mínim de temps possible i, en tot cas, dins dels sis mesos següents a la presentació de la sol·licitud.

D'altra banda, en la queixa núm. 1103949, la Federació d'Associacions de Discapacitats Físics de la Província d'Alacant, ens plantejava les qüestions següents:

- S'han detectat greus deficiències en el procés de resolució del certificat de discapacitat, ja que els usuaris estan experimentant demores entre 18 i 20 mesos a l'hora de rebre'l.

- La Conselleria de Justícia i Benestar Social està denegant el dret a obtenir la targeta de discapacitat a les persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%, per aplicació del Reial Decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003, els pensionistes de la seguretat social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau total, absoluta o gran invalidesa.

Una vegada requerit el corresponent informe a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, ens va exposar el següent:

> "(...) La dificultat i la demora se centra en "la valoració amb cita", ja que ha augmentat ostensiblement el nombre de sol·licituds en els últims anys i moltes vegades no es pot valorar amb la documentació aportada, escassa i poc precisa, per la qual cosa és necessària la valoració presencial per a poder delimitar el grau d'afectació que presenta l'interessat. Aquells expedients que aporten tota la documentació de característiques clíniques que s'indiquen en la sol·licitud són resolts amb més promptitud, atés que els informes tècnics presentats permeten la valoració segons l'actual barem del RD 1971/1999. És per això que expedients del novembre i el desembre de 2010 s'han pogut resoldre. Volem destacar que a fi de pal·liar els retards entre la valoració i la recepció del certificat i la targeta, s'ha establit un sistema d'emissió de duplicats que s'ha posat a disposició dels usuaris que l'han sol·licitat, i s'han emés 1.100 duplicats en els últims 3 mesos.
>
> Quant a la denegació de la targeta de discapacitat als pensionistes de la seguretat social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en grau total, absoluta o gran invalidesa, segons l'Ordre 3/2010, relativa a la targeta acreditativa de la condició de persona amb discapacitat, s'establix que esta és un document que acredita, mitjançant un suport físic i adequat, la circumstància que es concreta en la resolució i el certificat de discapacitat estesa per la Direcció Territorial de la Conselleria. Atés que la condició de pensionista per incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa no és una homologació amb la resolució i certificat de grau de discapacitat segons el RD 1971/1999, no són equiparables pels requisits que s'establixen en l'Ordre 3/2010 per a l'obtenció de la targeta de persona amb discapacitat. No obstant això, i per als supòsits d'incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa, el RD 1414/2006, d'1 de desembre, diu que es podrà acreditar el grau de discapacitat a través de: a) Resolució de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) que reconega la condició de pensionista per incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa. B) Resolució del Ministeri d'Economia i Hisenda o del Ministeri de Defensa que reconega una pensió de jubilació o retir per incapacitat permanent per al servici o inutilitat (...)".

Des d'esta institució volem recordar a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que l'incompliment dels terminis i la falta de cita i examen de l'interessat impliquen la vulneració de l'ordenament jurídic.

Quant a la denegació del dret a obtindre la targeta de discapacitat a les persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33% per aplicació del Reial Decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003, als pensionistes de la seguretat social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau total, absolut o gran invalidesa, s'ha d'indicar que, encara que el citat RD establix com a document per a acreditar un grau igual o superior al 33% la resolució o el certificat expedit per l'Institut de Majors i Servicis Socials (IMSERSO) o òrgan competent de la comunitat autònoma (no citat en l'informe de la Conselleria de Benestar Social de data 17 de maig de 2011), en l'art. 2.1. del mateix text legal s'indica que "en cap cas serà exigible resolució o certificat de l'IMSERSO o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent per a acreditar el grau igual al 33% dels pensionistes a què es fa referència en els paràgrafs a) i b) de l'art. 1.2 d'este Decret."

Per tant, si el grau reconegut fora igual al 33% no seria emés el certificat de grau de discapacitat i, atesa la seua vinculació, tampoc ho seria la targeta acreditativa de persona amb discapacitat.

No obstant això, quan els pensionistes amb incapacitat permanent en el grau total, absoluta o gran invalidesa sol·liciten a l'IMSERSO o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent el reconeixement d'un grau de discapacitat superior al 33%, li serà aplicable el barem recollit en l'annex 1 del RD 1971/1999, de 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa. Quan en aplicació de l'esmentat barem se li reconeguera un grau superior al 33%, s'emetrà el corresponent certificat de grau de discapacitat i, per tant, s'emetrà d'ofici la targeta acreditativa de persona amb discapacitat.

Per tot el que acabem d'exposar, emetérem les següents recomanacions a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, les quals van ser acceptades parcialment:

- Cal extremar les mesures tendents a evitar dilacions en este tipus de procediments i resoldre'ls en el mínim de temps possible i, en tot cas, dins dels sis mesos següents a la presentació de la sol·licitud.

- Cal adoptar les mesures necessàries perquè les targetes acreditatives de condició de persona amb discapacitat siguen emeses d'ofici i simultàniament al certificat de reconeixement de grau de discapacitat per la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social competent, sempre en el termini previst dels sis mesos següents a la presentació de la sol·licitud.

3. Cal adoptar les mesures necessàries perquè siga emesa la targeta acreditativa de persona amb discapacitat als pensionistes amb incapacitat permanent en el grau total, absoluta o gran invalidesa que tinguen reconegut un grau de discapacitat superior al 33% per l'IMSERSO o òrgan competent de la comunitat autònoma.

4. Atenció a la família i infància i joventut

En la queixa núm. 1110261, presentada per una institució que gestiona el programa d'execució de mesures judicials de menors al medi obert, per acord amb la Conselleria de Justícia i Benestar Social, ens indicaven que esta gestió és finançada per la Conselleria a través de la modalitat de subvencions anuals.

L'Entitat Natzaret ens informa en la seua queixa que no ha percebut cap pagament corresponent a la subvenció atorgada per la Conselleria de Justícia i Benestar Social per a l'exercici 2011, la qual cosa pot provocar que "en poques dates els resulte impossible continuar prestant el servici amb les greus conseqüències que això comportaria per als menors subjectes a mesures".

Una vegada requerit l'informe corresponent, la Conselleria de Justícia i Benestar Social ens informà en data 29 de setembre de 2011 el següent:

> "(...) que l'ajuda concedida a l'entitat en el present exercici ha sigut incrementada, respecte de l'exercici anterior, de manera que ha passat de 251.350,89 euros a 253.350,89 euros. Quant a la reclamació de l'entitat per

> no haver percebut cap quantitat corresponent a l'exercici 2011, cal assenyalar que només ha aportat una justificació per import de 90.724,67 euros corresponent al període de gener a abril de 2011. Esta justificació va ser remesa per l'Àrea de Justícia Juvenil i Prevenció de la Violència al Servici de Gestió Econòmica i Pressupostària (...)".

Una vegada comunicat l'informe a l'entitat autora de la queixa, ens va presentar les al·legacions següents:

> "(...) que, efectivament, l'ajuda concedida a l'entitat s'ha incrementat en 2.000 euros respecte de 2010, i ha passat de 251.350,89 euros a 253.350,89 euros. Però no és menys cert que en les justificacions presentades en els tres últims exercicis, 2008, 2009 i 2010, només pels conceptes que admet la Conselleria com a justificables, els consta un dèficit constatat de 105.981,83 euros a costa de Natzaret. Una quantitat que cal elevar fins a 348.190,22 euros en incloure la totalitat de conceptes d'una comptabilitat oficial, com ara amortitzacions, despeses financeres, generals, etc. (...) quant a l'aportació de justificació, ens sorprén que amb data 29 de setembre afirme el Sr. conseller que només hem aportat una justificació per import de 90.724,67 euros, corresponent al període gener a abril, quan es troba a les seues mans la justificació corresponent al període maig a juliol per import de 68.558,86 euros (...) no ens cap dubte que la primera justificació fóra tramitada per l'Àrea de Justícia Juvenil i Prevenció de la Violència al Servici de Gestió Econòmica i Pressupostària, no tenim constància que s'haja tramitat la segona (...) adjunten còpia de la comunicació de l'entitat de la resolució de subvenció, tot insistint en el fet que la seua data, 4 d'abril de 2011, posa de manifest una vegada més la inadequació del sistema de subvenció en provocar un buit de tres mesos (esta vegada) sense que les entitats tinguen comunicació formal de si han d'actuar o no en l'aplicació de les mesures. Esta situació va motivar la comunicació al fiscal en cap del Tribunal Superior de Justícia per part del president de l'associació patronal a què pertany l'entitat, i a la direcció territorial corresponent, sobre la impossibilitat d'iniciar cap mesura fins que es dispose dels recursos mínims imprescindibles (...)".

Així les coses, com a consideració general ha d'entendre's que les mesures judicials al medi obert constituïxen l'expressió màxima de la primacia del caràcter educatiu en la imposició de les mesures a menors infractors, imposades pels jutjats de menors, en aplicació de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

Les dades estadístiques reflectides en la memòria de la Fiscalia General de l'Estat 2010 donen mostra de la gran rellevància que tenen estes mesures dins del sistema penal juvenil a la Comunitat Valenciana. Així, les mesures d'internament que en les seues distintes modalitats han sigut imposades pels Jutjats de Menors a la Comunitat Valenciana van ascendir a 810 mesures, mentre que el nombre de mesures al medi obert en les seues distintes modalitats va pujar a 2.421 mesures.

Atenent a la normativa legal d'aplicació, i a la informació demanada en la present queixa, realitzàrem les següents consideracions particulars:

1. La modalitat de finançament del programa d'execució de mesures judicials de menors al medi obert a través de convocatòria d'ordre de subvenció anual està generant, de manera sistemàtica, demores en el cobrament d'estes per part de les entitats col·laboradores (públiques i privades sense ànim de lucre).

Hem de concloure, doncs, com a primera consideració, que el sistema de subvencions anuals produïx demores molt importants en el pagament de les quantitats concedides, la qual cosa provoca falta de liquiditat de l'entitat i una dificultat objectiva per a poder complir amb l'objecte de la subvenció que no és un altre que l'execució de les mesures judicials de menors al medi obert.

2. Per part de l'entitat Natzaret s'ha acreditat, amb l'aportació d'escrits amb registre d'entrada en la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social d'Alacant, les justificacions de despeses objecte de la subvenció del programa d'execucions de mesures judicials de menors al medi obert, corresponent als períodes gener-març (registrat el 20 d'abril 2011) modificacions gener-març i abril (registrat el 26 de maig) maig-juliol (registrat el 15 de setembre) i agost-setembre (registrat el 2 de novembre).

3. Per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social s'informa que s'ha tramitat el pagament de la primera justificació (gener-abril) al Servici de Gestió Econòmica i Pressupostària en data 13 de juny de 2011, encara que el referit pagament no s'ha fet efectiu fins a la data. De la segona justificació no es té constància de l'estat de la tramitació davant del Servici de Gestió Econòmica i Pressupostària.

D'allò que s'ha indicat en els punts anteriors es deduïx que la subvenció atorgada a l'entitat Natzaret va ser comunicada per la Conselleria de Justícia i Benestar Social el 4 d'abril de 2011. Que el 20 d'abril l'entitat Natzaret va presentar justificacions corresponents al període gener-març de 2011. Que, periòdicament (mesos maig, setembre i novembre de 2011), l'entitat Natzaret ha presentat justificacions dels períodes corresponents a mesos vençuts. Que, encara que la Conselleria de Justícia i Benestar Social va tramitar el pagament de la primera justificació de la subvenció en data 13 de juny de 2011, l'entitat no ha percebut cap quantitat de les despeses justificades.

4. Davant d'estes dificultats, l'entitat Natzaret s'ha adherit a la posició plantejada en data 4 de novembre de 2011 per l'Associació Professional d'Institucions de Menors, de "(...) no iniciar cap mesura més fins que no es dispose dels mínims recursos imprescindibles. Per no infligir més perjudicis als menors, es mantindrà l'aplicació de les mesures ja iniciades i es continuarà amb el seu treball i seguiment".

5. Des d'eixa data fins al 16 de novembre de 2011, l'entitat Natzaret ha tornat a la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social d'Alacant deu mesures de medi obert imposades pels jutjats de menors i que havien sigut remeses per l'Administració per a la seua execució efectiva.

6. La Conselleria de Justícia i Benestar Social ha encomanat l'execució de les mesures indicades en el punt anterior (no assumides per l'entitat Natzaret) a la Fundació Diagrama, la qual n'ha dut a terme l'execució efectiva.

7. Ha de donar-se especial rellevància a la dada aportada per l'entitat Natzaret referida al nombre de mesures que havien sigut imposades pels jutjats de menors i remeses per a la seua execució per la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, i que estan pendents d'execució per culpa dels "insuficients recursos de personal". Estes mesures ascendixen a un nombre total de 70 i no han sigut tornades a la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social d'Alacant, sinó que es troben a l'espera de poder iniciar-se

quan la dotació de personal ho permeta o el personal actualment subvencionat puga assumir un nou cas. Per tant, este problema de demora en l'inici de l'execució de les mesures ha de relacionar-se amb l'establiment per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social d'un criteri homogeni, per a totes les entitats que col·laboren en el programa, respecte de quantes mesures poden ser assumides simultàniament per un professional (ràtio nombre de mesures per educador).

8. L'establiment d'un criteri homogeni de desenvolupament de les mesures ha de tindre en compte la modalitat de les mesures, les característiques del menor, la fase d'intervenció en què es troba el menor, la disponibilitat de recursos en el context en què desenvolupa la mesura i qualsevol altre factor que poguera incidir en l'execució de la mesura, com, per exemple, la dispersió geogràfica de les mesures que cal executar. El fet de disposar d'estos criteris permetria a les entitats col·laboradores comptar amb un marc de mínims quant a la metodologia d'intervenció, més enllà dels procediments i continguts, que de forma extensa ha desenvolupat el Reglament de desplegament de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

9. L'esforç realitzat per la Conselleria de Justícia i Benestar Social en l'ampliació de la xarxa d'entitats col·laboradores i la indubtable professionalitat de totes i cada una de les esmentades entitats ha de permetre l'establiment de documents metodològics i de bones pràctiques que milloren la qualitat del programa i l'atenció educativa als menors subjectes a mesura judicial al medi obert, sempre atenent al principi de coresponsabilitat en la millora del sistema.

Per tot això, efectuàrem les següents recomanacions a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, respecte de les quals, en el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació sobre la seua acceptació o rebuig:

- Realitzar les actuacions necessàries per a pagar immediatament la subvenció atorgada a l'entitat Natzaret Fundació Pare Fontova, SJ, en les quantitats ja justificades per esta, corresponents al Programa de mesures judicials al medi obert per a l'exercici 2011.

- Establir documents per a la gestió de les mesures al medi obert de reforma de menors a través del sistema de concessió, concerts plurianuals o altres dels sistemes de gestió de servicis públics diferents de la subvenció anual, de manera que l'entitat encarregada ho faça tenint en compte els terminis i les normes previstos en la Llei de contractes del sector públic, tot garantint l'estabilitat del servici públic que cal prestar. En tot cas, diferenciar la fórmula de finançament a entitats públiques locals i a entitats privades sense ànim de lucre, i marcar com a finalitat última evitar les demores en la resolució i el pagament de les quantitats acordades.

- Establir documents metodològics de mínims d'actuacions que han de complir totes les entitats col·laboradores en l'execució de les mesures judicials atenent a la modalitat de la mesura, les característiques del menor, la fase d'intervenció en què es troba el menor, activitats que cal realitzar (directes amb el menor, amb altres recursos, amb la família, de planificació i avaluació) la disponibilitat de recursos en el context en què es desenvolupa la mesura i qualsevol altre factor que poguera incidir en l'execució de la mesura, com per exemple la dispersió geogràfica de les mesures que cal executar.

- Sobre la base dels documents indicats en el punt anterior, establir les ràtios de personal necessari per a l'atenció a un determinat nombre de menors. El nombre de menors podria establir-se dins d'un marge que incloguera els criteris anteriorment indicats.

- Atenent al nombre de professionals que es consideraren necessaris, tot aplicant allò que s'ha indicat en el punt anterior, assegurar a les entitats col·laboradores la necessària dotació econòmica per a un desenvolupament eficient del programa de mesures judicials al medi obert.

De la mateixa manera, suggerírem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que, a fi de maximitzar l'experiència i la professionalitat de les entitats implicades en el programa de mesures judicials al medi obert (entitats públiques, entitats públiques locals col·laboradores, entitats privades sense ànim de lucre col·laboradores, etc.) es constituïsquen grups de millora que permeten la revisió i l'avaluació contínua del programa de mesures judicials al medi obert, tot fomentant la col·laboració i implicació de tots els agents que hi intervenen.

D'altra banda, l'Associació Professional d'Institucions de Menors (APIME) va presentar la queixa núm. 108366 i ens relatava 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 duta a terme el passat 27 d'abril de 2010, els va informar verbalment de la modificació, enguany, de la partida pressupostària de finançament dels concerts, que passarien 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'associació autora de la queixa expressa la seua disconformitat amb l'esmentada 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, ja que impedix el pagament anticipat i vulnera drets fonamentals en el sentit que la Constitució prohibix expressament l'actuació arbitrària de l'Administració.

Atenent als informes emesos i la resta de documentació que es troba a l'expedient, dirigírem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social les recomanacions següents:

1. Que retrotraga les actuacions realitzades al moment previ a l'atorgament d'audiència a l'interessat, de manera que complisca exhaustivament el que disposa l'article 26.2 del Decret 51/1999, de 30 de març, del Govern valencià, pel qual s'aprova el reglament que regula les normes a què han de sotmetre's els concerts que ha de realitzar l'Administració de la Generalitat Valenciana amb els centres d'iniciativa social de titularitat privada i la base vint-i-sis de les ordres per les quals es convoquen les bases generals per a les convocatòries públiques de concerts per a places assistencials i d'atenció diürna per al període 2009-13.

2. Que promoga les actuacions necessàries per a unificar els criteris quant a les formes de pagament i justificació dels concerts de places, de manera que s'evite el tracte desigual a les entitats privades sense ànim de lucre titulars dels centres concertats, pel que fa a les diferents interpretacions de les intervencions delegades de la Conselleria de Benestar Social.

3. Que realitze les actuacions necessàries per a evitar retards en el cobrament del concert de places subscrit entre la Conselleria de Benestar Social i entitats sense ànim de lucre titulars de centres de protecció de menors a la província d'Alacant.

La Conselleria de Justícia i Benestar Social va acceptar les recomanacions segona i tercera.

5. Tercera edat

Com ja hem dit en l'epígraf del present Informe anual relatiu a la "Situació general de la protecció dels drets i llibertats a la Comunitat Valenciana", la majoria de queixes que afecten el sector de tercera edat es referien al reconeixement de grau i nivell de dependència i a les prestacions que li corresponen. Per tant, reflectim algunes de les queixes més significatives que no han sigut incorporades a l'apartat de dependència.

Així, en la queixa núm. 1100900 es denunciaven problemes de convivència en la residència de tercera edat de Carlet.

La interessada manifesta que la convivència en el centre en què residix, Residència de Tercera Edat de Carlet, és insostenible a causa de la conducta d'un altre resident. Ha sol·licitat la intervenció de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, sense que fins a la data s'hagen adoptat les mesures oportunes per a normalitzar la convivència en el referit centre.

Per la seua banda, la Conselleria de Justícia i Benestar Social ens informa que:

> "(...) per part de la Conselleria realitzem les intervencions escaients en aquelles situacions en què apareixen dificultats en la relació entre beneficiaris, en centres residencials de persones majors dependents. Inicialment, la intervenció correspon als professionals que treballen en el centre i que s'ocupen del benestar dels atesos en les àrees mèdica, psicològica i social. Moltes vegades, es realitzen treballs de mediació per part d'estos professionals o d'altres treballadors dels mateixos centres, per a facilitar les bones relacions i l'avinença comuna. Quan, malgrat els esforços realitzats no s'aconseguix establir-hi bones relacions, o de les conductes o els fets succeïts es desprén l'inici d'expedients, es tramiten d'acord amb el que disposa l'Ordre de 20 de desembre de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula l'Estatut dels usuaris de centres de servicis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors. Finalment, l'informem que, quant a les persones esmentades en les queixes de referència, s'han adoptat les mesures oportunes considerades per esta Conselleria (...)".

Davant de les actuacions empreses per l'esmentada Conselleria, acordàrem la finalització de les nostres investigacions i l'arxivament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1108898 es denunciava la qualitat dels menjars del programa Menjar a Casa.

Per la seua banda, la Conselleria de Justícia i Benestar Social ens va remetre un informe en què es detallen els controls de qualitat i criteris nutricionals seguits per l'empresa responsable del servici.

A la vista d'allò que s'ha informat per l'esmentada Conselleria, vam donar per conclosa la nostra investigació.

6. Prestacions econòmiques

La major part de les queixes presentades davant del Síndic de Greuges en matèria de prestacions econòmiques es referien a la demora en la resolució i/o pagament de les prestacions de renda garantida de ciutadania.

Així, en la queixa núm. 1100876, la persona afectada ens comptava que va presentar la sol·licitud de la prestació de renda garantida de ciutadania amb data 28 de juny de 2010, i no havia rebut resposta de la Conselleria de Benestar Social a la seua sol·licitud.

En el seu informe, l'esmentada Conselleria ens informa que l'expedient es trobava amb proposta estimatòria de concessió, per la qual cosa s'està continuant la tramitació procedimental corresponent.

Així les coses, considerem que hem d'indicar que la Llei de renda garantida 9/2007, de la Comunitat Valenciana, té com a finalitat atendre persones o col·lectius amb grans dificultats econòmiques i, ben sovint, en situació d'exclusió social.

El legislador constituent va introduir en el text constitucional el dret fonamental a la no-discriminació, quan va establir en l'art. 14 la igualtat dels ciutadans davant de la llei, i va imposar als poders públics el deure de promoure les condicions perquè la llibertat i igualtat dels individus i dels grups en què s'integren siguen reals i efectius, tot removent els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, i facilitant la participació dels ciutadans i ciutadanes en la vida política, econòmica cultural i social.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana establix les competències que corresponen a la Generalitat. Entre estes, les de promoure les condicions perquè els drets socials dels ciutadans i ciutadanes valencians siguen objecte d'una aplicació real i efectiva, i així establix la defensa integral de la família com un dels principals àmbits d'actuació.
Així mateix, l'art. 15 de l'Estatut d'Autonomia disposa explícitament que, a fi de combatre la pobresa i facilitar la inserció social, la Generalitat garantirà el dret dels ciutadans valencians en estat de necessitat a la solidaritat i a una renda de ciutadania en els termes previstos en la llei.

Sobre la base d'això, la Llei 9/2007, ja esmentada, és fruit del desenvolupament dels textos referits i consistix, tal com diu en el seu preàmbul, en aconseguir un nivell suficient de benestar de tots els ciutadans i ciutadanes que a través d'esta llei garantisca les condicions mínimes necessàries per a l'existència d'una igualtat en sentit material, més enllà de les meres declaracions formals de drets. Este nivell de benestar ha de ser la síntesi de diversos factors conjugats: treball, habitatge digne, rendes familiars i protecció social, entre d'altres.

Per això, la renda garantida de ciutadania es configura com un dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal,

vinculada al compromís de les persones destinatàries de promoure de manera activa la seua inserció, i té com a finalitat prestar un suport econòmic que permeta afavorir la inserció sociolaboral de les persones que no tinguen recursos suficients per a mantindre un adequat benestar personal i familiar, atenent als principis d'igualtat, solidaritat i subsidiarietat.

És evident que els terminis per a resoldre este tipus d'ajuda han de ser el més curts possibles, perquè, en qualsevol altre cas, la llei perdria el sentit per al qual va ser creada, que és pal·liar la situació de necessitat extrema que experimenten els ciutadans i les ciutadanes que en algun moment de la seua vida es troben amb la mancança de mitjans de subsistència. La quantia de l'ajuda ha de ser proporcional als recursos econòmics i les càrregues familiars de la persona beneficiària.

L'art. 25 de la Llei de renda garantida establix que "el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució és de tres mesos des de la presentació de la sol·licitud".

En este supòsit, el retard de la Conselleria a contestar ha superat amb escreix, no sols els terminis legals, sinó també qualsevol termini raonable davant d'una prestació que té com a finalitat pal·liar els casos més extrems de desatenció econòmica que puguen experimentar les persones que afectades per condicions sociolaborals i familiars.

Per això, recomanàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que resolguera expressament la sol·licitud presentada per l'interessat i que, en situacions com les analitzades anteriorment, en els terminis legalment establits en la llei resolguera la sol·licitud de renda garantida de ciutadania.

De la mateixa manera, suggerírem a l'esmentada Conselleria que revisara els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania, i que procurara els mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajuste als terminis establits en la legislació específica.

La Conselleria de Justícia i Benestar Social va acceptar la nostra recomanació i, quant al suggeriment, ens va informar que té previst fer una simplificació del procediment de la renda garantida de ciutadania.

D'altra banda, abordarem a continuació la problemàtica constituïda per les demores en la renovació de les prestacions de renda garantida de ciutadania que ja havien sigut reconegudes.

Així, l'autora de la queixa núm. 110029, al setembre de 2010 va sol·licitar la renovació de la prestació de la renda garantida de ciutadania que estava percebent fins a aquell moment, sense que fins a la data de la queixa hi haguera resolució.

Segons informe de la Conselleria de Benestar Social de data 8 de febrer de 2011, la sol·licitud presentada per l'autora de la queixa compta amb la proposta estimatòria de concessió, per la qual cosa s'està continuant la tramitació procedimental corresponent.

Des del Síndic de Greuges, recomanàrem a l'esmentada Conselleria que, sense més dilació, resolguera i pagara la prestació econòmica de renda garantida de ciutadania reconeguda a favor de la interessada.

De la mateixa manera i, amb caràcter general, suggerírem que es revisaren els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania, i que s'aportaren els mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajustara als terminis establits en la legislació específica.

De la mateixa manera que en la queixa anterior, la Conselleria de Justícia i Benestar Social va acceptar la nostra recomanació i, quant al suggeriment, ens va informar que té previst fer una simplificació del procediment de la renda garantida de ciutadania.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1108974, ens va relatar que:

> "(...) al gener de 2010 va presentar una sol·licitud de renovació de la prestació de la renda garantida de ciutadania, que li va ser concedida, inicialment, fins al desembre de 2010; la sol·licitud de renovació va pretendre realitzar-la al novembre de 2010, abans que acabara el període de vigència concedit, però, segons la interessada, no va ser acceptada la seua sol·licitud i li van indicar que havia de presentar-la a partir del gener de 2011 (tal com va fer). Segons Resolució de la Direcció Territorial de Benestar Social de València de data 31 de març de 2011, se li va concedir la renovació de la prestació de renda garantida de ciutadania per un període de sis mesos, des del febrer de 2011 fins al juliol de 2011, però es va interrompre la percepció de la prestació durant un mes (gener de 2011)".

Vam requerir el corresponent informe a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, i ens va indicar que:

> "(...) la base cinquena de l'Ordre de 31 de juliol de 2008, de renda garantida de ciutadania, per la qual es regulen les bases de convocatòria d'este tipus de prestació, assenyala que els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania per a la unitat familiar seran des del primer dia del mes següent a la data de la presentació de la sol·licitud en el registre corresponent. Per tant, com que havia presentat la seua sol·licitud de renovació el 26 de gener de 2011, necessàriament els efectes econòmics de la prestació hauran de produir-se l'1 de febrer de 2011."

En la resolució d'este expedient, vam tindre en compte les següents consideracions particulars.

Si bé és cert que la interessada va presentar la sol·licitud de renovació al mes de gener de 2011, és per les indicacions que va rebre des del seu ajuntament.

En tot cas, la prestació de renda garantida de ciutadania es considera única, si bé concedida per períodes. Per este motiu, la primera resolució estimatòria s'entendrà com a concessió de la prestació i les següents com a renovacions, encara que siguen discontínues en el temps (art. 15.6 de la Llei 9/2007).

En el cas que ens ocupa, la discontinuïtat és d'un mes, gener de 2011, motivada, exclusivament, en la data de presentació de la sol·licitud i no en l'existència de raons tècniques que aconsellaren la interrupció. De fet, la renovació concedida té data de febrer de 2011.

Tenint en compte que a l'ajuntament de residència de la sol·licitant correspon l'elaboració i supervisió del Pla familiar d'inserció (art. 8 de la Llei 9/2007), hauria

d'haver promogut la renovació sense interrupció en el temps, atés que no sembla que hi haguera raons tècniques que n'aconsellaren la interrupció.

No obstant això, la Conselleria de Justícia i Benestar Social no va acceptar la nostra recomanació consistent que, sense més dilació, resolguera i pagara la prestació econòmica de renda garantida de ciutadania reconeguda a favor de la interessada amb efectes de gener de 2011 i fins al mes de juny de 2011.

Finalment, en este apartat de prestacions econòmiques volem fer especial referència a la queixa núm. 1107838, en la qual un ciutadà exposa que, per tal de percebre la prestació de renda garantida de ciutadania, se li va exigir una contraprestació consistent a fer treballs per a l'Ajuntament de Jérica, i que ha exercit diversos oficis com a vigilant de col·legi, conserge del museu municipal, oficina de turisme, agranar i netejar els carrers de la població, la qual cosa ha realitzat sota les instruccions de l'alcaldia durant deu hores setmanals.

Estos treballs li eren exigits per l'Ajuntament de Jérica com a contraprestació per la renda garantida de ciutadania. L'esmentada ajuda econòmica tenia com a finalitat prestar un suport econòmic que li facilitara la inserció sociolaboral i anava vinculada al seu compromís de buscar treball i realitzar els cursos que a este efecte se li exigiren, per la qual cosa els treballs realitzats per exigència de l'Ajuntament de Jérica li han dificultat la busca d'ocupació.

L'interessat va sol·licitar aclariment a la Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló, en relació amb l'obligació de realitzar treballs per a l'Ajuntament de Jérica amb càrrec a la renda garantida de ciutadania.

La Direcció Territorial de Benestar Social va emetre resposta a l'interessat i li envià la normativa reguladora de la renda garantida de ciutadania i li comunicà que, per a qualsevol altre aclariment, es posara en contacte amb la treballadora social de l'Ajuntament de Jérica.

En els informes de l'Ajuntament de Jérica remesos a esta institució s'indica el següent:

> "(...) l'interessat va estar percebent la prestació econòmica reglada durant onze mensualitats en els anys 2006 i 2007, i compaginava esta prestació amb la seua participació en programes del SERVOF durant els mesos d'estiu. Al novembre de 2008, va sol·licitar la renda garantida de ciutadania i li va ser concedida, i igualment la va compaginar amb els treballs del SERVOF durant l'estiu de 2008. Perquè els altres veïns comprovaren que en certa manera es "guanyava" eixa ajuda, és pel que es va pensar que el vegeren, d'alguna manera, exercint una labor en benefici de la comunitat (unes vegades agranant, d'altres al col·legi o al museu), no realment pel que feia, sinó, com s'ha dit anteriorment, per a garantir a la resta de veïns —necessitats com ell— que d'alguna manera s'estava guanyant eixa subvenció."

Com a ampliació de l'informe, vam requerir a l'Ajuntament de Jérica que remetera a esta institució el Pla d'inserció familiar i el Pla d'inserció laboral signat pel beneficiari i que consta en l'expedient de sol·licitud de renda garantida de ciutadania.

Una vegada rebut l'informe anteriorment indicat, vam poder comprovar que:

> "(...) el ciutadà va deixar de percebre, al febrer de 2011, la renda garantida de ciutadania quan va començar a percebre la renda activa d'inserció (RAI) gestionada per l'INEM. La RAI va ser resolta al març de 2011 i amb una duració fins al febrer de 2012. En el Pla familiar d'inserció consta com a proposta d'intervenció: incorporació al treball/busca activa/participació en programa comunitari, i com a actuacions bàsiques: manteniment com a demandant d'ocupació en el SERVOF i participació en el Programa comunitari de l'Ajuntament de Jérica. El compromís d'acceptació del referit Pla familiar d'inserció va ser signat pel beneficiari en data 6 de novembre de 2008. No consta en la documentació de l'expedient el Pla d'inserció laboral (...)."

Partint d'estos fets, volem destacar que la renda garantida de ciutadania es configura com un dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de mode actiu la seua inserció sociolaboral.

La Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, establix els requisits per a tindre dret a esta prestació; requisits objectius referits a nacionalitat, residència, empadronament, ingressos, situació laboral, etc. i requisits específics per a cada cas, que es plasmaran en el Pla d'inserció familiar, amb caràcter previ a la concessió de la prestació i, per tant, del reconeixement del dret.

En el cas que ens ocupa, l'interessat reunia els requisits objectius i de Pla familiar d'inserció (PFI) exigits per a tindre reconegut el dret a percebre la prestació de renda garantida de ciutadania.

En el Pla familiar d'inserció consta signat pel beneficiari el document de compromís d'acceptació dels termes d'este i apareix com a programa d'inserció la "participació en programa comunitari". No s'especifica en el PFI el contingut del "programa comunitari", condició necessària perquè el beneficiari haguera donat el seu consentiment a les tasques que posteriorment li va encomanar l'Ajuntament de Jérica.

No consta en l'expedient el Pla d'inserció laboral, que caldria que la comissió mixta elaborara després del reconeixement del dret a percebre la prestació de renda garantida, una comissió integrada per representants dels servicis socials i d'ocupació corresponents, i que hauria d'haver sigut integrat en el Pla familiar d'inserció.

De l'informe de l'Ajuntament de Jérica es desprén que les tasques encomanades al beneficiari tenien com a objectiu "(...) que la resta de veïns comprovaren que en certa manera es guanyava eixa ajuda, i van pensar que el vegeren, d'alguna manera, desenvolupant una labor en benefici de la comunitat (unes vegades agranant, d'altres al col·legi o al museu)", quan el veritable objectiu del desenvolupament de programes comunitaris o de qualsevol altra actuació bàsica previst en el PFI ha de ser aconseguir la plena autonomia personal, familiar, econòmica i social.

Les obligacions previstes en la llei per als beneficiaris de la renda garantida de ciutadania es referixen al compliment dels compromisos establits en el Pla familiar d'inserció i en el Pla d'inserció laboral dissenyats amb la finalitat d'aconseguir la inserció social i/o laboral, i no a tasques previstes com a contraprestació a la percepció de la prestació econòmica.

Per tot això, concloem que no és ajustat a la norma que l'Ajuntament de Jérica impose l'obligació de realitzar treballs per a l'esmentat consistori com contraprestació a la percepció de la renda garantida de ciutadania.

Esta institució no va poder pronunciar-se, per raó competencial, respecte dels assumptes referits per l'interessat sobre el possible dret a percepció econòmica pels treballs realitzats i valoració del contingut dels informes emesos per l'Ajuntament de Jérica, que, en tot cas, hauran de dirimir-se en seu judicial si escaiguera interposar-hi denúncia.

Atenent a tot allò que hem indicat, i referit tant al cas que ens ocupa com al de la resta de possibles persones beneficiàries de la renda garantida de ciutadania, formulàrem a l'Ajuntament de Jérica les recomanacions següents:

- Les activitats contingudes en el Pla familiar d'inserció i en el Pla d'inserció laboral tenen com a finalitat la inserció social i/o laboral del beneficiari i, en cap cas, es conceben com una contraprestació per la prestació econòmica rebuda.

- Requerir a la direcció territorial competent l'elaboració, per part de la Comissió Mixta de Renda Garantida de Ciutadania, del Pla d'inserció laboral dels beneficiaris, amb l'objectiu de promoure de forma activa la seua inserció sociolaboral.

- En la redacció donada al Pla familiar d'inserció que s'elabore per a sol·licitants de renda garantida de ciutadania es concreten els continguts de les activitats que han de realitzar els beneficiaris.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació municipal sobre l'acceptació o el rebuig d'estes recomanacions.

b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

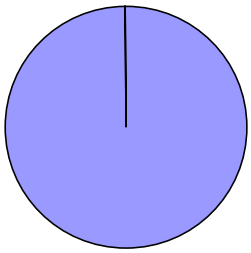
1. Introducció

En matèria d'atenció sociosanitària, les persones afectades van plantejar davant d'esta institució un total de 1.254 queixes.

Durant els últims tres anys, l'evolució de les queixes presentades en esta matèria ha sigut la següent: 1.864 queixes en 2008, 948 queixes en 2009 i, finalment, 1.541 en 2010.

2. Atenció sociosanitària en xifres

Àrea d'Atenció Sociosanitària	
Atenció a la dependència	1.254
Total Àrea d'Atenció Sociosanitària	**1.254**



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 cal destacar en este últim any el Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconéixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones en situació de dependència, i que deroga el Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell.

Al seu torn, s'ha aprovat l'Ordre 5/2011, de 6 de juny, de la Conselleria de Benestar Social, de modificació dels articles 4 i concordants de l'Ordre de 5 de desembre de 2007, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés a les ajudes econòmiques del Programa d'atenció a les persones, a les seues famílies en el marc del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en la Comunitat Valenciana.

En este apartat, tradicionalment fem referència a les enormes expectatives que va generar l'entrada en vigor de la Llei de la dependència entre els possibles beneficiaris sobre la seua aplicació; no obstant això, una vegada complits cinc anys des de la seua posada en funcionament, les contínues demores a l'hora d'aplicar-la han propiciat que estes expectatives s'hagen vist moltes vegades truncades i hagen sigut motiu de nombroses queixes per part de la ciutadania davant d'esta institució, i representen, en el 2011, un total de 1.254 queixes.

Així, per exemple, de les queixes tramitades per demora en l'aplicació de la Llei, al març de 2011 va tindre entrada en esta institució la queixa núm. 1108078, en la qual l'autor ens indicava que al febrer de 2009 havia sol·licitat la valoració del seu germà, 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 promotora de la queixa ens informava que tot i que havien transcorregut dos anys des de la seua sol·licitud, el seu germà havia sigut valorat, però no se li havia elaborat el Programa individual d'atenció (PAI).

Després de rebre en esta institució l'informe de la Conselleria de Justícia i Benestar Social que havíem sol·licitat, en què ens feia saber que s'estava elaborant la resolució del programa individual d'atenció de l'interessat i que seria remés al Servici Municipal d'Atenció a la Dependència (SMAD) corresponent.

Per això, recomanàrem a la Conselleria de Justícia i 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 va acceptar la nostra recomanació.

Tanmateix, quan va transcórrer un temps des de l'acceptació per part de Conselleria, la interessada ens va al·legar que encara no havia començat a percebre les prestacions corresponents, i va evidenciar que la mera acceptació formal per part de Conselleria de

les nostres recomanacions, no havia implicat l'efectiva resolució de l'expedient de la interessada.

D'altra banda, una qüestió que ha donat lloc a la tramitació de diverses queixes al llarg de l'exercici 2011 és el de les resolucions de Programa individual d'atenció (PAI), en les quals el recurs assignat a la persona dependent és reconegut des de la data de la resolució i no des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud, o a partir dels sis mesos des de la presentació, depenent de quan fóra presentada. Per tant, no es reconeix. I això, malgrat que la retroactivitat ja estava establida, sense cap dubte, en la disposició final primera de la Llei 39/2006, en l'apartat segon.

En este sentit, exposem com a mostra una reclamació que va tindre entrada en esta institució al gener de 2011 i a la qual se li va assignar el número d'expedient 1101240, en què una ciutadana manifestava que, a l'agost de 2007, havia sol·licitat per al seu espòs 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 curadors no professionals, però amb efectivitat des de la data en què es va aprovar el Programa individual d'atenció, atés que la Conselleria va considerar que no havia sigut acreditada la prestació de cures amb anterioritat a l'esmentada resolució.

Vam admetre a tràmit la reclamació i vam demanar a la Conselleria de Justícia i Benestar Social els informes social i mèdic que constaven en l'expedient de referència.

Esta institució va considerar, després d'estudiar detalladament els informes social i mèdic, que se'n desprenia que al pacient ja li havien amputat ambdues cames en 2007, per la qual cosa requeria de cures contínues, tant a la llar com en els desplaçaments, les quals en eixe moment li estava prestant la seua esposa com a curadora principal, per la qual cosa recomanàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que, sense més dilació i d'ofici reconeguera les ajudes i prestacions reconegudes a la persona interessada des de l'endemà de la presentació de la seua sol·licitud.

La Conselleria no va acceptar la nostra recomanació consistent a reconéixer els efectes econòmics de la prestació atorgada a l'interessat des del dia de l'entrada en vigor del seu grau i nivell, per considerar que no havia quedat acreditat legalment que estiguera rebent el servici sol·licitat.

No obstant això, ha sigut sempre i continua sent criteri d'esta institució que la informació obtinguda de documents que es troben en l'expedient constituïx una acreditació fefaent de la prestació del servici, màximament en els casos en què este és el de "curadora no professional" prestat per una persona pertanyent al nucli familiar, ja que en estos casos no es donen les condicions per a trobar un altre tipus d'acreditació.

Un altre aspecte d'especial rellevància quant a l'aplicació de la Llei de la dependència se centra en la resolució, per part de Conselleria de Justícia i Benestar Social, dels expedients de les persones mortes.

En relació amb este supòsit, la Conselleria de Justícia i Benestar Social ha modificat en part el seu criteri i s'ha compromés a començar a reconéixer les prestacions econòmiques que hagueren correspost a la persona dependent ja difunta, a favor dels seus drethavents, però només en aquells casos en què s'haguera acceptat la proposta del

Programa individual d'atenció i s'haguera establit quin era el recurs més adequat per a cobrir les necessitats de la persona dependent amb anterioritat a la seua defunció, però no les reconeixia a aquelles persones a qui en el moment de la seua defunció encara no se'ls havia acceptat la proposta del PIA i havien transcorregut més de sis mesos des de la seua sol·licitud d'ajudes, i per motius, imputables exclusivament a l'Administració.

Esta situació ha generat l'entrada de nombroses queixes davant del Síndic de Greuges. Així, com a exemple d'esta qüestió, al maig de 2011 va tindre entrada en la nostra institució la queixa núm. 1109010, en la qual un ciutadà ens informava que, amb data 28 de gener de 2008, havia presentat sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del sistema per a son pare, el qual va morir a l'abril de 2009, i que havia sigut valorat, però no s'havia aprovat el Programa individual d'atenció i no se li havien concedit les prestacions corresponents.

Vam demanar informe a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, i ens va comunicar que "(...) la defunció de la persona sol·licitant del reconeixement de la situació de dependència i dels servicis o prestacions corresponents, abans d'elaborar-se la proposta del programa individual d'atenció, com és el cas de l'interessat, comporta necessàriament, la terminació de l'expedient, tenint en compte que la Llei 39/2006, de 14 de desembre 2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència omet el mode de procedir en estos supòsits, per la qual cosa cal atenir-se a la doctrina de l'article 87-2n de la Llei 30/1992 de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (...)".

Vam donar trasllat de l'informe a l'interessat a fi que hi presentara les seues al·legacions i emetérem una resolució respecte d'això en la qual recomanàrem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que, tan ràpidament com siga possible, resolguera l'expedient de referència i reconeguera les prestacions econòmiques que hagueren correspost a la persona dependent, des de l'endemà de la sol·licitud fins a la data de defunció, i es notificara als familiars possibles drethavents a fi que exerciren el que al seu dret convinguera.

La Conselleria de Justícia i Benestar Social ens va tornar a reiterar que no acceptava la nostra recomanació de reconéixer les prestacions que hagueren correspost al beneficiari, des de l'endemà de la sol·licitud fins a la data de defunció, ja que no s'havia acceptat la proposta del Programa individual d'atenció ni s'havia establit quin era el recurs més adequat per a cobrir les necessitats del dependent amb anterioritat a la seua defunció.

No obstant això, el nostre criteri és que no pot acceptar-se esta justificació per part de Conselleria, ja que des de la data de sol·licitud d'ajudes fins a la data de defunció del sol·licitant havien transcorregut quinze mesos, sense que hi haguera una responsabilitat per part d'este que en justificara la demora. A més, considerem que amb anterioritat a l'aprovació del PIA, en estos supòsits, no es tracta de determinar quin és el recurs més adequat, sinó el que efectivament s'havia prestat, per la qual cosa l'acreditació que s'estava prestant un dels servicis o recursos admesos com a vàlids en la Llei de la dependència hauria de ser prou per al seu reconeixement per part de Conselleria.

Finalment, durant l'any 2011 han començat a arribar un gran nombre de queixes que no havien entrat en la institució fins al moment, relatives a les demores en el cobrament de les prestacions ja reconegudes, la qual cosa genera un greu perjudici a les persones en

situació de dependència, ja que no poden pagar les persones que exercixen el paper de curadors o curadores.

Este tipus de queixes ha donat lloc, a banda de la tramitació de les queixes individuals que s'han presentat davant d'esta institució, a l'obertura d'una queixa d'ofici sobre este assumpte, que actualment es troba en via de resolució i de la qual donem compte en l'apartat del present Informe anual dedicat a les queixes d'ofici.

Tenint en compte tot el que hem exposat, esta institució, com en anys anteriors, continua considerant necessari millorar l'esforç realitzat per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social quant a la tramitació i el pagament de les prestacions corresponents a les persones sol·licitants de la Llei de la dependència, i considera que han transcorregut cinc anys des de l'inici en l'aplicació de la Llei i que no hi ha explicació lògica que justifique l'enorme quantitat de persones en situació de dependència que, després d'esperar fins i tot més de quatre anys, encara no han començat a percebre les prestacions o ajudes corresponents.

Estes demores, unides a l'ús de criteris diferents de resolució dels expedients a l'efecte de reconéixer la retroactivitat i els drets de les persones mortes durant la seua tramitació, no segons la data de presentació, sinó segons la seua data de resolució per part de Conselleria, generen una gran inseguretat en les persones sol·licitants de les ajudes a la dependència, que els cohibix a l'hora de triar el recurs més adequat, davant del dubte de saber si podran pagar-lo.

IV. ENSENYAMENT

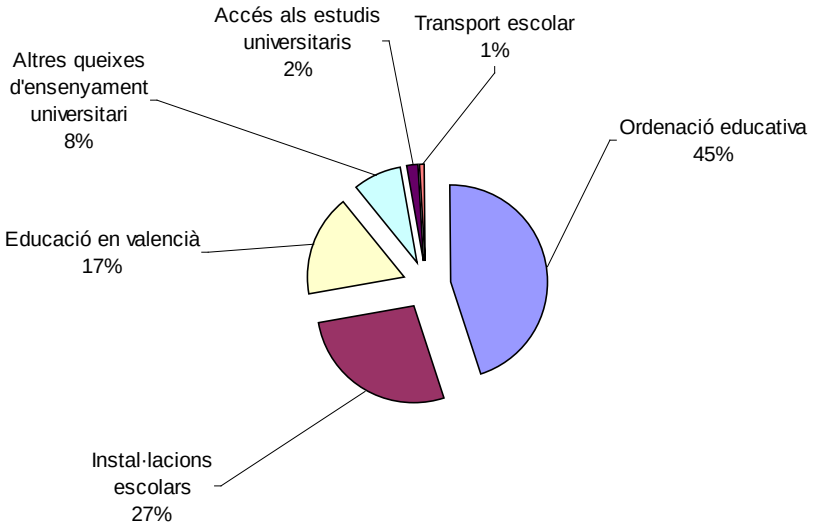
1. Introducció

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant del Síndic de Greuges en 2011 un total de 325 queixes, enfront de les 613 queixes presentades en 2010, 199 queixes en 2009 i 169 queixes en 2008.

A continuació, donem compte de les queixes relatives a Educació que considerem d'especial rellevància.

2. Ensenyament en xifres

Àrea d'Ensenyament	
Ordenació educativa	146
Instal·lacions escolars	88
Educació en valencià	56
Altres queixes d'ensenyament universitari	26
Accés als estudis universitaris	6
Transport escolar	3
Total Àrea d'Ensenyament	**325**



3. Instal·lacions docents

El Síndic de Greuges és conscient que una educació de qualitat imposa a l'Administració l'obligació que els centres docents estiguen equipats amb els recursos educatius materials i humans necessaris, i que els edificis escolars reunisquen els requisits mínims previstos en la legislació vigent, i d'ací precisament deriva l'obligació pública d'adequar-los a les previsions legals que garantisquen la satisfacció del dret de tot el món 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.

En conseqüència, 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, quant a àmbit material en què ha de produir-se 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 per esta institució.

El que acabem de dir i, tot i ser conscients de la realitat econòmica que vivim, és la doctrina que el Síndic de Greuges trasllada a l'Administració educativa en les queixes que tenen com a nucli central la demanda de pares i mares d'alumnes que els centres 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, o, senzillament, per la reparació de les deficiències existents en molts d'ells.

En resum, esta és la postura que esta institució trasllada en les queixes relatives a instal·lacions docents i que, en definitiva, constituïxen els fonaments de les resolucions que en esta matèria emetem.

En este apartat, donem compte de les queixes estimades d'especial rellevància i que han sigut sotmeses a la consideració del Síndic de Greuges, sense perjudici que totes poden ser consultades en tota la seua extensió en la nostra pàgina web.

Així, en la queixa núm. 1101441, es denunciava la situació d'un centre escolar amb més de 30 anys d'antiguitat i que, per raons òbvies, no reunia els requisits mínimament exigits per la legislació vigent, i esta circumstància el feia impropi per a impartir un ensenyament de qualitat.

Formulàrem una resolució a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació i a l'Ajuntament de Beniarbeig, on està ubicat el centre, que va ser acceptada per ambdues administracions, i recomanàvem que, en l'àmbit de les seues competències respectives, promogueren les mesures organitzatives i pressupostàries necessàries per a concloure el projecte de construcció del nou centre.

En definitiva, insistim, una vegada més, en la necessitat que les administracions implicades en l'organització i programació de l'activitat escolar garantisquen a totes les persones l'accés, en condicions d'igualtat efectiva i real, a un ensenyament de qualitat,

ja que no pot obviar-se que la posada en marxa d'accions educatives que afavorisquen la integració integral dels alumnes i el seu èxit passa per la dotació adequada dels centres amb els mitjans materials que resulten oportuns (biblioteca, aules de suport, d'informàtica, gimnàs, etc.).

L'educació que s'oferix als alumnes que estan matriculats en centres que, d'acord amb la pròpia legislació i la normativa vigent a este efecte, no són susceptibles d'aconseguir el nivell de qualitat previst en no haver-se posat a la seua disposició aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera com a mínimes, sempre és mereixedora de retret pel Síndic de Greuges, i així li ho vam fer saber a les administracions afectades en les resolucions que els dirigírem i que poden ser consultades en tots els seus termes en la nostra pàgina web.

En idèntics termes ens pronunciàrem amb motiu de la queixa núm. 1108431, formulada davant d'esta institució per l'AMPA d'un CEIP de Benitatxell, els alumnes del qual portaven una dècada en instal·lacions provisionals esperant la remodelació del centre; aules prefabricades que també acusaven el transcurs del temps i l'ús, i tenien també moltes deficiències en aparells de calefacció, paviments, banys, il·luminació, etc.

Els fonaments de la resolució amb què concloguérem insistien en la necessitat de promoure, a través de les instal·lacions docents, la qualitat de l'educació.

Si bé és legítim el recurs a l'escolarització d'alumnes en centres educatius integrats, totalment o parcialment, per mòduls prefabricats, la mateixa constituïx una solució a què l'Administració hauria de recórrer tan sols amb caràcter residual, i, en tot cas, provisional, fins que s'adopten les mesures oportunes que permeten l'escolarització en centres definitius, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promoguen l'adequada satisfacció del dret a una educació de qualitat.

En idèntics termes, i amb el mateix esquema argumental, vam resoldre les queixes núm. 1108843 i 1108864, entre d'altres, i vam incidir davant de l'Administració pública sobre la necessitat d'adaptar els espais escolars al sistema educatiu implantat per la LOGSE, ja que el Síndic de Greuges, tot i comprendre que hi ha etapes de provisionalitat, entén que estes no poden prolongar-se indefinidament, ja que això perjudica els alumnes que han de suportar-les i els col·loca en una situació de desigualtat respecte d'altres alumnes, ja que corren el risc de passar, fins i tot, tota l'etapa d'educació obligatòria en situació de provisionalitat.

4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials

Les exigències del Síndic de Greuges a l'Administració Pública Valenciana perquè dispense als alumnes una atenció, que considerem que ha de ser prestada d'acord amb els principis de no-discriminació i normalització educativa, són constants 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 d'alumnes 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 combinada i, en tot cas, que estes polítiques prevegen l'orientació a pares o tutors legals de la necessària cooperació entre pares i escola.

Els alumnes 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 dels altres alumnes, per la qual cosa la satisfacció tardana i/o parcial dels mitjans materials i/o humans que necessiten —i que han ocupat i preocupat el Síndic de Greuges durant tot l'exercici 2011 del qual donem compte a les Corts en este Informe—, és entesa per esta institució com a causa directa de perjudicis per a la igualtat en el gaudi del dret a l'educació, constitucionalment consagrat i, per tant, a la plena integració social d'estos alumnes.

En este sentit, estos són els principis que van inspirar les resolucions dictades per esta institució en la matèria que ens ocupa, i que poden consultar-se visitant la nostra pàgina web.

En concret, hem de significar la queixa núm. 1108014, en la qual l'Associació de Mares i Pares i Amics d'Educació Especial denunciava la falta de mitjans humans i materials per a atendre alumnes amb necessitats educatives especials d'un centre, i que, any rere any, han d'emprendre una vertadera lluita perquè l'Administració cobrisca les places de logopedes, professors de suport, fisioterapeutes, etc. que necessiten.

Una vegada finalitzada la corresponent investigació, recomanàrem a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació que es duguera a terme una valoració i seguiment de les necessitats de l'alumnat en qüestió i que s'adoptaren les mesures necessàries per a assegurar, amb caràcter general, la dotació dels recursos necessaris, tot agilitzant al màxim els tràmits administratius de creació i provisió de llocs de treball i, especialment, els tràmits previs de futures necessitats.

Així mateix, suggerírem que es promogueren les reformes necessàries a través d'una configuració flexible de la dotació de recursos humans, de conformitat amb les necessitats reals dels alumnes amb discapacitat; i, en última instància, instàrem l'Administració perquè valorara la necessitat de crear un centre específic per a l'escolarització d'este alumnat i promoguera, mentrestant, les actuacions necessàries per a ubicar a estos alumnes en unitats especials d'educació especial.

Idèntics fonaments van ser esgrimits pel Síndic de Greuges amb motiu de la queixa núm. 108871, la resolució del qual es pot visualitzar en la nostra pàgina web, i que va ser formulada per nombrosos pares d'alumnes amb necessitats educatives especials, que demanaven un increment de personal especialitzat per a atendre'ls.

En la queixa núm. 1108854 vam tindre ocasió de pronunciar-nos sobre un alumne amb altes capacitats i, en definitiva, amb necessitats educatives específiques, i els pares del qual mostraven la seua disconformitat amb l'informe emés pel servici psicopedagògic escolar, que, en principi, no creia convenient cap intervenció psicopedagògica en el cas del menor.

Esta queixa va concloure amb una resolució dirigida a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació en què, com a qüestió prèvia, assenyalem que no constituïx, ni pot constituir, la labor d'esta institució entrar a valorar si ens trobem davant d'una situació de sobredotació intel·lectual en el cas del fill de l'interessat, ja que no es tracta d'una institució de caràcter psicopedagògic encarregada d'emetre dictàmens tècnics ni d'una entitat que haja de revisar en segona instància les actuacions dels òrgans inicialment competents.

Al contrari, la missió del Síndic de Greuges s'ha de limitar exclusivament a fiscalitzar l'actuació de l'administració competent i comprovar si s'han respectat els drets fonamentals de les persones.

És per això que el nostre pronunciament no podia versar sobre les capacitats intel·lectuals del menor, sinó sobre la tutela dels seus drets i sobre si el procediment seguit s'havia portat a terme a favor dels seus interessos i si, en definitiva, havia conclòs amb una solució òptima per a ell i el seu dret a una educació de qualitat en termes reals i efectius.

En este sentit, i encara que no entrem a valorar les capacitats intel·lectuals del menor, sí que vam fer insistència en la persecució del seu adequat interés i, en tot cas, una anàlisi dels resultats obtinguts en les avaluacions psicopedagògiques que se li van realitzar, tenint en compte la discrepància dels pares, i, en tot cas, de la necessitat d'una atenció individualitzada, ja que la presència de necessitats educatives especials determina l'obligació dels poders públics de respondre amb agilitat i la màxima precisió a l'hora d'adoptar les mesures que puguen donar lloc a la satisfacció efectiva del dret constitucionalment consagrat a l'educació en termes d'igualtat i, sempre i en tot cas, en benefici de l'interés superior del menor.

De conformitat amb estes premisses, suggerírem a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació que, en casos com l'analitzat, s'adoptaren les mesures necessàries per a assegurar el ple respecte del dret dels menors amb necessitats educatives especials de sobredotació intel·lectual a una educació de qualitat i que tinguera com a objectiu l'agilització del procés d'elaboració del dictamen d'escolarització i la presència activa dels pares o tutors legals en el procés d'adopció de les mesures individualitzades que calguen.

L'esmentada Conselleria va acceptar el nostre suggeriment i vam donar per conclosa la nostra intervenció.

5. Substitucions docents

Les vacants generades per professors/es que causen una situació de baixa també han sigut objecte d'anàlisi per esta institució, conscient que les vacants han de ser cobertes immediatament, de manera que, en la mesura de les possibilitats autoorganitzatives de l'Administració pública no existisca un període de "buit educatiu" o que, en cas d'existir tinga la menor duració possible, ja que l'absència d'un professor, encara que siga temporal, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu.

El problema que provoquen les baixes o absències del professorat està estretament vinculat al previ i més transcendental problema de la qualitat de l'educació.

Estos arguments constituïxen els fonaments de les resolucions que esta institució dirigix a l'Administració educativa, i el comú denominador de les quals està format per la denúncia de pares d'alumnes sobre la tardança de l'Administració a cobrir les baixes del professorat.

Segons la nostra opinió, l'Administració no pot acontentar-se de garantir tan sols les baixes del professorat, sinó que en aquells casos en què les baixes o absències siguen reiterades i habituals, l'esforç desplegat ha d'anar encaminat a evitar els efectes perjudicials que el canvi 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 sense la necessària continuïtat, i donaria lloc a una alteració considerable del ritme d'aprenentatge, desorientació dels menors i perill de desmotivació.

Tot el que hem dit constituïx l'eix de les resolucions que sobre esta matèria la nostra institució dirigix a l'Administració educativa, i que, a manera d'exemple, podem relacionar, com més significatives, la queixa núm. 1101511, en la qual formulàrem a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació un suggeriment perquè adoptara les mesures necessàries per a minimitzar l'impacte negatiu que en els alumnes pogueren tindre les baixes denunciades pel president de l'AMPA d'un IES de Burjassot, una resolució que va ser acceptada i que pot consultar-se en la nostra pàgina web.

L'absència d'un professor de valencià, segons pareix prolongada, i del tutor, en un IES d'Elx, va motivar la queixa núm. 1110722, i la tramitació continua de la qual en data tancament del present Informe anual a les Corts.

La solució satisfactòria de la falta de professor en un CP de Benejúzar, denunciada en la queixa núm. 1110464, va determinar el tancament de l'expedient obert a este efecte.

En definitiva, en totes estes situacions, el Síndic de Greuges exhorta l'Administració implicada, en les seues distintes instàncies (centre educatiu, direcció territorial, Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, etc.), perquè es garantisca, en el marc de la discontinuïtat provocada per esta situació, la major continuïtat possible en el procés formatiu a través d'una adequada gestió organitzativa dels recursos al seu abast (per exemple, encarregar la substitució sempre al mateix professor/a, contractar un professor de suport que cobrisca les baixes contínues i, per tant, previsibles d'un professor, tutor, etc., quan estes es produïsquen.

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, i arbitrar tots 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.

L'actual situació de crisi econòmica ha determinat un increment de les queixes de pares d'alumnes que han vist denegades les ajudes assistencials de menjador escolar i que estaven percebent en anys anteriors, i que demanaven la mediació del Síndic de Greuges perquè els seus expedients respectius foren revisats, i al·legaven en la majoria dels casos l'empitjorament de les condicions econòmiques de les seues llars.

Les ajudes de menjador tenen un caràcter assistencial i estan destinades al suport a les famílies amb pocs recursos econòmics, i la seua concessió, evidentment, complix també una funció social, ja que permet als pares la conciliació familiar i laboral, però, com ha quedat dit, l'enduriment dels criteris per a determinar quines famílies es troben en situacions de necessitat economicosocial susceptibles de ser beneficiàries de l'ajuda de menjador, va donar lloc a la tramitació, estudi i anàlisi de nombroses queixes.

Després de la Resolució de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, de data 13 d'octubre de 2011, que va establir la condició de beneficiari en un 70% de l'ajuda de menjador escolar a aquells alumnes que hagen obtingut 16 punts, i beneficiari en un 40% de l'ajuda a aquells que han obtingut 15 punts, es van presentar nombroses queixes, entre elles, les queixes núm. 1110933, 1110886 i 1111127, el comú denominador de les quals estava constituït i fonamentat en la situació econòmica de les famílies, la desocupació d'un o d'ambdós progenitors i, en altres casos, en l'exigència de revisió dels expedients d'alumnes per haver-se detectat que algunes de les dades al·legades, generalment de caràcter econòmic, no havien sigut tingudes en compte per la comissió avaluadora.

Així mateix, esta institució va determinar la incoació d'ofici d'una queixa per a conéixer l'enduriment dels criteris per a ser beneficiaris de les ajudes de menjador.

D'altra banda, en la queixa núm. 101386, la promotora denunciava que l'Ajuntament d'Aielo de Malferit li va denegar l'ajuda del bo per a comprar material escolar per no haver acudit a l'auditori municipal a arreplegar-lo.

La negativa de l'Ajuntament estava emparada, en definitiva, en la no-compareixença de la interessada, i en comprovar la falta de notificació vam formular resolució els termes de la qual poden consultar-se en la nostra pàgina web.

Respecte de la demanda de transport escolar, en el present exercici 2011 a penes ha sigut significatiu el nombre de queixes rebudes, per la qual cosa podem destacar la queixa núm. 108005, en la qual els promotors interessaven la concessió d'este servici als alumnes d'ensenyament postobligatori d'una comarca rural amb nuclis poblacionals disseminats a Requena, on les comunicacions de línia regular són inexistents.

En esta ocasió, també dirigírem un suggeriment a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació perquè, previs els estudis necessaris per a determinar la demanda real d'estos alumnes, els concedira una autorització especial per a fer ús del transport escolar. La resolució va ser acceptada, i pot ser consultada en la nostra pàgina web.

D'altra banda, en la queixa núm. 1110507, la persona afectada denunciava la demora a resoldre la concessió d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text, i després de rebre la comunicació de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació donant compte que la filla de la interessada havia resultat finalment beneficiària de les ajudes, vam donar per conclosa la nostra intervenció.

La concessió, de conformitat amb la pretensió de l'interessat, d'una distinció especial a cada una de les categories d'educació no obligatòria, va determinar el tancament i arxivament de la queixa núm. 1108436.

6.2 Programes d'educació bilingüe

La continuïtat dels programes d'educació bilingüe en ESO, batxillerat, cicles formatius i ensenyaments artístics va ser qüestionada, tal com assenyalem en l'Informe anual de 2010 a les Corts, en la queixa núm. 105443, i en la qual els promotors mostraven la seua preocupació per la possible reducció dels programes i pel fet que la llavors Conselleria d'Educació no haguera resolt la qüestió de la catalogació lingüística de places docents en estos ensenyaments.

La tramitació de la queixa continua en data tancament del present exercici, ja que els seus promotors, descontents amb la informació rebuda de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, han demanat una ampliació de dades.

El Síndic de Greuges considera respecte d'això que les actuacions de l'Administració Pública Valenciana han d'anar encaminades a garantir, en tot cas, la continuïtat i extensió dels programes i que el professorat tinga els coneixements suficients de valencià per a impartir les seues classes en esta llengua, a fi que els pares puguen triar la llengua vehicular en la qual els seus fills reben l'ensenyament, i que els alumnes, quan concloguen l'escolarització obligatòria, sàpiguen utilitzar, tant escrit com oralment, les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

En última instància, esta institució advoca perquè es garantisca la continuació de l'escolarització dels alumnes en els programes lingüístics en què estan matriculats en els centres adscrits, i perquè l'Administració educativa incremente el nombre de places amb programes d'educació bilingüe en els centres docents sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics.

6.3 Dret dels pares separats a rebre informació sobre les avaluacions dels seus fills.

En la queixa núm. 104805, el pare de dos menors de 10 i 4 anys d'edat denunciava la negativa de l'equip directiu del centre escolar on estaven matriculats els seus fills a facilitar-li informació sobre el procés educatiu dels menors, tant en relació amb les seues qualificacions acadèmiques, com respecte d'activitats extraescolars, etc. I tot això, a pesar d'haver acreditat estar separat judicialment de la seua esposa, però no haver sigut privat de la pàtria potestat, i tenint en compte que el centre coneixia esta circumstància.

Esta institució considera que en el cas de pares separats i quan existix sentència de separació en què s'atribuïx la guarda i custòdia dels fills menors a un dels progenitors,

però no es priva al no custodi de la pàtria potestat, ambdós tenen dret a rebre idèntica informació sobre el procés educatiu dels seus fills i de totes les activitats que realitzen de forma directa i fluida, i a tindre accés a professors i tutors.

La Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació va acceptar el nostre suggeriment perquè es cursaren instruccions als centres docents a fi que, en casos com l'analitzat, feren arribar simultàniament al progenitor no custodi totes les informacions documentals que es lliuren al custodi.

6.4 Violència escolar

El Síndic de Greuges, com a defensor dels drets de les persones i, en particular dels col·lectius més vulnerables, un dels quals és el dels menors, és especialment sensible a una problemàtica que posa en joc la seua dignitat: el maltractament entre iguals en l'àmbit escolar.

Si hi ha un àmbit, independentment de la família, on els xiquets han d'estar fora de perill de comportaments i actituds violentes, este és, sens dubte, l'escolar, a què s'accedix no sols per a l'adquisició de coneixements, sinó també per a conviure sense violència i amb respecte als altres.

En l'àmbit escolar ha de quedar exclosa qualsevol tipus de violència, discriminació o humiliació i, en els últims anys, ha sigut creixent la preocupació social pels actes de violència escolar que, en alguns casos, ha assolit una gravetat de tal magnitud que podríem qualificar-la "d'alarma social", i que es coneix ja com *bullying*, i que considerem de vital importància la forma d'actuar dels equips directius dels centres educatius amb relació a la prevenció i intervenció en qualsevol forma de violència en l'àmbit escolar.

I, en este sentit, esta institució no pot sinó destacar la iniciativa del Consell en elaborar el denominat Pla PREVI (Pla de prevenció de la violència i promoció de la convivència en els centres escolars de la Comunitat Valenciana), concebut per a donar resposta a les necessitats referents a problemes de convivència detectats per la pròpia comunitat educativa, i que preveu tres tipus de mesures:

-Mesures de prevenció dirigides al sistema educatiu perquè es puga intervindre amb instruments senzills i operatius.

-Mesures de prevenció concretes dirigides a la població de risc i amb les quals es pretén que cada alumne/a que puga patir una situació de violència se senta immediatament atés.

-Mesures de prevenció i sensibilització dirigides a tota la societat.

El Pla PREVI, que recull protocols tant per a la inspecció com per al professorat i els equips directius, ajuda a arreplegar informació i a intervindre ordenadament i planificadament, desplegant tots els recursos necessaris perquè eixa intervenció assegure que cap persona en l'àmbit escolar patisca cap tipus de violència i que si la patix, s'hi actue immediatament.

Estos arguments van ser, en definitiva, els fonaments de la resolució amb què vam posar fi a la investigació realitzada en la queixa núm. 1108416, en la qual la seua autora, la mare d'un menor de 12 anys que va resultar agredit per nou companys del col·legi i va haver de ser atés en un centre sanitari, denunciava el procediment seguit pel centre educatiu després de tindre coneixement dels fets.

El Síndic de Greuges, després de la tramitació ordinària de la queixa i convençut de la imperiosa necessitat de transmetre a la comunitat educativa un missatge de tolerància zero a qualsevol classe de violència en la societat i en l'escola, va formular a l'Administració educativa una resolució en què assenyalava la necessitat d'adoptar no sols ni fonamentalment mesures repressores, sinó, sobretot, preventives; i comprometia a la societat a transmetre valors ètics i democràtics, i instava a l'Administració pública a recolzar l'escola i proporcionar-li els mitjans i recursos òptims per a portar avant un vertader projecte educatiu.

Finalment, l'expedient va concloure recomanant a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació i, en concret, a la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, que, en tot cas, en casos com el relacionat, arbitre, sempre amb immediatesa, els mecanismes previstos en el Pla PREVI, a fi d'evitar processos de victimització i que garantisquen, en tot cas, la protecció i solidaritat amb les víctimes, però intervenint, així mateix, amb els agressors per a transmetre'ls un missatge de rebuig social envers conductes violentes i abusives, i evitar qualsevol mostra de suport o complicitat, independentment de les mesures disciplinàries que, si és el cas, escaiguen.

7. Ensenyament universitari

La incidència que en esta matèria tenen les queixes sotmeses a la consideració del Síndic de Greuges, igual que en anys anteriors, és escassa, i destaca, entre d'altres, la queixa núm. 118644, en la qual una alumna beneficiària d'una beca de doctorat per al seu desenvolupament en l'Institut Valencià d'investigacions Agràries (IVIA) demanava la nostra mediació perquè el director del projecte d'investigació li permetera publicar els treballs realitzats i continguts ja en la seua tesi doctoral. Vam dictar resolució i vam suggerir a l'IVIA que mitjançara entre el director dels treballs d'investigació realitzats per la promotora de la queixa perquè autoritzara la seua publicació, amb la inclusió d'aquell com a coautor.

La resolució pot ser consultada en la nostra pàgina web i, en data concloure la redacció del present Informe anual a les Corts, està pendent de ser acceptada, o no, per l'IVIA.

D'altra banda, la Universitat Politècnica de València, la Universitat Miguel Hernández, la Universitat d'Alacant i la Universitat de València van acceptar la resolució que els dirigírem després de finalitzar la tramitació de la queixa núm. 106150 i acumulades, en les quals els seus autors denunciaven que, pràcticament en cap de les universitats valencianes es preveia la impartició dels diversos ensenyaments, llicenciatures i/o diplomatures en valencià, i que consideraven esta circumstància una vulneració del dret estatuari a rebre l'ensenyament en valencià i del valencià, i no sols en l'ensenyament obligatori.

Esta institució va considerar, i així ho va expressar en la seua resolució, el mandat estatuari contingut en l'art. 6 de l'Estatut d'Autonomia i la promulgació de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, en el preàmbul de la qual s'indica la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

L'esmentada llei va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat Valenciana i, especialment, la recuperació del valencià, definit com a "llengua històrica i pròpia del nostre poble" i, d'una altra banda, superar la relació de desigualtat encara existent entre les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, el valencià i el castellà.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no sols el castellà, sinó també el propi d'eixa comunitat autònoma, va modificar notablement l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol; és per això que les comunitats autònomes amb idioma cooficial propi han legislat en la matèria, a través de lleis denominades de normalització lingüística, a fi de fomentar l'ús de la llengua cooficial especialment en aquells àmbits oficials: Administració pública, educació, mitjans de comunicació, etc., i amb l'objectiu que esta assolisca cotes semblants a aquelles que corresponen al castellà com a llengua oficial en tot el territori de l'Estat.

L'aplicació d'estes lleis de normalització portada a terme per les diverses comunitats autònomes motiva, de vegades, que ciutadans que tenen com a llengua habitual el valencià consideren vulnerats els seus drets lingüístics per l'ús d'una llengua o d'una altra per part de les autoritats, oficines públiques, o com en el cas que ens ocupa, en l'ensenyament.

En conseqüència, i en el sentit que és missió d'esta institució vetlar pel compliment dels preceptes constitucionals, estatuaris i legislatius citats, dirigírem a les universitats esmentades un suggeriment en què indicàvem que esta institució és coneixedora de l'esforç realitzat per les diverses universitats de la Comunitat Valenciana, i que cal augmentar progressivament l'oferta de docència en valencià perquè els alumnes, quan acaben els seus estudis, i una vegada concloses les seues titulacions, puguen exercir la seua professió en les dues llengües cooficials de la nostra Comunitat.

No se li escapa, però, al Síndic de Greuges, el compromís adquirit per les universitats valencianes per a dissenyar plans d'igualtat de les llengües oficials tendents a aconseguir que les nostres universitats siguen plenament bilingües; per això el nostre suggeriment anava dirigit a impulsar la docència en valencià i la normalització lingüística en totes les titulacions. El text íntegre de la nostra resolució pot consultar-se en la nostra pàgina web.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 119263, que es va resoldre de conformitat amb la pretensió de la interessada, instava la mediació del Síndic de Greuges perquè la seua matrícula en l'Escola Universitària Ausiàs March de València, fóra traslladada a Ontinyent (en la mateixa especialitat), lloc on residia i amb l'objectiu de poder conciliar la vida familiar i laboral amb els seus estudis de grau de Mestre en Educació Infantil.

També es va resoldre satisfactòriament la pretensió d'una alumna de la Llicenciatura en Dret perquè la seua matrícula s'adaptara en la llicenciatura al grau (queixa núm. 108465).

Finalment, en la queixa núm. 107719 vam donar per finalitzada la nostra intervenció quan vam rebre la comunicació de la Facultat de Ciències Socials de la Universitat de València, que va examinar detalladament l'expedient acadèmic de la interessada i, tal com sol·licitava, la va admetre en el curs d'anivellació per a l'obtenció del grau en Relacions Laborals i Recursos Humans de la Universitat de València.

V. SANITAT

1. Introducció

En l'any 2011, el nombre de queixes en matèria sanitària va ser de 164, una xifra que representa l'1,38 % del total de queixes presentades en la institució.

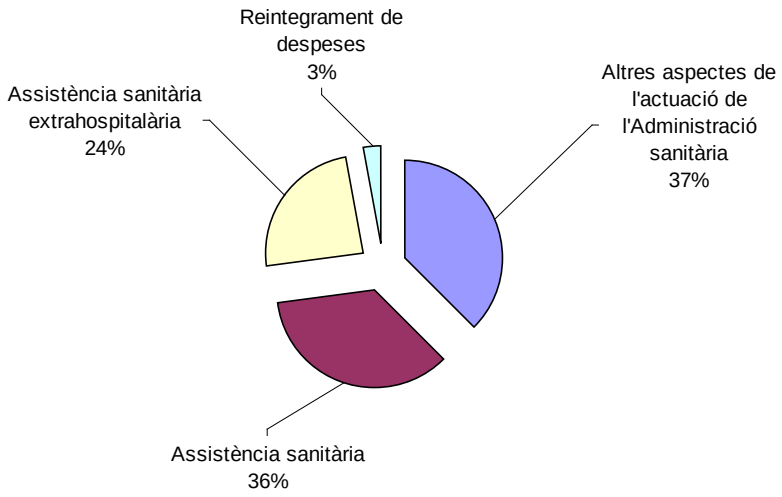
Tenint en compte això, podem concloure que el nombre de queixes en matèria sanitària ha baixat en relació amb els dos últims anys (318 queixes en 2009 i 290 en 2010), tot i que cal dir que en aquells dos anys s'hi va rebre el major nombre de queixes en matèria sanitària des que es va obrir la institució.

En este sentit, les 164 queixes de l'any 2011 responen a l'evolució traçada abans d'aquells dos anys: 91 queixes tramitades l'any 2006, 100 queixes en 2007 i 125 queixes en 2008.

A continuació donem compte de les queixes de l'any 2011 relatives a sanitat que considerem especialment rellevants.

2. Sanitat en xifres

Àrea de Sanitat	
Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	80
Assistència sanitària	76
Assistència sanitària extrahospitalària	52
Reintegrament de despeses	6
Total Àrea de Sanitat	**214**



3. Assistència sanitària: llistes d'espera

La problemàtica de les llistes d'espera, igual com en exercicis anteriors, ha sigut objecte del nostre estudi.

En este epígraf farem referència a dos queixes: la queixa núm. 108095, en la qual la seua autora, que tenia un problema d'obesitat mòrbida, denunciava els retards a ser intervinguda quirúrgicament; i la queixa núm. 1100872, la promotora de la qual es referia a la demora a ser sotmesa a tractament de reproducció assistida, i també manifestava el seu desacord amb els límits d'edat establits per l'Administració sanitària per a este tipus de tractaments.

Quant a la queixa núm. 108095, la seua promotora manifestava que "(...) amb data 4 de maig 2009 vaig ser inclosa en la llista d'espera quirúrgica per a realitzar una gastroplàstia vertical + *bypass* gastrojejunal (...)". Tot això, en la Unitat de Cirurgia i Endocrinologia de l'Hospital General La Fe de València. Així mateix indicava que:

> "(...) han transcorregut 17 mesos des de la seua inclusió en la llista d'espera quirúrgica i no se li ha fet la intervenció quirúrgica que necessita i tampoc se li ha indicat una data ni tan sols aproximada de la intervenció (...)", i afegia que "(...) per la demora en la intervenció quirúrgica de cirurgia bariàtrica no pot iniciar un tractament per infertilitat que li ha sigut indicat pels facultatius de l'Hospital de Manises, ja que per a això es requerix un IMC per davall de 35 (...) tenint en compte que els protocols limiten l'accés al tractament per infertilitat a les dones a partir d'una determinada edat, la demora en la intervenció tindrà com a conseqüència la impossibilitat de quedar-se embarassada i una limitació absoluta del seu dret a la maternitat (...)."

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar que:

> "(...) en la contestació a la seua queixa presentada en el Servici d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) de l'Hospital Universitari La Fe al gener d'enguany, este tipus d'intervencions són realitzades en La Fe, per ser hospital de referència, la qual cosa implica més demora de la que seria desitjable. Això està condicionat per l'elevada complexitat de la intervenció que fa difícil la seua realització en altres hospitals de la Comunitat Valenciana, així com d'altres comunitats autonòmiques, però que al mateix temps respon a la necessitat de garantir l'èxit de la intervenció, ja que este centre sanitari disposa d'un adequat equip tecnològic i de professionals (...) el centre rep pacients de tota la Comunitat Valenciana i és l'ordre d'inclusió en la llista d'espera el que determina la data de la possible intervenció. Per això, se seguixen criteris estrictament d'antiguitat, només alterables a causa de criteris mèdics plantejats per l'especialista, un aspecte que se li va comentar al moment oportú a la pacient i que se li va fer arribar al cap de la Unitat (...)."

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions i així ho va fer.

Davant l'escrit d'al·legacions de l'autora de la queixa, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, sol·licitàrem a la Conselleria de Sanitat una ampliació d'informe en què ens indicara:

- Nombre d'intervencions quirúrgiques per al tractament d'obesitat mòrbida practicades durant els últims quatre anys per la Unitat Quirúrgica de La Fe.

- Duració mitjana (temps) de la fase prèvia d'estudi o de procés de selecció dels candidats/es a ser intervinguts/des per al tractament d'obesitat mòrbida.

- Llistes d'espera, si n'hi ha, per a ser intervingut/da quirúrgicament per al tractament d'obesitat mòrbida, una vegada realitzada la fase d'estudi o de selecció dels candidats/es.

- Informació sobre si s'havien remés en els últims quatre anys pacients amb obesitat mòrbida a altres centres sanitaris, de la xarxa pública o privada, per a ser intervinguts quirúrgicament.

La Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat ens va remetre un informe en el sentit següent:

> "(...) el nombre d'intervencions d'obesitat mòrbida realitzades en els últims quatre anys (2007-10) en l'Hospital Universitari La Fe ha sigut de 105 pacients (30 pacients l'any 2010). La duració mitjana de la fase prèvia d'estudi o procés de selecció dels candidats fins a la seua intervenció quirúrgica és de 3 mesos a 5 mesos. La llista d'espera per a la intervenció és actualment de 188 pacients (la data de màxima antiguitat és de 2006). L'Hospital Universitari La Fe és receptor de pacients d'altres Departaments de Salut de la Comunitat Valenciana, ja que té el màxim nivell de referència en estes intervencions, per tant no es remeten pacients a altres centres sanitaris públics ni tampoc privats, atesa l'envergadura i la dificultat de la intervenció quirúrgica".

Atenent al que va informar la Conselleria de Sanitat, esta institució no dubta que l'eficàcia en la protecció de la salut depén, en gran part, del bon funcionament dels servicis sanitaris, com també que la importància de la dimensió temporal d'eixa 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 en els últims anys.

De les informacions a què havia tingut accés esta institució, resultava que perquè es puga fer la cirurgia bariàtrica s'havien de produir una sèrie de condicions en el pacient (en el candidat a la cirurgia), el que determinava la necessitat de realitzar uns estudis previs.

En eixos estudis previs s'ha de determinar l'IMC (índex de massa corporal), cal confirmar el caràcter crònic de la situació, la seua resistència a tractaments convencionals, com també l'absència de contraindicacions.

Tot el que hem dit determina un procés de selecció de pacients per a cirurgia bariàtrica en el qual intervenen molts especialistes, que pot resumir-se de la manera següent:

- El pacient, estudiat i aconsellat pel metge d'atenció primària, és remés a l'especialista en endocrinologia i nutrició.

- L'especialista en endocrinologia i nutrició actuarà com a "gestor clínic del pacient"; ell determinarà si el pacient és candidat o no a la cirurgia, amb la valoració prèvia del psiquiatre.

- La valoració del psiquiatre, en un primer moment, està dirigida a valorar l'entorn sociofamiliar del pacient obés que puga comprometre l'èxit del tractament, la motivació i l'expectativa del pacient de cara a la cirurgia, i la valoració de trastorns psiquiàtrics que contraindiquen la cirurgia bariàtrica.

- El cirurgià rebrà el pacient, una vegada que s'haja constatat que el pacient reunix els requisits previs i s'hi ha descartat contraindicacions (intervenció d'altres professionals, cardiòlegs, anestesiòlegs, neurofisiòlegs, entre d'altres).

D'això anterior es desprenia un procés lent de selecció de les persones candidates, motivat, principalment, perquè el risc quirúrgic és alt, tant per les característiques dels pacients, com per les tècniques quirúrgiques mateixes.

Sense perjudici del que acabem d'explicar i deixant a banda les consideracions tecnicocientífiques del cas específic de l'autora de la queixa, que consideràvem que no corresponia valorar a esta institució perquè no tenim competències per a fer-ho, considerem adequat conéixer la situació general dels pacients que tenen obesitat mòrbida.

El Síndic de Greuges ja va tindre ocasió de conéixer la problemàtica de la llista d'espera de les persones que tenen obesitat mòrbida amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 051200. En este sentit, resultaven il·lustratives algunes dades extretes de la queixa esmentada:

Primer: que durant el període 2002-2005 (període estudiat en la queixa núm. 051200) s'havien realitzat un total de 140 intervencions de cirurgia bariàtrica en la Unitat de Cirurgia Endocrinometabòlica de l'Hospital de La Fe. Segons ens informen en l'actual queixa, en el període 2007-2010 se n'havien fet 105.

Segon: en la queixa núm. 051200, l'Administració sanitària ens informava que les persones candidates a ser intervingudes d'obesitat mòrbida havien de ser estudiades per l'endocrinòleg, el psiquiatre, i, de vegades, pel pneumòleg, cardiòleg, etc. Després d'este estudi inicial, si no hi havia contraindicacions per a la intervenció, passaven a la consulta de la Unitat de Cirurgia Endocrinometabòlica, on es completava l'estudi preoperatori. Tot este procés durava de 6 mesos a 1 any.

En la queixa que tramitem ara, en el 2011, ens indicaven que la duració mitjana de la fase prèvia d'estudi o procés de selecció dels candidats fins a la seua intervenció quirúrgica era de 3 mesos a 5 mesos.

Tercer: que, en data 14 de març de 2006, la llista d'espera quirúrgica per a tractament d'obesitat mòrbida era de 102 pacients (queixa núm. 051200); actualment la llista d'espera és de 188 pacients.

Quart: d'ambdós queixes es deduïa que la Unitat de Cirurgia EndocrinoMetabòlica de l'Hospital Universitari de La Fe mai ha remés malalts amb obesitat mòrbida perquè

foren intervinguts quirúrgicament en altres hospitals de la xarxa pública o privada. En canvi, sí que reben pacients de tota la Comunitat Valenciana i comunitats limítrofes per a la seua intervenció, ja que esta cirurgia es realitza en uns pocs centres públics d'esta Comunitat, perquè es considera cirurgia d'alt risc.

Davant de totes les actuacions es concloïa que, en l'actualitat, continua existint (fins i tot semblava que havia augmentat) una llista d'espera quirúrgica per a tractament d'obesitat mòrbida.

Esta institució considera que l'existència de considerables esperes per a consultes i, per tant, per a conéixer el diagnòstic i poder prescriure'ls el tractament adequat (quirúrgic o no), podria vulnerar el dret a la protecció de la salut reconegut constitucionalment i, en conseqüència, apartar-se dels principis d'eficàcia i de celeritat en què s'ha d'inspirar l'actuació de les administracions públiques.

Les demores en l'assistència sanitària provoquen que les persones afectades troben obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important desfasament entre el diagnòstic i el probable tractament. Estos efectes perjudicials d'una demora s'agreugen per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar, tal com ocorre en l'àmbit de la cirurgia bariàtrica per als pacients amb obesitat mòrbida.

Considerem que els poders públics han de realitzar una acció decidida i continuada per a reduir al mínim les demores inherents a les llistes d'espera en general, com també per a proporcionar a les persones mecanismes efectius per a defendre's en els supòsits en què les demores s'estenen més enllà d'uns límits raonables.

Atenent al que acabem de dir, la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment consistent que, en el tractament de l'obesitat mòrbida, dirigira les seues actuacions a dotar dels mitjans personals i materials que permeteren atendre la demanda existent, ja siga amb caràcter permanent a través de l'ampliació de les unitats quirúrgiques existents, ja siga mitjançant fórmules de caràcter conjuntural que permeten augmentar l'activitat assistencial dels centres de la xarxa pública o concertar intervencions amb centres aliens a esta.

D'altra banda, en relació amb els tractaments de reproducció humana assistida (d'ara en endavant, TRHA) són dos els problemes que es plantegen davant d'esta institució:

- Les demores alhora d'accedir a les tècniques de TRHA (agreujades, segons ens indiquen les promotores d'este tipus de queixes, pel canvi al nou Hospital La Fe de València).

- La situació de les dones que, en breu, compliran els 40 anys i/o aquelles que ja els han complit.

Pot resultar il·lustrativa d'estes dues qüestions, l'esmentada queixa núm. 1100872, en la qual la seua autora manifestava els fets i consideracions següents:

> "(...) després de dos avortaments, al desembre de 2009, la Unitat de Reproducció Assistida de l'Hospital d'Elx (que portava atenent-la tres anys) la va derivar a l'Hospital La Fe de València per a accedir a la TRHA (...) el 19 d'abril de 2010 va ser citada en l'Hospital La Fe on se li va realitzar una

> nova entrevista i valoració, i va passar a llista d'espera, tot informant-la que abans d'un any no els avisarien, i tenint en compte que el 20 de juliol de 2011 complisc 40 anys, només m'aplicarien un tractament, dels 3 que oferixen a pacients; això, tenint en compte que m'avisaren abans del juliol, ja que en cas contrari em negarien el tractament (...) no entenem que calga que ens desplacem a l'Hospital de La Fe, a València, tenint en compte la proximitat de l'Hospital d'Alacant, on sí que es realitzen estos tractaments (...)".

Per la seua banda, la Conselleria de Sanitat ens va comunicar, entre altres qüestions, que els criteris de la Comissió Valenciana de Reproducció Humana Assistida (CVRHA) són els que adopta la Conselleria de Sanitat. La referida Comissió, entre els criteris per a regular la prestació de la reproducció humana assistida, establix "(...) edat materna entre els 18 i 40 anys. Per damunt dels 40 anys, ni resulta eficient ni reunix criteris de seguretat per a la mare i futur fill".

Partint d'estos fets, cal tindre en compte que el límit d'edat per a sotmetre's a TRHA és una qüestió que ja ha sigut objecte d'estudi per esta institució. En este sentit, com altres vegades, dirigírem a la Conselleria de Sanitat els arguments que a continuació exposem i que van ser el fonament del suggeriment amb què concloíem.

L'art. 43 de la Constitució espanyola, ubicat en el títol I, reconeix el dret a la protecció de la salut i establix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels servicis necessaris.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'art. 3.1 preceptua que els mitjans i les actuacions del sistema sanitari hauran d'estar orientats a promoure la salut. Així mateix, l'art. 6.3 de la mateixa norma disposa que les actuacions de les administracions públiques sanitàries hauran d'estar orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i de celeritat.

En este sentit, en relació amb el principi d'eficàcia, amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 042177, eixa Administració sanitària 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, i s'hi establix que és a partir dels 40 anys quan el percentatge d'èxit en el tractament de la infertilitat disminuïx considerablement, la qual cosa ens aconsella establir criteris d'eficàcia en la gestió dels recursos sanitaris públics".

Considerem que encara que l'edat ha de ser un factor important que cal 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'art. 14 de la Constitució espanyola establix que els espanyols són iguals davant de la llei, sense que puga prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i per esta última referència es pot entendre l'edat.

No obstant això, la Conselleria de Sanitat no va acceptar el nostre suggeriment 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 constituïsca un factor que les excloga

automàticament de les tècniques de reproducció humana assistida. En el mateix sentit, els expedients de queixa núm. 105952, 106289, 1101117, 1108238 i 1108646.

Finalment, el mateix resultat vam obtindre en la queixa núm. 1108338, en la qual el seu autor ens indica que té una malaltia hereditària que produïx un càncer de tiroide i que volen concebre un fill sa i lliure d'eixa malaltia.

La Conselleria de Sanitat no va acceptar el nostre suggeriment que valorara implantar a la Comunitat Valenciana la tècnica del diagnòstic genètic preimplantacional per a la malaltia de càncer de tiroide.

En l'informe de la Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient, de data 3 de novembre de 2011, s'indica, entre altres qüestions, que la Comunitat Valenciana "(...) en el moment actual, no té pensat incorporar esta malaltia dins del DGP amb finançament públic (...)", i afegia que "(...) no obstant això, l'Agència Valenciana de Salut espera ser capaç d'incorporar-les progressivament en la mesura de la nostra disponibilitat (...)".

4. Expedients de responsabilitat patrimonial

La responsabilitat patrimonial es regula en l'art. 106.2 de la Constitució Espanyola de 1978. L'esmentat article consagra el dret de les persones a ser indemnitzades per tota lesió que experimenten en els seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics.

Este precepte constitucional és desplegat pel títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així mateix, el procediment administratiu pel qual es regula la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial està regulat pel Reial Decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

Doncs bé, la Llei 30/1992 disposa en l'art. 42.2 que "el termini màxim en què ha de notificar-se la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no podrà excedir sis mesos llevat que una norma amb rang de llei n'establisca un de superior i així estiga previst en la normativa comunitària europea". Així mateix, l'art. 43.1 i 4 lletra b es referix als efectes del silenci administratiu, una vegada vençut el termini per a notificar la resolució expressa a l'interessat; en este sentit s'establix que "en els casos de desestimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà per l'Administració sense cap vinculació al sentit del silenci".

Per la seua banda, l'art. 13.3 del Reial Decret 429/1993 establix que "una vegada transcorreguts sis mesos des que s'inicia el procediment, o el termini que resulte d'afegir-hi un període extraordinari de prova, de conformitat amb l'art. 9 d'este Reglament, sense que haja recaigut una resolució expressa o, si és el cas, s'haja formalitzat l'acord, podrà entendre's que la resolució és contrària a la indemnització del particular".

S'establix, en conseqüència, l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre el 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 a càrrec seu el despatx dels assumptes.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments i tenir la màxima cura dels tràmits que constituïxen l'expedient administratiu prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una Administració eficaç, que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establit per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'art. 9.3.

En totes les queixes tramitades durant el 2011 sobre esta qüestió, hem suggerit a l'Administració sanitària valenciana que, d'acord amb els articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial Decret 429/1993, dicte una resolució expressa en els procediments administratius de responsabilitat patrimonial dins dels terminis establits per la normativa vigent.

5. Pràctica professional

Respecte de les queixes en què els promotors consideren que hi ha negligència mèdica, és criteri d'esta institució informar-los dels elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i, al mateix temps, de les accions judicials que poden emprendre.

D'acord amb la doctrina majoritària seguida en la matèria, podem assenyalar com a factors que incidixen, en general, en cadascun dels actes mèdics realitzats, els següents:

1. El facultatiu, amb les seues circumstàncies personals i professionals. Durant l'extens període de formació, haurà obtingut una sèrie de coneixements i d'aptituds, però poden ser insuficients per a afrontar les situacions concretes que se li poden plantejar. Podem trobar-nos, si així succeïx, davant d'un supòsit d'impericia. Si, a pesar que la seua formació és suficient, la seua actitud en una intervenció concreta no és l'adequada, la seua conducta pot qualificar-se com a negligent o, fins i tot, en molt rares ocasions, com a dolosa.

2. E1 malalt i el seu entorn familiar, amb les seues actituds, col·laboradores o no, amb el propi facultatiu i amb el centre on se li dispensa el tractament. La influència d'estes persones pot observar-se en diversos aspectes: prestant el seu consentiment o no a determinades intervencions, pressionant perquè se'n facen altres, o es duguen a terme d'una manera o d'una altra, etc.

3. La mateixa malaltia que afligix l'individu. D'esta manera, es pot requerir la intervenció d'un facultatiu davant de malalties que apareixen com a incurables amb els tractaments que, fins a hores d'ara, la ciència ha aconseguit descobrir; d'altres que, a pesar de ser "curables", estan sotmeses a un percentatge d'èxit per la incidència d'altres factors no imputables a cap dels intervinents. En definitiva, podem trobar-nos amb la

concurrència d'altres afeccions o amb les condicions físiques, somàtiques, biològiques, etc. del propi pacient, que fan que cobre una certa veracitat l'afirmació que "no hi ha malaltia, sinó malalt".

4. El medi en què es produïx la intervenció del professional mèdic. En este terreny poden incloure's des de la dotació del centre que es posa a la seua disposició —espais físics, tecnologia, instrumental, etc.—, fins a l'organització del treball mateix. Per tant, és necessari avaluar si en el cas concret s'ha comptat amb tot el material necessari per a realitzar l'acte mèdic amb totes les garanties, o si s'ha hagut de fer precàriament.

En l'aspecte de l'organització del treball cal tindre present que en multitud de processos, sobretot hospitalaris, no es produïx l'actuació d'un sol professional, sinó que la seua labor es realitza en l'àmbit d'un equip, moltes vegades de naturalesa interdisciplinària, i se succeïxen les intervencions al llarg dels torns que es realitzen durant la jornada. A això cal unir, també, la incidència que pot tindre en l'evolució d'una malaltia l'actuació d'altres professionals no facultatius que presten cures al malalt.

Per tant, i en resum, la valoració d'un acte mèdic ha de comprendre dos aspectes diferents, però indissolubles:

- La seua autoria i el procediment seguit en la seua consecució, en què s'observarà l'exacte ingredient de la diligència professional desplegada o, si s'escau, les desviacions sobre esta (error, negligència, desídia, imperícia, imprudència, etc.).

- La delimitació del resultat aconseguit, és a dir, si és correcte o no, si es correspon amb l'activitat realitzada i si han interferit en la seua producció altres circumstàncies que trenquen o modifiquen el nexe causal entre ambdós.

Amb tot això, es pot concloure que per a determinar la responsabilitat dels intervinents en un procés mèdic és necessari avaluar quin és el grau de participació de cadascun dels factors descrits en el resultat final.

Eixa determinació de la responsabilitat —civil o penal— dels professionals que han intervingut en el procés, o patrimonial administrativa —per tractar-se de la prestació d'un servici públic— en l'assumpte objecte de les queixes presentades, ha de dilucidar-se al si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts puga 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."

6. Assistència sanitària extrahospitalària

Esta institució sempre ha sigut especialment sensible als problemes derivats de l'assistència sanitària extrahospitalària i ho continua sent, fet que s'acredita en els informes que anualment presentem davant de les Corts.

L'autor de la queixa núm. 1101547 manifestava que:

"(...) El passat dia 31 de gener de 2011, ma mare va patir un atac de cor i per això vam avisar al telèfon d'emergències 112 a les 10.50 h; després de diverses telefonades per reclamar l'assistència (fins a tres a este mateix telèfon, una altra telefonada al 900161161 i un avís a la policia local), hi van arribar dos ambulàncies, un SAMU i un SVB a les 12.00 h, és a dir més de 70 minuts després; quan hi van arribar van intentar reanimar-la però no ho van aconseguir, i va morir, segons consta en el certificat, a les 12.00 h. Segons em van justificar els metges del SAMU, a ells, els va entrar l'avís a les 11.54 h, què va passar des de la primera telefonada fins a l'avís a les ambulàncies? L'atenció en els primers minuts després de l'atac de cor haguera pogut ser decisiva per a intentar salvar-li la vida (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la llavors Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) sobre la base dels informes recollits en el Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències (CICUV), ens informen que: després de consultar la informació del nostre sistema informàtic i els enregistraments de veu corresponents, realitzem el següent informe de l'actuació del CICUV.

El 31/01/11, a les 10.57 h es rep, a través del 112, que deriva la telefonada al CICUV, una sol·licitud d'assistència per a la Sra. (...) al seu domicili, situat a (...). De l'interrogatori telefònic del teleoperador, que va parlar tant amb l'espòs com amb la pacient mateixa, s'obté que presenta mareig, sudoració i molèstia al pit; com a antecedents, la pacient és diabètica insulinodependent, encara que la glucèmia en eixe moment és normal.

Després de la classificació de la demanda, es va obtindre una visita mèdica de prioritat 3, d'acord amb l'organització assistencial de la Conselleria de Sanitat; les urgències mèdiques en domicili són resoltes pel Sistema d'Atenció Primària les 24 hores del dia, per la qual cosa en este cas la demanda assistencial es va derivar al Centre de Salut de Guillem de Castro. Es va informar la pacient d'esta derivació, la qual no va manifestar cap disconformitat amb l'operadora i va agrair a la teleoperadora la seua atenció. Es va donar per resolt l'incident i va finalitzar l'actuació del CICUV.

A les 11.20 h, de nou, a través de la derivació des del 112, es rep reclamació per demora en l'assistència, ja que la pacient ha empitjorat. El teleoperador notifica al Centre de Guillem de Castro esta circumstància.

A les 11.47 h, a través del 112 que deriva la telefonada, es rep sol·licitud d'assistència per a una persona que ha caigut en el vestíbul del seu domicili i que no poden amb ella. No hi ha indicació de pèrdua de consciència, encara que esta circumstància sí que es va manifestar al teleoperador 112. Després de la classificació del teleoperador del CICUV es va obtindre una emergència de prioritat 2 (accident domicili particular/ferida-caiguda/ sí que contesta/ impotència funcional d'un membre-possible fractura). Per a la seua resolució, el protocol d'actuació del CICUV considera l'assignació d'un recurs Suport Vital Bàsic (SVB), que es va mobilitzar a les 11.49 h.

A les 11.52 h, de nou pel 112 que deriva la telefonada, es rep sol·licitud d'assistència per al mateix incident anterior. Ocorre que un conductor portalliteres, al lloc de forma casual, està realitzant maniobres de ressuscitació perquè la pacient es troba en parada cardiorespiratòria. Es classifica la demanda i a les 11.52 h es mobilitza una unitat SAMU.

L'incident és finalitzat a les 13.23 h pel SVB i a les 13.40 h pel SAMU respectivament (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer, en el sentit de manifestar, entre altres qüestions, que l'informe rebut "(...) no s'ajusta a la realitat exacta i que les conversacions amb els servicis d'emergències s'han transcrit de forma interessada i esbiaixada per part del cap de servici que va redactar l'informe (...)"; en este sentit, sol·licitava al Síndic de Greuges "(...) que reclame a la Conselleria de Sanitat el suport dels enregistraments d'àudio amb el contingut de les conversacions de les diferents telefonades, i deixe al seu criteri la possibilitat d'enviar-nos les còpies, i que siga el Síndic el que faça la transcripció de les conversacions i em trasllade igualment còpia d'eixa transcripció en la meua condició de denunciant".

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

Considerem que eren dues les qüestions que calia tractar, les quals, tot i que directament relacionades entre si, havien de ser abordades de manera diferenciada:

- La possible actuació negligent dels servicis d'urgència en el cas plantejat.

- La problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària.

Respecte de la primera qüestió, de l'estudi de l'expedient es desprenien discrepàncies en la valoració de la urgència ocorreguda el 31 de gener de 2011. En este sentit, tal com ha quedat reflectit en la part d'este Informe anual corresponent a la "Pràctica professional", és criteri d'esta institució que quan hem observat desacords i/o discrepàncies de posicions entre l'Administració sanitària i l'usuari, com ocorria en este cas, informar els promotors de les queixes de les accions que poden emprendre (i en este context s'incloïa la petició de l'autor de la queixa de sol·licitar els enregistraments d'àudio).

En relació amb la problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària, efectuem les següents consideracions.

La Constitució Espanyola de 1978 consagra en el seu art 103.1, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració pública. Així mateix, reconeix la nostra norma fonamental, en l'art. 43, el dret a la protecció de la salut i establix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i servicis necessaris.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en el seu art. 3.1, determina que: "Els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut". De la mateixa manera, disposa en el seu art. 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Sobre la base de les consideracions anteriors, la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment consistent que s'extremara al màxim la diligència en les actuacions

sanitàries extrahospitalàries, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives escaients, i que així es complira el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

7. Dret a la informació assistencial

L'autor de la queixa núm. 1108528 ens expressava que:

> "(...) se li va realitzar una cistoscòpia en l'Hospital Dr. Peset de València. En la realització de la prova es va usar una sonda rígida en compte d'una sonda flexible. En este sentit, en 2010 es va sotmetre a esta mateixa exploració i es va usar la sonda flexible. Considerava que va haver de ser avisat del canvi de tipus de sonda o, almenys, que se li administrara anestèsia (...) va presentar una queixa davant de l'esmentat hospital, tant sobre l'ús de la sonda rígida com de la no-administració d'anestèsia. Davant d'esta queixa, l'Administració va donar resposta i explicava les raons de l'ús de la sonda rígida (...) l'instrumental flexible no està disponible, com va ocórrer en el cas del pacient, en el qual este instrumental estava sent reparat (...)".

Per la seua banda, la Conselleria de Sanitat ens informa que:

> "(...) la utilització del citoscopi rígid per a l'exploració endovesical va ser motivada perquè no tenien citoscopi flexible en aquell moment ja que estava avariat (...) l'alternativa que es plantejava era la suspensió temporal de les exploracions fins a la seua reparació, però es va optar per realitzar-les amb l'altre material que, d'altra banda, s'ha utilitzat fins fa poc (...) no podem afegir res més al que se li va comunicar al pacient al moment oportú, reiterem les disculpes, ja donades pel SAIP de l'Hospital Dr. Peset de València".

Tenint en compte estos fets, la utilització del citoscopi rígid per a l'exploració endovesical va ser perquè no disposaven de citoscopi flexible, ja que estava avariat en aquell moment. En este sentit, manifestava l'Administració sanitària que les opcions eren la suspensió temporal de l'exploració o la seua realització amb el citoscopi rígid, i es va optar per esta última solució. L'autor de la queixa discrepava amb esta solució i assenyalava que va haver de ser advertit prèviament del canvi.

Amb caràcter previ, considerem que la mera disconformitat amb els criteris d'organització o de funcionament dels servicis públics no pot, per si mateixa, motivar la nostra intervenció, ja que, a més, excedix el nostre àmbit competencial.

No obstant això, en relació amb la falta d'informació a l'autor de la queixa del canvi de citoscopi, realitzem les reflexions que a continuació exposem.

La dignitat de les persones és, segons l'art. 10 de la Constitució espanyola de 1978, fonament de l'ordre polític i la pau social. En este sentit, la creixent importància al valor de la dignitat de la persona és el que ha portat (en matèria d'informació als pacients) a passar d'una "medicina paternalista" a una altra en què preval el "principi de l'autonomia personal", pel qual el pacient és qui té l'última decisió respecte de sotmetre's o no a determinats tractaments.

El "principi d'autonomia personal" comporta la necessitat que el pacient siga degudament informat, a fi que puga ser qui prenga eixa decisió. El deure d'informar és

més gran en el cas de les decisions en matèria de salut, ja que estes es basen en fonaments cientificomèdics amb els quals, en general, el pacient no estarà familiaritzat adequadament.

En esta línia es mouen la Llei estatal 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, i la Llei valenciana 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana.

La Llei 41/2002, en l'article 4, relatiu al dret a la informació assistencial, assenyala el següent:

> "Els pacients tenen dret a conéixer, amb motiu de qualsevol actuació en l'àmbit de la seua salut, tota la informació disponible sobre esta, llevat dels supòsits exceptuats per la llei. A més, tota persona té dret que es respecte la seua voluntat de no ser informada. La informació, que com a regla general es proporcionarà verbalment deixant-ne constància en la història clínica, comprén, com a mínim, la finalitat i naturalesa de cada intervenció, els seus riscos i les seues conseqüències.
>
> La informació clínica forma part de totes les actuacions assistencials, haurà de ser vertadera, es comunicarà al pacient de forma comprensible i adequada a les seues necessitats i l'ajudarà a prendre decisions d'acord amb la seua pròpia i lliure voluntat.
>
> El metge responsable del pacient li garantix el compliment del seu dret a la informació. Els professionals que l'atenguen durant el procés assistencial o que li apliquen una tècnica o un procediment concret també seran responsables d'informar-lo".

D'altra banda, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana, la Llei 1/2003 assenyala en l'art. 6, referit a la informació assistencial, el següent:

> "(...) els pacients tenen dret a conéixer tota la informació obtinguda sobre la seua pròpia salut en qualsevol procés assistencial; no obstant això, haurà de respectar-se la voluntat del pacient si no vol ser informat.
>
> La informació ha de formar part de totes les actuacions assistencials. La informació serà veraç, fàcilment comprensible i adequada a les necessitats i els requeriments del pacient, amb l'objectiu d'ajudar-lo a prendre decisions sobre la seua salut.
>
> Correspon al metge responsable del pacient garantir el dret d'este a ser informat. Els professionals assistencials que l'atenen seran també responsables de facilitar la informació que es derive específicament de les seues actuacions.
>
> Aquells pacients que no desitgen ser informats hauran de deixar constància escrita o indubtable d'este desig, i podran designar un familiar o una altra persona a qui es facilite la informació. La designació haurà de ser per escrit o indubtable i podrà ser revocada en qualsevol moment.
>
> Podrà restringir-se el dret a no ser informat quan siga estrictament necessari en benefici de la salut del pacient o de tercers, o per raons motivades d'interés general".

Sobre la base de les consideracions anteriors, la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment que extremara al màxim l'aplicació del dret a la informació assistencial.

8. Trastorns de l'espectre autista. Atenció sanitària a partir dels 7 anys d'edat

En l'Informe anual de 2010, pàgina núm. 204, vam donar compte de les queixes núm. 091194 i 091522, relatives als protocols de valoració de trastorns de l'espectre autista.

Enguany, vam tornar a estudiar la qüestió a través de la tramitació de la queixa núm. 109027, en la que una representant d'una associació de xiquetes i xiquets autistes, i mare d'una xiqueta de 5 anys amb autisme, ens relatava el següent: "(...) es desplaçaven 2 dies a la setmana a la ciutat de València a fer la teràpia intensiva que subvenciona la Conselleria de Sanitat (...) que quan la xiqueta tinguera 7 anys no tindria el reforç de la teràpia intensiva, segons marca la legislació. En este sentit, manifestava que desconeixia quins estudis s'han realitzat per a determinar que les xiquetes i xiquets amb 7 anys d'edat ja no necessiten este tipus de teràpia (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens va comunicar les qüestions següents:

> "La Conselleria de Sanitat va elaborar l'any 2006 un "Protocol d'Intervenció precoç per al tractament de TEA", seguint les directrius del Grup d'Estudis de Trastorns de l'Espectre Autista de l'Institut d'Investigació de Malalties Rares- Institut de Salut Carles III. En este protocol s'especifica el següent:
>
> El Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua autorització (BOE núm. 222 de 16/09/22006), inclou en el seu "Annex III: cartera de servicis comuns d'atenció especialitzada", apartat 7, atenció a la salut mental", el punt 7.5 que es referix al diagnòstic i tractament dels trastorns psicopatològics de la infància/ adolescència, inclosa l'atenció dels xiquets amb psicosi, autisme, etc.
>
> La programació del tractament establit per a cada pacient ha de fer partícip la Conselleria d'Educació i la de Benestar Social, en el sentit que l'àmbit educatiu i la situació familiar són part determinant en l'abordatge d'esta patologia que supera l'estrictament sanitari.
>
> La proposta de finançament per part de l'Agència Valenciana de Salut es formula amb independència de la gravetat del cas, i es torna a avaluar la consulta, els informes i l'evolució del pacient cada 6 mesos i fins que el menor complisca els 6 anys d'edat, s'escolaritze en un centre o aula especial i es resolga la intervenció psicoeducativa per la Conselleria d'Educació. A partir d'eixe moment deixaria de finançar-se, ja que la programació educacional especial d'estos xiquets ha d'integrar-se gradualment i estar resolta en el primer trimestre de l'educació obligatòria. Com a màxim, l'edat límit per al finançament dels tractaments és de set anys, si el menor els complix dins del curs lectiu.
>
> Criteri d'edat: una vegada complits els sis anys, es vigilarà perquè la renovació i facturació del tractament no sobrepasse el període establit de cadència per a integrar adequadament el xiquet en el col·legi (aules o col·legis d'educació especial) i no provocar una ruptura brusca del tractament. La data límit serà la finalització del primer curs de l'educació

> primària obligatòria, llevat que el menor complisca set anys dins d'eixe curs lectiu, i en este cas esta serà la data límit.
>
> Tal com suggerixen el grup d'experts de l'Institut Carles III, cal destacar que hi ha un consens internacional sobre el fet que l'educació i el suport social són els principals mitjans de tractament.
>
> Estos aspectes han de ser complementats, de vegades, amb medicació i amb altres programes terapèutics com els programes per a problemes específics de conducta o la teràpia cognitivoconductual per als problemes psicològics associats en persones de més alt nivell de funcionament.
>
> L'ensenyança organitzada i estructurada, siga en contextos naturals —la llar o la comunitat— o en contextos específics d'aprenentatge —l'escola o servicis especialitzats—, és la intervenció més eficaç.
>
> Així doncs, entenem que la intervenció d'estos trastorns ha de seguir compartint-se amb les institucions educatives i socials que implementen l'adequada integració i desenvolupament del xiquet".

Així les coses, de les actuacions es desprenia el següent:

- Entre els 0 i 6 anys, l'Administració sanitària compta amb un Programa d'intervenció precoç per a casos d'autisme a través dels CEDIAT (centres de desenvolupament infantil i atenció primària).

-A partir dels 7 anys, primer curs d'escolarització obligatòria, les actuacions es deriven als centres escolars (Conselleria d'Educació).

- L'autora de la queixa sol·licitava que estos programes no finalitzen als 6 anys d'edat i que s'amplien el temps que siga necessari.

Amb caràcter previ, informem que no correspon al Síndic de Greuges resoldre les discrepàncies o els 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, realitzem les reflexions que a continuació exposem.

Considerem que en els casos que la Conselleria de Sanitat no qüestione l'eficàcia dels tractaments que reben els menors amb trastorns de l'espectre autista, l'actuació dels pares i les mares, indubtablement lògica sota el punt de vista personal, justifica la seua pretensió que els menors continuen amb el tractament iniciat.

La jurisprudència considera que molts dels tractaments per a l'autisme denominat són de caràcter sanitari, no educatiu, atés que no hi ha cap dubte que la Sanitat té com a objecte, no sols fer front a aquelles situacions de risc per a la vida, sinó, a més, la prevenció, el tractament o la curació de les malalties, la conservació i esperança de vida, l'eliminació o disminució del dolor i el patiment etc., per la qual cosa l'adequada aplicació d'un tractament que determine una millora en la seua qualitat de vida constituïx un tractament sanitari, amb independència que el seu contingut siga de naturalesa pedagògica.

D'altra banda, el que ha informat l'Administració educativa (amb motiu de la queixa núm. 091552) no deixava dubtes: "En tot cas, l'atenció educativa que s'oferix a este alumnat no és impediment perquè tinguen accés a les diferents ajudes i beques que es convoquen per part de les distintes administracions de caràcter local, autonòmic o estatal".

Des d'esta institució valorem molt positivament l'actuació de l'Administració sanitària, primer, perquè té un Programa d'intervenció precoç per a casos d'autisme i, després, perquè estén la seua intervenció fins als 6 anys.

No obstant això, davant del benefici concret que pot haver reportat a molts menors, i tot i tenir 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 l'Administració sanitària 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 amb els tractaments iniciats, tot això, sense perjudici de l'adequada coordinació amb els gabinets psicopedagògics escolars i els centres d'educació especial dependents de la Conselleria d'Educació.

No obstant això, la Conselleria de Sanitat no va acceptar el nostre suggeriment consistent 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 recomanen la seua continuïtat.

9. Dret a l'assistència sanitària pública i gratuïta per a advocats de la Comunitat Valenciana

L'autor de la queixa núm. 1101048, advocat amb despatx professional a Alacant, ens relatava que:

> "(...) els advocats no tenen dret a l'assistència sanitària pública i gratuïta del Sistema Nacional de Salut ni tampoc a la prestació per la seguretat social dels servicis mèdics i farmacèutics necessaris per a conservar i restablir la salut, ja que no concorren en els advocats la condició de titular ni beneficiari, llevat que s'estiga donat d'alta en el règim especial de treballadors autònoms (que obliga l'advocat, en la pràctica, a renunciar als sistemes alternatius a la seguretat social reconeguts legalment a través de mutualitats de previsió social, en clara discriminació respecte de la resta de sectors professionals que sí que poden triar en la pràctica) i/o que es pague tots els mesos la quota establida en el conveni d'assistència sanitària amb la seguretat social formalitzada per la Mutualitat General de l'Advocacia —i que mensualment ascendisca a prop de 90 euros—, en clara discriminació novament respecte de la resta de sectors i professionals que sí que poden triar en la pràctica (...)".

Així mateix, l'advocat afectat expressava que:

> "(...) la sanitat pública, a què tots els espanyols han de tindre dret, perquè és universal, no es finança de la caixa comuna de la seguretat social, sinó "d'acord amb el vigent sistema de finançament autonòmic", art. 10 de l'abans esmentada Llei 16/2003, perquè és gratuïta. És a dir, amb els impostos de tots

> els espanyols, entre estos, eixos 65.000 advocats que estan exclosos d'eixe dret (...) en altres comunitats autònomes, concretament Catalunya i Galícia, els seus advocats ja compten amb assistència sanitària pública i gratuïta (...)."

Per això, sol·licitàrem a la Conselleria de Sanitat informació sobre si l'Administració sanitària valenciana està realitzant actuacions a fi que els advocats de la Comunitat Valenciana tinguen dret a l'assistència sanitària pública i gratuïta.

La Conselleria de Sanitat, a través del cap de Servici d'Assegurament Sanitari, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

> "(...) en relació amb el col·lectiu d'advocats, des de la Conselleria de Sanitat vam mantindre negociacions amb el Consell Valencià del Col·legi d'Advocats i es va iniciar la tramitació de dos projectes de conveni, un que pretenia reconéixer prestacions sanitàries a advocats i procuradors de torn d'ofici, i un altre que pretenia reconéixer prestacions sanitàries a advocats majors de 65 anys.
>
> No obstant això, atés que l'any 2009 es va aprovar una proposició no de llei, relativa a l'assistència sanitària universal i gratuïta de tots els espanyols, en el Congrés dels Diputats i que, el 14 de maig de 2010, es va aprovar una proposició de llei sobre universalització del dret a l'assistència sanitària pública a les persones amb nacionalitat espanyola i residència en el territori nacional (...) des de la Conselleria de Sanitat es va creure convenient suspendre la tramitació d'ambdós convenis perquè des del Ministeri de Sanitat es presentarà un projecte de llei d'universalització de l'assistència sanitària efectiva per a tots, i serà així mateix l'Estat qui ostente la competència exclusiva en esta matèria".

Amb caràcter previ, informàrem el promotor de la queixa que esta institució, en els diferents informes que anualment presenta a les Corts, propugna la necessitat d'universalitzar plenament i efectivament el dret a l'assistència sanitària, un procés que encara es troba pendent a Espanya.

El punt de partida el constituïx l'art. 43 de la Constitució Espanyola de 1978, que reconeix el dret de la protecció de la salut i atribuïx als poders públics la competència d'organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels servicis necessaris, i indica que la llei establirà els drets i deures de tots respecte d'això.

En este sentit, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en el seu art. 3.2 disposa que "l'assistència sanitària pública s'estendrà a tota la població espanyola. L'accés i les prestacions sanitàries es realitzaran en condicions d'igualtat efectiva".

D'altra banda, la disposició transitòria cinquena, en el paràgraf segon, assenyala que "l'extensió de l'assistència sanitària pública a què es referixen els articles 3.2 i 20 (salut mental) de la present 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 el que establix l'article 86.2 del text refós de la Llei general de seguretat social, i integrada en l'esmentat Sistema Nacional de Salut, continua estant desplegada 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 assimilades 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 tinguen 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, els menors (Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor), els minusvàlids (Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids), els pensionistes de classes passives que no tingueren dret per un altre títol (Llei 37/1988, de 28 de desembre) i els estrangers (Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social).

Segons informació facilitada pel Ministeri de Sanitat 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 ha accedit ja siga per la seua condició d'afiliats a la Seguretat Social (titulars i beneficiaris), ja siga pel reconeixement de drets establit en diverses normes com les referides en el paràgraf anterior.

Del que acabem d'exposar es desprén que, tot i que s'ha avançat en la universalització de l'assistència sanitària pública, encara no és plenament efectiva.

En l'actualitat, i seguint allò que ha exposat el Defensor del Poble en el seu Informe anual del 2008, podem assenyalar resumidament les persones de nacionalitat espanyola que encara no tenen el dret a l'assistència sanitària gratuïta a Espanya:

- Les que tenen o poden tindre 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 tindre 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).

- Els que no realitzen una activitat laboral o professional i, per tant, no es troben assimilats 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 es troben treballant 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 en l'estranger, retornen 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 prevista per la legislació federal Suïssa i residents a Espanya.

Davant d'esta situació resulta molt il·lustratiu allò que ha exposat pel Defensor del Poble en l'Informe Anual de 2008:

> "Un any més, és necessari 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, atés que alguns ciutadans encara no tenen el dret a esta assistència, i es veuen obligats a finançar l'atenció en aquells supòsits en què accedixen a centres i servicis del Sistema Nacional de Salut. I això a pesar que el pressupost de sanitat per a 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, tot complint un dels acords aconseguits en els Pactes de Toledo.
>
> D'això anterior 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, continua davall 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, un dèficit que necessita un consens en seu parlamentària.
>
> 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 moment oportú, al Ministeri de Presidència per demanar un informe sobre la viabilitat que aquell departament impulsara la reforma legal adequada, que permetera fixar els continguts i el caràcter del dret a l'assistència sanitària com a dret públic subjectiu personal no contributiu.
>
> Encara que el departament va comunicar, en un primer moment, que estudiaria els 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 ho demostra el representatiu nombre de queixes que es continuen plantejant davant del Defensor del Poble en esta matèria. Este repte ha de posar-se en relació directa amb el criteri expressat, al moment oportú, pel Ministeri de Sanitat i Consum, segons el qual, atés l'escàs nombre de persones que no tenen el dret a l'assistència sanitària, aproximadament unes 200.000, no seria un problema assistencial la seua atenció per part del Sistema Nacional de Salut, 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 al sistema representaria 191 milions d'euros".

De les actuacions es desprén que no tots els nacionals espanyols gaudixen del dret a l'assistència sanitària gratuïta. En este sentit, destaquem que el Congrés dels Diputats, durant esta legislatura, ha debatut sobre la situació d'aquelles 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, indicàrem a l'autor de la queixa que hi ha iniciatives per a realitzar 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'eixe dret universal siga efectiu.

10. Revisions ginecològiques anuals

L'autora de la queixa núm. 104407 ens expressava que "(...) les revisions ginecològiques que es feien anualment en l'Hospital General d'Elda s'havien retirat (...) les dones que no prenem anticonceptius, ni tenim patologies ginecològiques, considere que hi tenim dret perquè no tots podem accedir a la sanitat privada. I tot i tenint antecedents de càncer, no es fa la revisió anualment (...)".

Per la seua banda, la Conselleria de Sanitat ens indicava que "(...) la pacient va sol·licitar entrevista amb la direcció de l'Hospital per exposar la seua disconformitat amb la periodicitat de les revisions ginecològiques; el subdirector mèdic de l'hospital la va informar, al juny de 2009, del protocol de prevenció de càncer ginecològic i de mamella de la Comunitat Valenciana. Este protocol és el que s'està aplicant en este departament de salut (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer, en el sentit de ratificar-se en el contingut del seu escrit inicial de queixa, i va presentar nombroses signatures de suport: "(...) que es restablisca la realització de citologies anualment, com també les revisions ginecològiques que no sabem per què van deixar de fer-se (...)".

Davant l'escrit d'al·legacions i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, sol·licitàrem una ampliació d'informe a la Conselleria de Sanitat, en el sentit que ens concretaren amb quina periodicitat actualment es realitzen les citologies i les revisions ginecològiques en el Departament de Salut d'Elda.

La Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

> "(...) els podem informar que tot recollint les recomanacions dels organismes europeus i de les agències espanyoles, l'interval de les proves serà de tres anys per a les dones la citologia de les quals presente un resultat normal o negatiu. En determinades situacions sense factor de risc, l'interval es pot allargar als cinc anys, si bé la nostra Comunitat ha optat per seguir fent-les cada tres anys fins a l'edat de 65.
>
> Respecte de les revisions ginecològiques, cal aclarir que amb esta denominació podem incloure programes de prevenció i promoció de la salut de les dones en què s'intervé de manera integral des dels servicis d'atenció primària i especialitzada (dona climatèrica, prevenció del càncer de mama, salut sexual i reproductiva, etc.)".

Vam donar trasllat del contingut d'este segon informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer en el sentit de ratificar-se en el contingut inicial del seu escrit de queixa.

Arribats a este punt i una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

Amb caràcter previ, informàrem l'autora de la queixa que els possibles desacords i/o discrepàncies entre les persones afectades i l'Administració sanitària respecte de la

periodicitat de les revisions ginecològiques no podien per si sols motivar la intervenció d'esta institució, ja que esta qüestió supera les competències del Síndic de Greuges, atés que té un caràcter cientificotècnic.

No obstant això, entenem que l'acció administrativa en l'àmbit sanitari, quant a l'organització i tutela de les infraestructures sanitàries, ha d'estar dirigida a comptar amb mesures preventives i prestacions i servicis necessaris per a tota la població.

L'art. 43 de la Constitució espanyola, ubicat en el títol I, reconeix el dret a la protecció de la salut i establix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels servicis necessaris.

Sens dubte, preservar la salut ginecològica és fonamental, entre altres coses, per a la fertilitat, evitar infeccions de transmissió sexual o previndre el risc de tenir càncer ginecològic i de mamella.

L'art. 103.1 del text constitucional consagra, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració pública.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'art. 3.1 determina que: "Els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut". De la mateixa manera, disposa en l'art. 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i de celeritat.

Finalment, la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment en el sentit d'extremar al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut ginecològica mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, complint així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

11. Canvi de facultatiu. Recursos administratius contra la denegació

L'autor de la queixa núm. 1101193 ens significava que:

> "(...) en data 17 de novembre de 2010, va dirigir un escrit a la Direcció Territorial de la Conselleria de Sanitat a Castelló per sol·licitar ser atés en l'ambulatori de Castàlia (...) l'1 de desembre de 2010 va rebre resposta del director d'Atenció Primària del Departament de Centre de Salut de Castelló a través de la qual li denegaven la seua sol·licitud basant-se en el que disposa l'article 5.1 del Decret 37/2006 (...) la referida resolució, únicament contenia la decisió administrativa però no se li indicaven els recursos que hi esqueien ni l'òrgan administratiu o judicial davant del qual caldria presentar-los i el termini per a interposar-los (...)".

Per la seua banda, la Conselleria de Sanitat ens va informar que:

> "(...) contra les resolucions que deneguen el canvi d'especialista que s'ha sol·licitat, podrà interposar-se recurs d'alçada en el termini d'un mes si l'acte fora exprés, i si no ho fóra, en el termini de tres mesos, comptadors a

> partir de l'endemà d'aquell en què es produïsquen els efectes del silenci administratiu, davant de l'òrgan superior al que el va dictar, de conformitat amb el que establixen els articles 114 i següents de la Llei 30/1992 (...) contra els actes i resolucions dictades pels òrgans de direcció i gestió dels departaments de salut es podrà interposar recurs d'alçada davant del director gerent de l'Agència Valenciana de Salut, tal com s'establix en l'article 46 de la Llei 3/2003, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana".

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, consideràvem que eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

- Una qüestió de fons: la decisió de l'Administració sanitària que denegava la sol·licitud de l'autor de la queixa de canvi de centre de salut i facultatiu.

- Una qüestió de forma: la referida decisió administrativa no indicava els recursos que esqueien contra esta.

En primer lloc, assenyalem que la Llei 1/2003, de 28 de gener, reconeix el dret de les persones a realitzar lliure elecció de metge, pediatre i centre.

En desplegament de l'anterior, el Decret 37/2006, de 24 de març, del Consell de la Generalitat, regula el procediment per a exercir el dret a la lliure elecció de facultatiu i centre, en l'àmbit de la sanitat pública de la Comunitat Valenciana.

En este sentit, el referit Decret distingix:

- Sol·licituds de canvi de centres i/o facultatius existents en el departament de salut a què pertany el sol·licitant.

- Sol·licituds de canvi de centre i/o facultatius de fora del departament de salut a què pertany el sol·licitant. En este cas, és necessària la conformitat d'acceptació del centre triat.

Del detallat estudi de l'expedient es desprén que l'autor de la queixa va presentar una sol·licitud per a ser atés en l'ambulatori de Castàlia i va rebre resposta del director d'Atenció Primària del Departament de Centre de Salut de Castelló, en què denegava la petició tot basant-se en el que disposa l'article 5.1 del Decret 37/2006, de 24 de març, el qual disposa: "(...) en els casos en què la petició de canvi siga fora de la zona de salut serà necessària la conformitat d'acceptació del centre triat". I esta és la motivació de la decisió administrativa. En este sentit, informàrem l'autor de la queixa que les meres discrepàncies o els desacords amb allò que ha resolt l'Administració no poden per si soles motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això, i entrant en la qüestió de forma, l'Administració, davant d'eixa resolució denegatòria, no va donar opció a l'interessat d'interposar un recurs administratiu d'alçada.

L'art. 9.5 del Decret assenyala que en els casos de resolució que deneguen el canvi tant de metge general com d'especialista, els sol·licitants podran interposar recurs administratiu d'alçada en el termini d'un mes si l'acte fóra exprés i, si no ho fóra, en el termini de tres mesos, comptadors des de l'endemà d'aquell en què es produïsquen els

efectes del silenci administratiu, davant de l'òrgan superior al que el va dictar, de conformitat amb el que estableixen els articles 114 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

D'altra banda, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, establix en l'art. 89.3 que les resolucions contindran la decisió, que serà motivada en els casos a què es referix l'article 54, i expressaran els recursos que contra esta escaiguen, l'òrgan administratiu o judicial davant del qual han de presentar-se i el termini per a interposar-los, sense perjudici que els interessats puguen exercir qualsevol altre que consideren adequat.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment en el sentit que, en els casos de resolucions que deneguen el canvi tant de metge general com d'especialista, se cite de forma expressa la possibilitat dels interessats d'interposar recurs administratiu d'alçada en els termes que preveu l'art. 9.5 del Decret 37/2006, de 24 de març, del Consell de la Generalitat, i que li tornen a remetre novament a l'autor de la queixa la resolució administrativa.

12. Infraestructures sanitàries

L'autor de la queixa núm. 1108124 sol·licitava la nostra intervenció per a "(...) reprendre la tramitació de l'anterior queixa sobre el retard en la creació de la Unitat Clínica per a Trasplantaments Hepàtics en l'Hospital General d'Alacant".

Amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 104804, la Direcció General per a la Qualitat i Atenció al Pacient ens va informar el següent:

> "(...) El procés de trasplantament hepàtic és extremadament complex i requerix estudis previs i selecció de personal qualificat. Des de la Unitat Hepàtica de l'Hospital General Universitari d'Alacant, i des de l'any 2005, es fa la selecció de pacients candidats a trasplantament hepàtic i a seguir el postoperatori, després de ser intervinguts en l'Hospital La Fe de València. Durant este temps s'està formant, adquirint experiència i habilitats d'este procés per la Unitat Hepàtica, com també la formació en esta cirurgia, que actualment estem en procés de selecció del cirurgià que lidere el trasplantament hepàtic en este hospital (...) s'està dissenyant l'estructura medicoquirúrgica que aborde tots els aspectes del trasplantament hepàtic. Una vegada conclòs este procés, l'Hospital General d'Alacant podrà estar en condicions per a ser un centre de referència de trasplantament de fetge".

L'autor de la queixa ens significa que "(...) no compartim la gestió que ha realitzat la Conselleria de Sanitat sobre este assumpte que arrossega una demora de més de cinc anys; es va prometre per primera vegada l'any 2005; ens vam creure l'argumentació aportada per la Conselleria de Sanitat i per això vam decidir no realitzar noves al·legacions esperant el compliment d'allò que s'ha estipulat en l'informe anteriorment mencionat (...)", i afegia que "(...) no obstant això, transcorreguts 8 mesos, hem pogut comprovar que la Unitat de Trasplantament seguix paralitzada sense que fins a la data puguem conéixer els motius del nou retard; esta situació resulta a més incomprensible quan ens consta que el professional que assumirà la realització dels nous trasplantaments està contractat des de fa dos mesos (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un nou informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens va exposar estos motius:

> "(...) com ja el vam informar en el nostre escrit de 24 de juny de 2010, a causa de la complexitat del procés del trasplantament hepàtic, actualment el personal destinat a la Unitat seguix formant-se i adquirint experiència i habilitats tan imprescindibles en una intervenció de tanta envergadura com és el trasplantament hepàtic. D'altra banda, el professional a qui es fa referència necessita un període d'adaptació i formació en què està immers a fi de poder portar a terme eficaçment el seu treball. Des d'esta direcció s'ha tingut com a principal objectiu que els pacients que necessiten un trasplantament hepàtic siguen atesos amb la màxima qualitat en un dels centres amb més experiència de tot l'Estat i que és l'Hospital Politècnic La Fe de València. Este hospital aspira a estar al mateix nivell de qualitat i exigència per als seus pacients. Així doncs, insistim que es continua treballant perquè este hospital siga centre de referència de trasplantament de fetge".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions i així ho va fer en el sentit, bàsicament, de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa, i va afegir que "(...) atés el retard actual, la Conselleria hauria d'especificar i concretar quin és el temps necessari per a l'adaptació i formació dels professionals que seran els responsables de gestionar la Unitat de Trasplantaments Hepàtics".

Arribats a este punt, una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

Amb caràcter previ, volem destacar que l'any 2010 el nombre de persones donants valencianes va ocupar la quarta posició entre les dèsset comunitats autònomes, la qual cosa prova l'alt grau de solidaritat i conscienciació de la ciutadania valenciana en relació amb la donació d'òrgans.

D'altra banda, l'Organització Nacional de Trasplantaments (d'ara en endavant, ONT), organisme dependent del Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat, en la seua memòria de 2010 destaca que 971 va ser el nombre de trasplantaments de fetge realitzats durant el 2010 en tot el territori nacional, dels quals 108 es van realitzar a la Comunitat Valenciana (el que significa un 11,22 % del total).

Actualment, segons la referida memòria de l'ONT, existixen 23 centres sanitaris a Espanya acreditats en la realització de trasplantaments.

L'objectiu de la queixa se centra en la demora en la posada en funcionament d'una unitat assistencial, concretament la Unitat de Trasplantament Hepàtic de l'Hospital General d'Alacant; el retard en l'acreditació comporta que els pacients de la província d'Alacant siguen derivats a l'Hospital La Fe de València. L'Administració sanitària justifica el retard en la necessitat d'adaptació i formació dels professionals.

Decidir el temps que ha de durar la formació i adaptació dels professionals sanitaris que han de prestar servicis en la Unitat de Trasplantament Hepàtic de l'Hospital General d'Alacant no entra dins de les competències del Síndic de Greuges. En línia amb això

anterior, tampoc ho és resoldre els desacords o les disconformitats que en este punt pogueren produir-se entre l'Administració i els autors de les queixes.

No obstant això, seria desitjable que la referida Unitat de Trasplantament estiguera a disposició dels ciutadans tan ràpidament com siga possible.

En este sentit, entenem que l'acció administrativa en l'àmbit sanitari, quant a l'organització i tutela de les infraestructures sanitàries, ha d'estar dirigida a comptar amb mesures preventives i prestacions i servicis necessaris per a tota la població.

En estos termes, sense perjudici dels criteris d'organització que utilitze l'Administració sanitària, esta institució és especialment sensible amb la problemàtica que sorgix entorn de les carències o deficiències en les infraestructures sanitàries en els distints centres hospitalaris i ho continua sent, cosa que s'acredita en els successius informes que anualment es presenten davant de les Corts.

Finalment, la Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment que es realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera posar en funcionament, tan ràpidament com siga possible, la Unitat de Trasplantament Hepàtic de l'Hospital General d'Alacant.

13. Antenes de telefonia mòbil

Les autores de la queixa núm. 1100185 representen una comunitat de veïns de la localitat de Rotglà i Corberà on s'havia instal·lat, a escassos 40 metres dels habitatges i aproximadament a 60 metres d'un jardí d'infància, una antena de telefonia mòbil de grans dimensions. En este sentit, les promotores de les queixes manifestaven el següent:

> "(...) hi havia informes mèdics d'especialistes oncòlegs dels diversos riscos i malalties que poden arribar a experimentar els veïns (sobretot xiquets en edat de creixement), així com dels riscos per a persones embarassades per la presència d'este tipus d'antenes telefòniques (...) la situació era insostenible, ja que en la comunitat vivien nombroses famílies amb xiquets, així com dones en període de gestació, i moltes estaven tenint malalties depressives i s'havia creat una por generalitzada (...)".

A fi de contrastar estes al·legacions, sol·licitàrem a l'Ajuntament de Rotglà i Corberà informació sobre els punts següents:

> "- En cas d'existir, còpia de l'Ordenança municipal reguladora de les instal·lacions d'antenes de telefonia mòbil en el municipi.
>
> - Còpia de la llicència d'obra i activitat, atorgada per l'Ajuntament, per a l'antena de telefonia mòbil a què es referien les autores de la queixa.
>
> - Informe tècnic sobre si l'antena complia amb allò que s'ha prescrit en l'Art. 8.7 d) del RD 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que establix condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques: "la ubicació, característiques i condicions de funcionament de les estacions radioelèctriques han de minimitzar, en la major mesura possible, els nivells d'emissió sobre espais sensibles, com ara escoles, centres de salut, hospitals o parcs públics.".

L'Ajuntament de Rotglà i Corberà, a través de l'alcaldessa-presidenta, ens va remetre la documentació següent: expedient de llicència d'obres per a la instal·lació d'una estació base de telefonia mòbil, projecte tècnic, expedient de llicència d'obres per a la connexió elèctrica, expedient de comunicació ambiental, sol·licitud i certificat de compatibilitat urbanística, aprovació de la memòria tècnica i autorització expedida per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions, certificat de compliment RD 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que establix condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitàries davant d'emissions radioelèctriques, i, finalment, certificat de compliment de la Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental.

Així mateix, l'Ajuntament ens va dir que no havia aprovat cap ordenança municipal reguladora de la instal·lació d'antena de telefonia mòbil.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

Amb caràcter previ, informem que el Tribunal Suprem ha manifestat que els ajuntaments, en l'àmbit de la seua pròpies competències, poden imposar mesures o límits addicionals de protecció als previstos per a l'emissió de radiacions electromagnètiques en el Reial Decret 1066/2001. Així mateix, la jurisprudència de l'alt tribunal considera legítim establir per part de les corporacions locals limitacions a la ubicació d'estacions base en què s'estan denominant "zones sensibles".

Les anteriors qüestions poden ser reconduïdes a un argument comú, com és el de si els ajuntaments, quan establixen les seues ordenances reguladores en matèria de telecomunicacions, estan legitimats per a establir mesures addicionals de protecció a les fixades en el Reial Decret 1066/2001.

Per raons de coherència i d'unitat de doctrina, ens remetrem al que declara respecte d'això en la Sentència del Tribunal Suprem de 17 de novembre de 2009, Rec. 5583/2007:

> "El risc que l'exposició prolongada a radiacions electromagnètiques, en especial, les procedents de les estacions base de telefonia mòbil, ha produït una profunda preocupació a la societat; per això, el Govern va aprovar el Reial Decret 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que establix les condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques.
>
> Esta disposició general establix uns límits màxims d'emissió que depenen de les freqüències utilitzades i recull els criteris de protecció sanitària davant de camps electromagnètics procedents d'emissions radioelèctriques establits en la Recomanació del Consell d'Europa de 12/07/1999, relativa a l'exposició al públic en general als camps electromagnètics.
>
> El fet que este risc pels camps electromagnètics procedents d'emissions radioelèctriques no pot ser considerat tancat des d'una perspectiva estrictament científica, és lògic que els ajuntaments en l'àmbit de la seua competència se senten temptats a imposar mesures addicionals de protecció en esta matèria, ja siga exigint, com succeïx en el cas que enjudiciem, límits

> o condicions complementaris als establits en el citat Reial Decret 1066/2001 EDL2001/28611, ja siga establint distàncies de protecció davant de determinades zones sensibles —col·legis, hospitals, parcs i jardins públics— establint unes àrees de seguretat al voltant d'eixes zones sensibles en què no es permeta la instal·lació d'estacions emissores de radiacions electromagnètiques".

De la lectura de l'informe municipal es desprén que l'Ajuntament de Rotglà i Corberà no disposa d'ordenança reguladora en matèria de telecomunicacions, per la qual cosa, en l'àmbit de les seues competències, no ha establit mesures addicionals de protecció a les previstes en el Reial Decret 1066/2001.

Efectivament, l'art. 8.7 d) del RD 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que establix condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques, establix el següent: "(...) la ubicació, les característiques i condicions de funcionament de les estacions radioelèctriques ha de minimitzar, en la major mesura possible, els nivells d'emissió sobre espais sensibles, com ara escoles, centres de salut, hospitals o parcs públics.".

Així mateix, considerem que en estos supòsits ha de ser plenament operatiu el principi de precaució, tal com ha assenyalat la Comissió Europea.

Sobre la base d'estes consideracions, l'Ajuntament de Rotglà i Corberà va acceptar la nostra recomanació consistent que, en aplicació del principi de precaució i del RD 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que establix condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques, valore i estudie la possibilitat d'allunyar de l'espai sensible, parc públic, la ubicació de l'estació base de telefonia mòbil a què es referix la queixa.

14. Transferència a la Comunitat Valenciana dels mitjans personals adscrits a l'Hospital General Bàsic de la Defensa de València

En l'Informe anual de 2010 vam donar compte de la queixa plantejada en esta institució per personal de l'Hospital General Bàsic de la Defensa a València. Les persones afectades manifestaven el següent:

> "(...) per Reial Decret 431/2009, de 27 de març, es van transferir 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 (...) en el referit Reial Decret, s'establix 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 la resta de normes aplicables en cada cas i en les mateixes circumstàncies que s'especifiquen en els seus expedients de personal" (...) ja han transcorregut 17 mesos, i no s'ha produït la integració com a personal estatutari dependent de la Conselleria de Sanitat de La Generalitat Valenciana, amb la corresponent equiparació econòmica (...) respecte de la situació juridicolaboral, he sigut adscrit al Departament de Salut de Manises, amb efectes d'1 de juny de 2010, i és gestionat des d'eixa data per una empresa privada (...)."

Per la seua banda, la Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General de Recursos Humans, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

> "(...) es va iniciar el corresponent tràmit d'un projecte de Decret "pel qual s'oferix la integració en el règim estatutari a determinat personal adscrit a l'Hospital General Bàsic de la Defensa de València". Esta norma, seguint els tràmits preceptius d'una disposició de caràcter general, en estos moments es troba pendent de l'emissió de l'informe de la Direcció General de Pressupost i Despeses de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, a la qual va ser remés el dia 11 de maig de 2010 i reiterat el 15 de juny.
>
> Quan esta Conselleria de Sanitat reba el preceptiu informe favorable de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, este assumpte s'inclourà en l'ordre del dia de la Mesa Sectorial de Sanitat convocada a este efecte per a la seua negociació i, posteriorment com a últim tràmit, serà remés al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana.
>
> Una vegada publicat el Decret, i d'acord amb allò que s'hi ha regulat, les sol·licituds individuals d'integració seran formulades pels interessats d'acord amb el corresponent model oficial que s'inclou com a annex I a esta norma, en el termini d'un mes, a partir de la seua publicació en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana i estes hauran de ser presentades davant de la Direcció General de Recursos Humans, la qual resoldrà d'acord amb allò que s'ha regulat en la norma (...)".

A la vista d'això anterior, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, sol·licitàrem de la llavors denominada Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, i concretament de la Direcció General de Pressupostos i Despeses, informació sobre si s'havia emés l'informe preceptiu sol·licitat per l'Administració sanitària en data 10/05/2010 (i reiterat en data 15/06/2010).

La referida Conselleria, a través del llavors vicepresident segon del Consell i Conseller d'Economia, Hisenda i Ocupació, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

> "Com a conseqüència de les actuacions realitzades, i prenent com a base l'informe que el 24 de maig de 2011 va emetre el director general de Pressupostos i Despeses, s'informa el següent: amb data 26 de novembre de 2010 esta Direcció General de Pressupost i Despeses va informar favorablement la proposta de Decret del Consell pel qual s'oferix la integració en el règim estatuari a determinat personal adscrit a l'Hospital General Bàsic de la Defensa a València."

Arribats a este punt vam resoldre la queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

Amb caràcter previ, realitzem dos consideracions. La primera, que són dos les administracions a què afecta la present queixa: la de l'Estat, que és qui transferix la competència, i la de la Generalitat, que és qui l'assumix; i la segona, que des del Síndic de Greuges només podem centrar la nostra actuació en els actes i les omissions de l'Administració Autonòmica Valenciana.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx el conveni de col·laboració, entre el Ministeri de Defensa i la Generalitat, per a regular l'ús compartit civil i militar de les instal·lacions de l'Hospital General Bàsic de la Defensa a València, que va ser subscrit l'1/07/2008 (publicat en el *Butlletí Oficial de l'Estat* número 174, de 19/07/2008). El

referit conveni de col·laboració establia, en la seua clàusula quarta, que mitjançant un reial decret s'efectuaria el traspàs a la Comunitat Valenciana del personal civil d'aquell hospital.

En compliment d'això anterior, es va dictar el Reial Decret 431/2009, de 27 de març, pel qual es van transferir a la Comunitat Valenciana els mitjans personals adscrits a l'Hospital General Bàsic de la Defensa de València.

La present queixa se centrava en la denúncia del fet que, transcorreguts més de dos anys, "(...) no s'ha produït la integració com a personal estatutari dependent de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat Valenciana, amb la corresponent equiparació econòmica".

D'allò que ha informat l'Administració sanitària es desprén que el procediment d'integració ha de seguir els tràmits d'una disposició de caràcter general, en este cas, un projecte de decret del Consell. Estos tràmits són els següents:

- Primer: informe favorable de la proposta de decret per part de la Direcció General de Pressupost i Despeses de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

- Segon: convocatòria de la Mesa Sectorial de Sanitat per a la seua negociació

- Tercer: remissió de la referida disposició general al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana.

- Quart: publicació del Decret del Consell i d'acord amb allò que s'ha regulat en este, les sol·licituds individuals d'integració seran formulades pels interessats d'acord amb el corresponent model oficial que s'inclou com a annex I a la norma, en el termini d'un mes, a partir de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, i estes hauran de ser presentades davant de la Direcció General de Recursos Humans.

El primer tràmit del projecte de decret d'integració ja havia sigut complit, i quedaven encara la resta de tràmits pendents de realitzar.

Davant d'això anterior, efectuàrem a la Conselleria de Sanitat el suggeriment que, en l'àmbit de les seues competències, incrementara els seus esforços a fi d'accelerar el procés d'integració del personal que presta servicis en l'Hospital Bàsic de la Defensa de València com a personal estatutari dependent de la Conselleria de Sanitat de la Generalitat.

15. Pacient en coma. Tractament de rehabilitació

L'autor de la queixa núm. 1101253 ens indicava que el seu fill

> "(...) va tindre un accident de cotxe el 25 de desembre de 1987, fa 23 anys, que des de llavors seguix en coma, decidírem la meua dona i jo portar-lo a casa i ací esta (...) hem sol·licitat el servici de rehabilitació ens el van concedir fins al dia 12 de novembre de 2010, que rebérem una carta de l'Hospital Francesc Borja de Gandia que ens retirava el pagament d'este servici (...)".

En este sentit, consideraven que

"(...) una persona en coma i sense rehabilitació és com condemnar-lo a una mort lenta i terrible, perquè es quedaria com un pal ert i no es podria moure (seure, ni canvis posturals), tindria uns dolors terribles en canells, colzes, muscles, genolls, turmells, malucs, etc., en totes les seues articulacions, com també dolors musculars (rampes), per atròfia d'estos per no ser moguts, com a conseqüència d'açò vindria la calcificació de les articulacions, esta és la situació en què està el nostre fill (...) davant de la desestimació de la continuació del tractament de rehabilitació, es van dirigir a la Direcció Mèdica Hospital Francesc Borja de Gandia i a Presidència de la Generalitat. En el moment de dirigir-se a esta institució, l'Hospital no havia donat resposta, mentre que el Gabinet de Presidència els va comunicar que remetien el seu escrit a la Conselleria de Sanitat (...) sol·licitaven la mediació del Síndic de Greuges perquè el seu fill continuara amb el tractament de rehabilitació (...)."

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informe la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la llavors Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

> "(...) Amb data 1 de febrer de 2011, vam notificar a vosté (promotor de la queixa) la denegació de la pròrroga del conveni subscrit amb el centre de fisioteràpia, pels motius exposats en la resolució.
>
> En el punt segon de la resolució, se li notifica que "el Servici de Rehabilitació del Departament de Salut realitze valoració de la clínica del pacient i se li preste l'assistència que de la valoració resulte."
>
> L'11 de febrer, el cap del Servici de Rehabilitació del Departament de Salut, a petició de la Gerència, va acudir al domicili del pacient perquè es realitzara una valoració *in situ*, tant de les condicions de l'habitatge com de la situació clínica del pacient.
>
> El pacient presenta tetraplegia espàstica, a més de coma vígil en situació secular. Pacient severament discapacitat sense possibilitats de recuperació. Dependent per a totes les activitats de la vida diària AVD (índex de Barghel 0 punts). Confinat al seu domicili, assegut unes hores al dia en una cadira de rodes de respatler alt amb cingles per a mantindre el tronc. Portador de sonda nasogàstrica i col·lector urinari.
>
> Així mateix, el facultatiu ens ha informat sobre l'evolució del pacient, i ens ha indicat que, atés que no hi ha possibilitats de millora funcional, només cal mantindre per part de la família les mesures tendents a preservar la seua qualitat de vida (alimentació, aspiracions de secrecions, canvis posturals, mobilitzacions bàsiques diàries, tasques a què la família està habituada). No necessita una actuació a nivell especialitzat (...) el Servici de Rehabilitació manifesta la seua disposició a resoldre qualsevol dubte de la seua especialitat que els familiars puguen requerir si acudixen al Centre de Salut de Tavernes, on seran atesos per la Dra. (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions i així ho va fer i ens va manifestar, entre altres qüestions, que

> "(...) si no estiguera a la nostra casa i en tinguérem cura nosaltres, el nostre fill estaria ocupant un llit d'hospital, estaria al càrrec d'infermeres i

> infermers, amb el consegüent augment de treball que això comporta (...) només van enviar dos metgesses rehabilitadores i no van diagnosticar res diferent d'allò que ha mantingut el seu cap, i així van resoldre que el meu fill només necessitava canvis posturals, cosa que nosaltres fem ja des de fa 23 anys (...) quant a la rehabilitació, no entenc com dues doctores arriben a dir que el nostre fill només necessita canvis posturals i alguns moviments més (...) diuen els doctors que com que no és evolutiu no ho necessita i, per tant, cal suprimir-li la rehabilitació; quina barbaritat, tota la rehabilitació realitzada durant els 23 anys no haurà servit per a res si no hi ha continuïtat; si esta no es continua per al nostre fill seria una mort molt dolorosa (...)".

A fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, des del Síndic de Greuges ens vam posar en contacte telefònicament amb l'autor de la queixa per a conéixer si el seu fill tenia alguna prestació o ajuda econòmica reconeguda, així com si, si escau, tenia sol·licitada l'ajuda de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Davant de la seua resposta, sol·licitàrem informe a la llavors Conselleria de Benestar Social, per conéixer la situació de l'estat de tramitació de l'expedient del dependent. L'actual Conselleria de Justícia i Benestar Social ens va comunicar mitjançant informe de data 27/07/2011 el següent:

> "(...) El 4 de febrer de 2008 es va dictar la Resolució de grau i nivell del Sr. ... (fill de l'autor de la queixa). En el procediment d'elaboració del Programa individual d'atenció s'han realitzat diverses propostes, davant de les quals el representant del dependent ha manifestat la seua disconformitat, tot al·legant que preferia esperar a la resolució del recurs imposat davant del jutjat.
>
> Per això, amb data 6 de juny de 2011 s'ha emés Resolució en què es declara la terminació del procediment d'establiment del programa individual d'atenció".

Vam donar trasllat de l'informe anterior a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara al·legacions, i així ho va fer, en els termes següents:

> "(...) el meu fill sí que necessita una persona, i en molts moments dos persones que l'atenguen, ja que cal seure'l, pegar-li la volta, etc. (...) van decidir entrevistar-se amb l'assistenta social per a concretar un nou programa individual d'atenció (PIA), qui li va confirmar que podrien sumar a la seua prestació uns 90 € més. Davant d'esta situació va contestar que "(...) després de 3 anys que portàvem amb este tira i afluixa, havia decidit esperar a la resolució del jutjat (...)".

Una vegada finalitzada la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, considerem que, encara que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

- El desacord de l'autor de la queixa amb la proposta individual d'atenció (PIA), realitzada per al seu fill per part de la llavors denominada Conselleria de Benestar Social.

- La disconformitat amb la resolució mèdica presa per part del Servici de Rehabilitació de l'Hospital Francesc Borja de Gandia, d'interrompre el servici al seu fill.

En relació amb el desacord existent sobre la proposta individual d'atenció (PIA), de les actuacions es desprenia que sobre estos fets existien actuacions judicials en tràmit.

Per això, informàrem l'autor de la queixa que, d'acord amb l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que regula esta institució, el Síndic de Greuges no podia entrar en l'examen individual de queixes sobre les quals estiga pendent una resolució judicial.

Respecte de la decisió del Servici de Rehabilitació de l'Hospital Francesc Borja de Gandia d'interrompre la rehabilitació al fill de l'autor de la queixa, realitzàrem les reflexions que a continuació exposem.

Sent conscients de la situació a què diàriament han d'enfrontar-se el promotor de la queixa i la seua esposa (pares del pacient), com també de la delicada situació del seu fill, realitzem el suggeriment que a continuació exposem.

La Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, establix en l'article 3.1, que "els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estaran orientats prioritàriament a la promoció de la salut i a la prevenció de les malalties". I, en el seu apartat 2, assenyala que "l'assistència sanitària pública s'estendrà a tota la població espanyola. L'accés i les prestacions sanitàries es realitzaran en condicions d'igualtat efectiva". Este mateix marc legal, recull en l'article 6.1, que "les actuacions de les administracions públiques sanitàries hauran d'estar orientades:

-A garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de la salut.

-A promoure les accions necessàries de rehabilitació funcional i reinserció social del pacient".

Si ens centrem en la qüestió objecte de queixa, volem destacar que l'Informe de l'any 2006 del Defensor del Poble sobre *Daño cerebral sobrevenido en España: un acercamiento epidemiológico y socio-sanitario* assenyalava que els traumatismes cranioencefàlics (TCE) a Espanya, la major part d'ells conseqüència d'accidents de trànsit que han tingut els joves "(...) constituïxen un dels més importants problemes de salut dels països desenvolupats, tant pel nombre de morts que causen com per l'elevat nombre de persones que queden amb algun tipus de discapacitat funcional i cognitiva a causa de les seqüeles que generen estos accidents (...)".

Així mateix, en el seu pròleg ressaltava que:

> "(...) el principal problema rau avui dia en el fet que el sistema sanitari aconseguix una alta eficàcia en les taxes de supervivència, salva vides en el seu aspecte biofísic, sense que els poders públics (sanitaris i socials) hagen disposat d'una manera coherent servicis de rehabilitació i, sobretot, d'integració social a mitjà i llarg termini, incloent-hi les famílies. Esta paradoxa es concreta en l'expressió familiar, "se salva la vida, i ara?" (...)."

El referit informe, en relació amb l'atenció a les persones en estat vegetatiu persistent, assenyalava el següent:

> "Una de les característiques de les lesions cerebrals rau en la diversitat de les seues seqüeles. Entre els afectats hi ha un subgrup, la magnitud del qual

> resulta difícil de calcular (les associacions referixen entre el 7 i el 10 per cent dels seus socis/famílies), en situació de coma prolongat o estat vegetatiu persistent (EVP). Estes situacions requerixen atenció especialitzada que comprén canvis posturals per a evitar l'aparició d'escares (úlceres per pressió), o complicacions com les deformitats òssies, rigidesa articular, atròfia muscular i problemes respiratoris o digestius. A més de les mobilitzacions, alimentació especial, estes persones requerixen estímuls sensorials per a mantindre el contacte amb l'exterior en la mesura que siga possible. Davant d'estes persones preval en la major part del territori la responsabilitat unilateral de la família sense altres suports que l'atenció primària en els casos puntuals de complicacions sanitàries".

Davant d'això anterior, l'alt comissionat de les Corts Generals concloïa (conclusió vint-i-cinquena) que, entre les situacions que exigixen un especial compromís i col·laboració entre els àmbits sanitaris i social, es troben les relatives a les persones en estat vegetatiu persistent.

En este sentit, destaquem les recomanacions divuitena i dinovena del Defensor del Poble dirigides a les conselleries de sanitat o salut de les comunitats autònomes:

> "Divuitena: que s'atorgue absoluta prioritat a la implantació d'unitats específiques i especialitzades per a la rehabilitació de dany cerebral sobrevingut, des d'una òptica multidisciplinària, integral i intensiva. Amb esta finalitat, i com a primera providència, hauria de determinar-se en cada comunitat autònoma la topologia i dotació d'unitats monogràfiques hospitalàries de dany cerebral que es consideren necessàries, com també els terminis per al seu funcionament.
>
> Dinovena: que, com a complement de l'anterior recomanació, es determinen i s'establisquen programes de rehabilitació i unitats de rehabilitació ambulatòria per a l'atenció d'aquells pacients amb dany cerebral sobrevingut als quals els han concedit l'alta hospitalària i continuen necessitant, ineludiblement, rehabilitació íntegra, intensiva i pluridisciplinària".

Tal com hem dit, no corresponia a esta institució indicar si el fill de l'autor de la queixa havia de seguir necessitant o no la rehabilitació, ja que es tracta d'una qüestió mèdica. Tanmateix, sobre la base de les consideracions següents, suggerírem a la Conselleria de Sanitat que realitzara totes les accions i gestions necessàries que garantiren el dret a la protecció de la salut del fill de l'autor de la queixa.

VI. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

a) URBANISME

1. Introducció

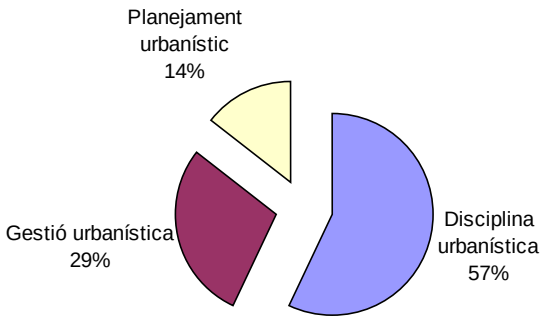
Enguany, 2011, la ciutadania ens ha plantejat un total de 214 queixes, davant les 821 presentades en 2010, 203 en 2009 i 196 en 2008.

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

Convé aclarir que en l'exposició del contingut d'estes queixes, en què 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 resumirem la queixa i després remetrem a la nostra pàgina web, ja que en l'apartat corresponent apareixen publicades íntegrament.

2. Urbanisme en xifres

Àrea d'Urbanisme	
Disciplina urbanística	122
Gestió urbanística	61
Planejament urbanístic	31
Total Àrea d'Urbanisme	**214**



3. Planejament urbanístic

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

En este apartat donarem compte de les queixes presentades per les persones afectades pel soterrament d'unes vies fèrries a Burjassot i Godella, com també per la implantació d'una torre elèctrica d'alta tensió a Ibi.

Els veïns del carrer Lauri Volpi i Mestre Lope de Burjassot formalitzen la queixa núm. 1100287, perquè veuen limitats els drets de conservació i manteniment dels seus habitatges a causa d'haver estat inclosos dins de la zona d'afectació ferroviària, a través de la modificació puntual del pla general d'ordenació del municipi, derivat de la formalització del Pla especial de soterrament de la via 1 de l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, València-Bétera.

Esta limitació deriva del fet que han transcorregut quasi cinc anys des que es van redactar els documents i projectes que sustenten l'execució de la infraestructura i, no obstant això, avui, esta encara no s'ha iniciat. Durant tot eixe temps l'Ajuntament de Burjassot denega l'atorgament de les llicències d'obres de manteniment i conservació dels edificis que es troben dins de la zona, i també la seua possible utilització o destinació per a implantar-hi les activitats permeses, d'acord amb els usos previstos en el planejament.

Tot i que s'han dirigit i s'han presentat diversos escrits davant l'Ajuntament de Burjassot, no s'ha donat resposta a la ciutadania ni s'ha adoptat cap mesura encaminada a donar una solució definitiva al problema plantejat.

Així les coses, convé recordar que la gestió de la cosa pública en l'actualitat no pot canalitzar-se unilateralment com el desplegament d'actes i de resolucions dirigides als administrats, sinó que també estos han de participar i han d'interactuar en els criteris rectors dels assumptes públics. En esta bilateralitat apareixen conceptes propis de l'exercici de drets que ostenten les persones en les seues relacions amb les administracions públiques, com ara el dret a la consulta, el dret a la iniciativa, el dret de participació ciutadana (el principal exponent del qual és la participació en la decisió del gasto públic mitjançant l'elaboració dels denominats "pressupostos participatius"). Totes estes claus conduïxen a la formulació del concepte de "governança" i, en especial, de la "governança local.

La doctrina científica ha denominat esta interacció entre els poders públics i la ciutadania "governança", "governació" o "govern en xarxa", és a dir, fenòmens distints i contraposats a la gestió tradicional dels interessos generals basats en relacions de jerarquia entre qui governa i els governats.

La imposició unilateral dels poders públics es transforma en 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.

En conseqüència amb això, efectuàrem a l'Ajuntament de Burjassot les següents recomanacions, les quals van ser acceptades:

1. Que mantinguen de forma conjunta amb l'associació autora de la queixa les reunions de treball que siguen necessàries per a aconseguir el màxim consens possible entre les distintes parts afectades i garantir l'adopció de les decisions finals d'actuació que resulten més eficaces i que estiguen més d'acord amb la defensa dels interessos públics en joc.

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

D'altra banda, els veïns autors de la queixa núm. 1107514 van manifestar la seua disconformitat amb la instal·lació d'una torre d'alta tensió al costat dels seus habitatges, i aportaren un informe topogràfic i pericial sobre la il·legalitat de la instal·lació.

Amb l'objectiu de contrastar estes afirmacions, requerírem a l'Ajuntament d'Ibi un informe tècnic que desvirtuara el dictamen pericial aportat per l'autor de la queixa.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament ens indica que:

> "(...) com que està pendent de resolució per la Conselleria d'Indústria la solució de soterrament plantejada, mitjançant el pal de suport de la línia existent, la ubicació de la qual dóna lloc a la queixa, l'urbanitzador ha presentat un annex d'alternatives a la ubicació d'entroncament aeri subterrani al camí Vell d'Onil, en què es plantegen possibles solucions d'acord amb la resolució de l'esmentada Conselleria, el qual està pendent d'informe pels servicis tècnics municipals (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, els autors de la queixa insistixen a sol·licitar l'anul·lació del Decret de l'alcaldia "(...) que autoritza la construcció en sòl urbà, damunt d'una de les voreres i que invadix la calçada, d'una torre d'alta tensió i la línia aèria d'alta tensió (...)", com també el rebuig de la sol·licitud presentada per l'empresa constructora "(...) per a construir de forma provisional la torre d'alta tensió a la vorera de davant i ocupar-la completament, com també part de la calçada, tot això, a més, a l'interior del sòl urbà (...)".

En el cas que ens ocupa, l'Ajuntament ens ha informat que està a l'espera de la resolució que emeta la Conselleria d'Indústria i dels informes que han de redactar els servicis municipals, els quals hauran de tindre en compte les consideracions efectuades en l'informe topogràfic i pericial aportat pels autors de la queixa sobre la il·legalitat de la ubicació pretesa per a la torre d'alta tensió.

Partint d'estos fets, l'art. 5.1 de la Llei estatal 54/1997, de 27 de novembre, reguladora del sector elèctric, assenyala que la planificació de les instal·lacions de transport i distribució d'energia elèctrica, quan estes s'ubiquen o discórreguen en sòl no

urbanitzable, haurà de tindre's en compte en el corresponent instrument d'ordenació del territori. Així mateix, i en la mesura que estes instal·lacions s'ubiquen en qualssevol de les categories de sòl qualificat com a urbà o urbanitzable, la planificació haurà de ser prevista en el corresponent instrument d'ordenació urbanística, i caldrà concretar-hi les possibles instal·lacions, tot qualificant adequadament els terrenys i establint, en ambdós casos, les reserves de sòl necessàries per a la ubicació de les noves instal·lacions i la protecció de les existents.

Així mateix, l'art. 51.2 de l'esmentada Llei 54/1997 disposa que les instal·lacions elèctriques hauran de tindre en compte la protecció de les persones i la integritat i funcionalitat dels béns que puguen resultar afectats per les instal·lacions.

Així les coses, l'elecció de l'emplaçament més adequat per a ubicar la infraestructura d'alta tensió és essencial per a evitar els futurs perills i molèsties (possibles incendis, explosions o sorolls) que es pogueren produir als veïns limítrofs.

Esta institució és conscient de la necessitat de les instal·lacions d'alta tensió per a prestar un servici elèctric de qualitat als ciutadans i mantindre el seu benestar, com també 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.

Ara bé, en l'elecció d'este tipus d'instal·lacions cal tindre present el límit infranquejable que constituïxen 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.

Una vegada acabada la investigació, l'Ajuntament d'Ibi va acceptar la nostra recomanació consistent que, davant la resolució que emeta la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació de la Generalitat Valenciana i dels informes dels servicis tècnics municipals, s'examinen en profunditat totes les alternatives possibles per a emplaçar la instal·lació d'alta tensió al lloc més adequat per a preservar al màxim els drets constitucionals de les persones afectades.

Abans de concloure este apartat, donem compte del resultat de les investigacions indicades en l'Informe anual de l'any passat.

Així, quant a la disconformitat veïnal amb el lloc triat per a l'emplaçament d'una subestació transformadora d'energia elèctrica d'alta tensió 220/20 kw, objectiu de la queixa núm. 092832, l'Ajuntament de la Vila Joiosa i la llavors anomenada Conselleria d'Infraestructures i Transport no van acceptar la nostra recomanació consistent que, a la vista de l'informe emés per l'enginyer municipal respecte dels escassos metres de distància existents entre la parcel·la proposada per a ubicar la subestació elèctrica i altres parcel·les d'ús residencial i docent, estudiaren en profunditat altres alternatives possibles per a emplaçar la subestació al 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).

Finalment, quant a la disconformitat de l'autor de la queixa núm. 093269 respecte de la decisió municipal d'ubicar un polígon industrial al costat del seu habitatge, l'Ajuntament de Vinaròs va acceptar la nostra recomanació que, prèviament a l'aprovació dels instruments de planejament de desenvolupament i programació del sòl destinat al polígon industrial, es realitzara l'avaluació ambiental estratègica de la zona a fi d'avaluar els efectes del seu establiment, tot considerant en l'avaluació fins i tot l'alternativa zero.

3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

En la queixa núm. 107756, l'associació autora de la queixa manifestava que, a pesar que havia sol·licitat a l'Ajuntament d'Alacant la modificació d'un concret article del pla general d'ordenació urbana per considerar que constituïx una restricció del dret fonamental de llibertat religiosa, no havia rebut cap tipus de contestació municipal.

Una vegada requerit l'informe corresponent, l'Ajuntament d'Alacant ens diu que, d'acord amb el tenor de l'iter procedimental legalment establit per a la tramitació i aprovació dels instruments de planejament general, actualment, el Pla general d'ordenació urbana d'Alacant ja ha sigut aprovat per l'Ajuntament i està pendent d'aprovació definitiva, si bé esta competència està residenciada a favor de la llavors anomenada Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge i, per tant, no competix pronunciar-se en este moment a l'Ajuntament.

En estos casos, esta institució té dit que, al marge de la fase procedimental en què poguera trobar-se la tramitació de la revisió del pla general d'ordenació urbana, això no eximix esta administració municipal de l'obligació de donar contestació expressa i motivada en relació amb la sol·licitud presentada per l'associació autora de la queixa.

De conformitat amb això, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim els deures legals que es deriven de la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició, i dels articles 42 i següents de Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 107995 ens expressava que l'Ajuntament de Godelleta està duent a terme la tramitació i l'aprovació de diversos instruments de planejament, com ara la modificació puntual del Pla general d'ordenació urbana de 1988, pel que fa a les urbanitzacions de Lomas de los Caballeros, la Fuentecica, Calicanto A, Calicanto B, Cumbres de Calicanto, etc., com també l'aprovació provisional d'un nou pla general d'ordenació urbana.

Així mateix, s'hi indicava que, quant als instruments de planejament referits, s'ha observat una total manipulació entre els documents sotmesos a informació pública i els documents aprovats, sense perjudici a més de no respectar les determinacions referents als sòls de domini públic hidràulic, vies pecuàries, masses forestals, etc. A més, s'hi al·legava que, en l'adjudicació del contracte administratiu per a l'elaboració tècnica dels documents comprensius dels instruments de planejament, no s'havia respectat la legislació de contractes.

L'Ajuntament de Godelleta ens indica que en tots els expedients de contractació s'ha seguit el procediment legalment establit en la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic. En cap expedient consta que l'autor de la queixa haja presentat reclamació ni al·legacions, ni en via administrativa ni en via jurisdiccional; respecte de la tramitació dels documents de planejament urbanístic, s'ha seguit el procediment legalment establit i s'han respectat els preceptius tràmits d'audiència com també s'han notificat als interessats les resolucions administratives dictades en el procediment.

Tenint en compte estos fets, en primer lloc, i quant al tractament que ha de donar-se als béns de domini públic, ja siguen de titularitat estatal, autonòmica o local, ha de significar-se que este, sense perjudici del que poguera escaure en fase de gestió i execució del planejament, en la mateixa fase de planejament ha de ser objecte d'observació i, en conseqüència, les limitacions imposades per la legislació sectorial han de respectar-se, de tal manera que han de ser reflectides en la documentació gràfica del pla.

En este sentit, tant les vies pecuàries com els barrancs, rambles o lleres públiques que pogueren discórrer pels distints sectors de planejament hauran de ser classificats com a sòl no urbanitzable d'especial protecció i no com a sòl urbà, ja que així ho disposa la legislació sectorial reguladora de cadascun d'estos béns, i en la legislació urbanística.

Quant al procediment seguit en l'aprovació del planejament, si bé és cert que la seua tramitació i aprovació té règim jurídic, procediment i sistemes de publicitat propis, no és menys cert que este sistema operatiu garantix, com no pot ser d'una altra manera, els drets de tots aquells que pogueren veure's afectats, directament o indirectament, en qualsevol de les fases del procediment seguit en la tramitació de planejament objecte d'aprovació, la qual cosa comporta, i així ho preveu la legislació urbanística valenciana, tant sota la vigència de la LRAU, com ara, sota la vigència de la LUV —i sense oblidar el que ha declarat el Tribunal Suprem, amb motiu de la impugnació del pla general d'ordenació urbana, respecte de l'obligatòria reiteració dels períodes d'exposició al públic en relació amb les alteracions substancials en les distintes fases de la tramitació d'un instrument de planificació urbanística—, que encara que no s'estiga davant d'una alteració d'esta naturalesa, sempre que entre la documentació inicial sotmesa a informació pública i la que siga objecte d'aprovació en cada una de les fases per les quals travessa la tramitació de l'instrument de planificació es produïsquen alteracions, estes hauran de ser objecte de notificació individualitzada a tots els interessats, i cal considerar com a tals, no sols aquells que es personen en el procediment, sinó també qualsevol propietari o propietària que puga veure alterades les determinacions o els paràmetres urbanístics inicialment previstos en l'instrument de planificació, encara que no s'hi haja personat per a considerar i manifestar tàcitament la seua conformitat amb les determinacions inicials, però que de cap manera constituïxen acceptació de les posteriorment introduïdes per l'alteració mencionada.

Atenent a estes consideracions, l'Ajuntament de Godelleta va acceptar la nostra recomanació consistent que es done a la tramitació dels instruments de planejament el tractament dels béns de domini públic que preveu la legislació sectorial reguladora de cadascun i, així mateix, que es respecte i es garantisca el sistema de publicitat previst per la Llei urbanística valenciana per al supòsit que es produïsquen alteracions de les determinacions urbanístiques entre la documentació inicialment exposada al públic i la

que s'aprove en cada fase per les quals travessa la tramitació del planejament fins a aconseguir la seua aprovació definitiva.

Una altra de les problemàtiques analitzades enguany ha sigut la relacionada amb el planejament urbanístic i l'accessibilitat dels espais urbans per a les persones discapacitades.

En la queixa núm. 1101498 es denunciaven les dificultats que experimenten diàriament les persones discapacitades per a accedir a alguns aparcaments públics de la ciutat d'Alacant, com ara el de la plaça de la Muntanyeta, Cristòfol, Alfons el Savi, etc.

L'Ajuntament d'Alacant ens remet un informe en què indica el següent:

> - "Segons el Decret 193/1988, els aparcaments hauran de comptar amb itineraris per a vianants adequats a la normativa d'accessibilitat, és a dir, subjectes a les disposicions de disseny establides en el decret mencionat.
>
> -Hem de recordar que els establiments de la plaça de la Muntanyeta i l'estacionament de la plaça Sant Cristòfol són construccions anteriors a la normativa i que la seua adaptació, segons la disposició transitòria primera, s'ha efectuat amb els mitjans disponibles.
>
> -L'aparcament situat a la plaça de Sant Cristòfol compta amb dos ascensors que complixen la normativa, encara que el seu manteniment i funcionament no siga el que es desitja.
>
> -Quant a l'aparcament de la plaça de la Muntanyeta, tenim el greu condicionant de l'estructura, la qual cosa dificulta l'adaptació a la normativa. En este cas, s'han disposat mitjans provisionals que permeten l'entrada i eixida de les persones amb minusvalidesa amb la col·laboració del personal que hi treballa.
>
> -En relació amb l'aparcament de l'avinguda d'Alfons el Savi, la construcció del qual es va fer després de la normativa mencionada, està adaptat en precari a les condicions d'accessibilitat i té pendent la col·locació d'un ascensor, la qual cosa implica habilitar un buit a la superfície de l'avinguda. Per esta raó, falta d'espai exterior, encara no tenim la solució definitiva.
>
> -L'Ajuntament d'Alacant està treballant per a donar una ràpida resposta i adaptació a les condicions mínimes d'accessibilitat amb les solucions òptimes".

Així les coses, i sense perjudici de reconéixer expressament la preocupació municipal per a garantir l'accessibilitat dels aparcaments públics existents a la ciutat d'Alacant, cal notar que, amb anterioritat al Decret 193/1988 al·legat per l'Ajuntament, ja es trobava en vigor l'art. 54.1 de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids, a saber: "La construcció, ampliació i reforma dels edificis de propietat pública o privada, destinats a un ús que implique la concurrència de públic, així com la planificació i urbanització de les vies públiques, parcs i jardins de les mateixes característiques, s'efectuarà de forma tal que resulten accessibles i utilitzables per als minusvàlids".

Així mateix, l'art. 55.1 de la referida Llei 13/1982 disposa que les instal·lacions, edificis, carrers, parcs i jardins existents, la vida útil de les quals siga encara considerable, hauran de ser-hi adaptats gradualment.

Amb més motiu, la disposició transitòria primera del Decret valencià 193/1988, de 12 de desembre, normes per a l'accessibilitat i eliminació de barreres arquitectòniques, que va entrar en vigor el 2 d'abril de 1989, disposa el següent: "Els edificis, instal·lacions, usos o activitats d'ús públic que siguen de titularitat privada hauran d'adaptar-se a les determinacions d'este Decret i les seues normes de desplegament en el termini de tres anys des de la seua entrada en vigor".

En este sentit, convé recordar que la Constitució espanyola, en els arts. 9.2, 14 i 49, encomana a tots els poders públics la creació de les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones i dels grups en què s'integren siguen efectives i reals, i s'eliminen els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, el foment de la participació de tots els ciutadans i totes les ciutadanes en la vida política, econòmica, cultural i social, el dret a gaudir d'un habitatge digne i el deure de facilitar l'accessibilitat al medi de tots, a través de les polítiques dirigides a la prevenció, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, a les quals cal atendre amb les especialitzacions que requerisquen.

La millora de la qualitat de vida de tota la població i específicament de les persones que es troben en una situació de limitació respecte del medi és un dels objectius prioritaris que ha de presidir l'acció de govern, en estricte compliment del principi d'igualtat que cal garantir a totes les persones.

Les persones amb discapacitat constituïxen un sector de població heterogeni, però totes tenen en comú que, en major o menor mesura, necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o per a participar en igualtat de condicions que la resta de ciutadans en la vida econòmica, social i cultural.

En virtut de tot això, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que continuara adoptant totes les mesures que siguen necessàries per a millorar al màxim possible l'accessibilitat dels aparcaments públics per a les persones discapacitades o amb mobilitat reduïda.

De la mateixa manera, l'Ajuntament d'Alacant, en relació amb la falta d'accessibilitat de la plaça de Sant Cristòfol denunciada en la queixa núm. 1108931, també va acceptar la nostra recomanació amb vista que s'adopten les mesures pertinents perquè les obres de rehabilitació i millora que s'estan duent a terme a la plaça Sant Cristòfol suprimisquen o eliminen les barreres arquitectòniques que dificulten o limiten la capacitat deambulatòria de les persones amb mobilitat reduïda.

3.3 Patrimoni històric, artístic i cultural

La necessitat d'adoptar mesures de recuperació i rehabilitació dels immobles d'interés cultural existents al barri de Benicalap de la ciutat de València: la Ceramo, Bombas Gens, Alqueria del Moro, Alqueria de la Torre i Casino de l'Amèrica, ha sigut objecte de la queixa núm. 105947.

Sense perjudici de les recomanacions emeses per esta institució amb data 15 de març de 2004 en l'anterior expedient de queixa núm. 030987, no podem 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 d'inapreciable valor, la conservació i l'enriquiment del qual correspon a tots els valencians i, especialment, a les institucions i els poders públics que els representen, en este cas, a la Conselleria de Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i a l'Ajuntament de València.

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, siga quin siga el seu règim jurídic i la seua titularitat.

Amb més motiu, l'art. 12 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, desplegat per la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià, disposa que la Generalitat vetlarà per la protecció i defensa de la identitat i dels valors i interessos del poble valencià i el respecte a la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric.

En el cas que ens ocupa, tant l'Ajuntament de València com la Conselleria de Cultura i Esport han contestat als escrits presentats per l'associació autora de la queixa, l'han mantingut informada de les distintes actuacions i, fins i tot, s'han oferit a mantindre reunions de treball amb esta associació per a continuar avançant en la protecció del patrimoni cultural valencià.

Esta institució valora molt positivament este oferiment i desitja que es puga materialitzar en el futur per a continuar treballant conjuntament.

Una vegada dit això, no podem obviar que en matèria de protecció del patrimoni cultural resulta fonamental la col·laboració de les persones privades que són propietàries dels immobles, ja que, en cas contrari, l'actuació de les administracions públiques es veu greument entrebancada per haver d'acudir a mitjans dràstics com ara l'expropiació i la imposició de sancions, i assumir íntegrament uns elevats costos de rehabilitació, que han de ser satisfets amb càrrec als sempre limitats pressupostos públics, la legítima distribució dels quals correspon decidir en cada moment, no al Síndic de Greuges, sinó a les autoritats autonòmiques i municipals democràticament triades per la ciutadania.

En este sentit, la greu crisi econòmica que experimentem agreuja, encara més si és possible, la dificultat de realitzar grans esforços pressupostaris per a aconseguir la rehabilitació i el manteniment en un adequat estat de conservació de tots els immobles que formen part del patrimoni cultural valencià, i tot això, sense desatendre les necessitats econòmiques derivades de la prestació d'altres servicis públics obligatoris que també demana la societat valenciana.

Una vegada finalitzades totes les actuacions, la Conselleria de Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i l'Ajuntament de València van acceptar la nostra recomanació consistent que, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, adopten totes les mesures preventives, sancionadores i de rehabilitació que consideren escaients per a protegir el patrimoni cultural valencià, a l'empara de l'esmentada Llei 4/1998, d'11 de juny.

D'altra banda, idèntic resultat satisfactori vam obtindre en la queixa núm. 106969, ja que l'Ajuntament d'Orihuela va acceptar la nostra recomanació per a continuar garantint la protecció de l'església de Sant Agustí, declarada bé de rellevància local.

Enguany, 2011, també vam tindre ocasió d'intervindre davant de l'Ajuntament d'Alacant en els expedients de queixa núm. 1100283 i 1101499, perquè s'evitara la contaminació lumínica de la torre Ansaldo, declarada bé d'interés cultural, i es millorara l'entorn del monument a Miguel Hernández; ambdós objectius van ser aconseguits.

L'autor de la queixa núm. 1101102 ens expressava que porta més de 7 anys intentant que es millore la protecció del bé d'interés cultural la torre del Baró, ja que, segons el seu parer, l'Ajuntament de Benicàssim continua consentint agressions al monument, tal com els moviments de terra i acumulacions d'àrid en el perímetre immediat a la torre del Baró.

Vam requerir el corresponent informe a l'Ajuntament de Benicàssim i ens informà que s'està elaborant el corresponent pla especial relatiu al bé d'interés cultural torre Baró, així com l'estudi d'integració paisatgística que l'acompanya, i que s'havia incoat un expedient per a restaurar la legalitat urbanística conculcada per la realització d'obres sense llicència consistents en moviments de terra.

Davant les actuacions municipals realitzades, acordàrem la finalització de les nostres investigacions.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1101154 expressava la seua disconformitat amb la falta de reposició de la fonteta la Mercé, ubicada a la Vall d'Uixó, ja que, segons el seu parer, encara que no estiga inclosa en el catàleg d'elements, edificis i conjunts d'interés històric del pla general d'ordenació urbana, no hi ha cap obstacle per a reposar la referida font, tal com s'ha fet en altres fonts del municipi després de la remodelació de les places on s'ubiquen.

Una vegada examinat l'informe remés per l'Ajuntament de la Vall d'Uixó, vam posar fi a la nostra intervenció informant l'autor de la queixa que la fonteta de la Mercé no està inclosa en el catàleg d'elements, edificis i conjunts d'interés històric del pla general d'ordenació urbana i que, per això, no és obligatòria legalment la seua reposició d'acord amb les característiques inicials.

Abans de concloure este apartat, donem compte del resultat de les investigacions indicades en l'Informe anual de l'any passat.

En relació amb la necessitat d'adoptar mesures de protecció del castell de Barxell, bé declarat d'interés cultural, i que va ser objecte de la queixa núm. 093557, l'Ajuntament d'Alcoi i la llavors denominada Conselleria de Cultura i Esport van acceptar la nostra recomanació consistent que, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, davant de l'incompliment del deure legal de conservació del castell de Barxell, es duga a terme l'execució subsidiària, a càrrec de la propietat de l'immoble, dels treballs de conservació que eviten l'arruïnament del bé d'interés cultural, i s'incoe el corresponent expedient sancionador per la comissió d'una infracció greu i es valore

l'exercici de la potestat expropiatòria, perquè constituïx causa d'interés social per a l'expropiació, el perill de destrucció o deteriorament del bé.

4. Gestió urbanística

L'execució i el desenvolupament dels plans urbanístics també han constituït l'objecte de moltes queixes presentades en 2011, a pesar de la greu crisi econòmica que experimentem. Entre les principals queixes destaquem les següents:

a) les discrepàncies amb l'execució d'un projecte de reparcel·lació a Sella, Vinaròs i Traiguera;

b) la mancança d'infraestructures d'urbanització —aigua, llum, clavegueram, voreres, etc.— en una zona dels municipis de Jacarilla, Altea, Tavernes de la Valldigna i Benidorm;

c) el retard en la tramitació, aprovació i execució d'un projecte de reparcel·lació a Moncada;

d) l'escassa informació rebuda en relació amb l'estat de tramitació d'un projecte d'equidistribució i al retard en l'execució de les obres d'urbanització a Picassent.

L'autor de la queixa núm. 105593 expressava la seua disconformitat amb el fet que en el projecte de reparcel·lació del sector PP-1 Saleres de la localitat de Sella, la finca dels seus pares s'incloïa en tota la seua extensió en zona verda, i se'ls havia adjudicat la parcel·la final en un lloc completament diferent, la qual cosa comportava la pèrdua de la casa que hi tenien.

Una vegada iniciada la investigació corresponent, vam poder comprovar que, de forma reiterada, l'Ajuntament de Sella ha qualificat d'extemporànies les al·legacions presentades pel promotor de la queixa al projecte de reparcel·lació, però esta inadmissió no està justificada o emparada en cap norma.

No obstant això, l'Ajuntament de Sella no ha acceptat la nostra recomanació que acordara la retroacció de les actuacions al moment immediatament anterior a la inadmissió, per extemporaneïtat, dels escrits d'al·legacions deduïts pel promotor de la queixa al projecte de reparcel·lació del Sector PP-1 Saleres, i es va determinar, així mateix, fins que se substancien els tràmits, la suspensió de l'eficàcia de l'acte definitiu aprovatori.

D'altra banda, en la queixa núm. 106972, l'autor manifestava que és propietari d'una parcel·la inclosa en el Programa d'actuació integrada sud 16 del municipi de Vinaròs i que el 17 de març de 2007 va presentar un escrit en eixe Ajuntament en què sol·licitava la devolució de la diferència entre el valor de la casa taxada pels servicis tècnics municipals i els gastos d'urbanització, sense haver obtingut cap contestació, a pesar del temps transcorregut des de llavors.

L'Ajuntament de Vinaròs ens indica en el seu informe que "(...) l'àmbit de reparcel·lació es troba completament urbanitzat i rebut per l'Ajuntament, i que s'ha

efectuat per l'urbanitzador la liquidació definitiva de les quotes d'urbanització als propietaris del sector (...)". En este sentit, afegia que "(...) no obstant això, a la vista de l'escrit presentat per l'autor de la queixa, se'n va donar trasllat a l'urbanitzador als efectes corresponents (...)". De la documentació adjunta a l'informe es deduïa que la quantia deguda a l'interessat es xifraria en 9.798,06 euros.

Per la seua banda, l'interessat manifestava la seua preocupació per entendre que la situació de concurs en què es trobava immers l'urbanitzador dificultaria el compliment de les seues obligacions. Així mateix, l'interessat assenyalava que el pagament del deute podia realitzar-se fent efectiu l'aval depositat per l'urbanitzador, que pujava a la quantitat de 42.000 euros.

En relació amb la qüestió que centra el present expedient de queixa, de la lectura dels informes i la resta de documents que integren l'expedient de queixa es deduïx que, encara que l'àmbit de reparcel·lació es trobe totalment urbanitzat i rebut per l'Ajuntament, l'urbanitzador encara no ha satisfet plenament les obligacions que, com a tal, corren a càrrec seu, ja que no ha compensat les quantitats degudes a l'interessat com a conseqüència del procés de reparcel·lació.

En este sentit, i a pesar del compromís assumit per este d'abonar les quantitats degudes, és cert que la situació de concurs en què es troba planteja raonables dubtes sobre la possibilitat que puga afrontar els pagaments i complir amb les seues obligacions.

Davant d'això, pareix raonable que l'Ajuntament de Vinaròs arbitre, en garantia dels drets i de les legítimes expectatives que corresponen al promotor de l'expedient, tots els mitjans que es troben al seu abast per a aconseguir la satisfacció del deute pendent.

En este sentit, la possible aplicació de les garanties prestades per l'urbanitzador al pagament del deute es presenta com un mecanisme especialment idoni, davant d'allò que hi ha previst en l'article 140 de la Llei urbanística valenciana (Llei 16/2005, de 30 de desembre, de la Generalitat) en relació amb les garanties; recordem que segons este precepte "tot programa d'actuació integrada ha d'assegurar el compliment de les seues previsions, ja siga mitjançant crèdit compromés a càrrec del pressupost d'una administració, ja siga en els supòsits de gestió indirecta, amb garantia financera o real prestada per l'urbanitzador".

Esta institució no pot sinó considerar que, entre les previsions assegurades per les garanties han d'entendre's inclosos, entre altres, els pagaments resultants dels processos de compensació, com és el cas del present expedient.

Esta interpretació és, d'altra banda, coherent amb les previsions que, al seu torn, conté l'article 344 del Reglament de l'esmentada llei, el qual, per als casos de resolució del contracte, preveu que la compensació als propietaris que hagen contribuït d'alguna manera a l'alçament de les càrregues d'urbanització puga efectuar-se, a càrrec de l'urbanitzador, amb execució de les garanties que haguera prestat.

Esta institució considera que, una mera interpretació sistemàtica (i garantista amb els drets dels propietaris), imposa que esta previsió també haja de ser aplicada en el present supòsit, ja que esta presenta una identitat material en el pressupost de fet.

En conseqüència amb tot el que acabem de dir, l'Ajuntament de Vinaròs ha acceptat la nostra recomanació que adopte tots els mitjans que es troben al seu abast per a assegurar el compliment per part de l'urbanitzador de la seua obligació de pagament, inclosa la possibilitat d'executar les garanties prestades.

D'altra banda, l'associació de veïns autora de la queixa núm. 1103946 denunciava que l'Ajuntament de Traiguera havia aprovat, de forma provisional, el programa d'actuació integrada (PAI) Urbanització Font de la Salut, amb l'informe desfavorable respecte de la suficiència d'aigua, emés per l'empresa concessionària del servici municipal d'aigua potable; així mateix, s'indicava que el referit PAI afecta el conjunt arquitectònic Reial Santuari de la Mare de Déu de la Font de la Salut, que va ser declarat bé d'interés cultural (BIC) pel Decret del Consell 20/2007, de 16 de febrer de 2007.

L'Ajuntament de Traiguera ens confirma que l'aprovació provisional del PAI es va produir el 27 de gener de 2011 i que, en relació amb el subministrament d'aigua potable, es va imposar la condició següent: "La xarxa d'abastiment d'aigua potable descrita en l'avantprojecte d'urbanització que preveu la connexió a la xarxa d'abastiment existent haurà de modificar-se a través de la inclusió dins del programa i de l'avantprojecte del corresponent sondeig o sondejos que garantisquen la demanda d'abastiment d'aigua potable en esta zona, i s'incorporarà adequadament l'augment de cabal disponible a la xarxa general d'abastiment d'aigua potable municipal."

No obstant això, respecte de la possible afecció del PAI al BIC Reial Santuari de la Mare de Déu de la Font de la Salut, res ens diu l'Ajuntament de Traiguera en l'informe remés a esta institució.

Per la seua banda, en relació amb esta qüestió, la Conselleria de Cultura i Esport ens indica que:

> "(...) el 9 de maig de 2008, la directora general de Patrimoni Cultural Valencià va enviar un escrit a l'Ajuntament de Traiguera, en el qual se li indicava que, a l'efecte d'elaborar el corresponent estudi d'impacte ambiental sobre el patrimoni cultural, hauria de dur-se a terme una prospecció arqueològica que permetera definir l'afecció de les obres previstes sobre el patrimoni arqueològic, així com les mesures correctores que calia adoptar. En este sentit, tal com s'ha mencionat anteriorment, calia prospectar no sols l'àmbit estricte del PAI sinó també una banda perimetral de 200 metres. A més, en este escrit s'indicava que l'estudi d'impacte ambiental havia de preveure també les afeccions al patrimoni cultural en general, per la qual cosa en la prospecció esmentada hauria de demanar-se la informació relativa a elements arquitectònics i etnològics a l'efecte de valorar l'impacte sobre estos i les mesures que calia adoptar si esqueia, i reflectir-ho i detallar-ho a l'escala de detall de les propostes corresponents sobre estos (...)".

Posteriorment, en una comunicació emesa pel cap del servici de Patrimoni Arquitectònic i Mediambiental amb data 26 d'abril de 2011 i dirigida a l'associació de veïns autora de la queixa, s'advertix que:

> "(...) no sols no s'ha emés l'informe previst en l'art. 11 de la Llei 4/98, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià, sinó que ni tan sols s'han dut a terme les actuacions prèvies —la prèvia i preceptiva prospecció arqueològica de l'àmbit afectat pel projecte— a què es referixen l'art. 11, paràgraf 5 i l'art. 62 de la Llei 4/98, d'11 de juny, i que constituïxen premissa ineludible per a l'emissió de l'informe patrimonial referit, ja que oferixen el diagnòstic de la

> realitat existent sobre la qual s'opera, i la proposta s'articula en consonància amb els valors detectats (...)".

En la fase d'al·legacions a ambdós informes, l'associació insistix a denunciar que el PAI no respecta el Decret del Consell 20/2007, de 16 de febrer de 2007, pel qual va ser declarat bé d'interés cultural (BIC) el Reial Santuari de la Mare de Déu de la Font de la Salut, i que, des de l'any 2008, fins i tot sense haver esmenat encara els requeriments efectuats per la Conselleria de Cultura i Esport, l'Ajuntament ha aprovat provisionalment el PAI.

Així les coses, quant al subministrament d'aigua potable, resulta totalment necessari obtindre, abans d'acordar l'aprovació definitiva del PAI, l'informe favorable de la confederació hidrogràfica per a acreditar l'existència de recursos hídrics suficients per a satisfer les demandes requerides pel PAI (art. 25.4 RDL 1/2001, 20 de juliol, Llei d'aigües, modificat per la disposició final 1.3 de la Llei 11/2005, de 22 juny, de modificació del Pla hidrològic nacional, i en vigor des del 23 de juny de 2005, i, finalment, art. 41.1 del Decret 67/2006, de 19 de maig, Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística (ROGTU).

D'altra banda, quant al compliment dels requisits imposats per la Llei de patrimoni cultural valencià i que encara es troben pendents d'esmenar, no podem 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 ens que l'integren constituïxen un llegat patrimonial d'inapreciable valor, la conservació i l'enriquiment del qual correspon a tots els valencians i especialment a les institucions i els poders públics que els representen.

En el cas que ens ocupa, tant l'Excm. Ajuntament de Traiguera com la Conselleria de Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana han d'evitar l'aprovació definitiva del PAI fins que no s'acredite el compliment dels requisits i de les exigències imposades per la Llei 4/1998, de patrimoni cultural valencià.

De conformitat amb això anterior, tant l'Ajuntament de Traiguera com la Conselleria de Cultura i Esport han acceptat la nostra recomanació, que adopte totes les mesures que consideren necessàries per a evitar l'aprovació definitiva del PAI fins que no s'obtinga l'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer acreditatiu de la suficiència de recursos hídrics, així com l'informe favorable de la Conselleria de Cultura i Esport, demostratiu del compliment dels requisits imposats per la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià, i de la no-afecció negativa al BIC Reial Santuari de la Mare de Déu de la Font de la Salut.

Canviant de problemàtica, exposarem ara el greu problema derivat de la falta de conclusió de les obres d'urbanització per culpa de la falta de liquiditat econòmica existent en l'actualitat.

L'autor de la queixa núm. 104271 exposava que les obres d'urbanització de la unitat d'execució núm. 2, Vistabella, al municipi de Jacarilla, es van iniciar al desembre de 2006 i que encara no han conclòs: no hi ha enllumenat públic, ni línia de mitja tensió, ni estació depuradora d'aigües residuals. A més, l'Ajuntament ha aprovat un expedient de retaxació de càrregues per a, segons el seu parer, finançar obres que ja estan pagades.

Amb l'objecte de contrastar estes al·legacions, sol·licitàrem a l'Ajuntament de Jacarilla que ens informara sobre les mesures adoptades per a aconseguir la ràpida implantació de tots els servicis urbanístics i sobre els motius justificatius de l'expedient de retaxació de càrregues.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament de Jacarilla ens indica que:

> "(...) l'expedient de retaxació de càrregues de les obres d'urbanització de la UE-2 Vistabella es troba en tramitació en este moment, pendent d'informe pels servicis jurídics de l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant. Este Ajuntament està desenvolupant el programa per al desenvolupament d'actuació integrada de la urbanització de la UE-2 Vistabella per a la dotació de servicis urbanístics de la urbanització, des del seu inici l'any 2002".

En este context, cal recordar que l'art. 143 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en endavant, 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 objecte 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 contribuïsca 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 (...)."

Si bé és cert que l'Ajuntament de Jacarilla ens indica que està a l'espera de rebre un informe dels servicis jurídics de l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, no és menys cert que han transcorregut molts anys des que es van iniciar les obres d'urbanització l'any 2002 sense que estes hagen finalitzat.

Així mateix, l'Ajuntament de Jacarilla tampoc ha explicat els motius que justifiquen la tramitació de l'expedient de retaxació de càrregues, tenint en compte que només serà motiu de retaxació el transcurs de dos anys des de la presentació de la proposició jurídica econòmica per motius no imputables a l'urbanitzador, i l'aparició de circumstàncies sobrevingudes que no hagueren pogut preveure's en el moment de la redacció d'esta, amb l'advertència que, d'una banda, si el resultat de la retaxació supera el 20% de l'import de les càrregues previstes en la proposició juridicoeconòmica, la quantitat que excedisca el percentatge no podrà en cap cas repercutir-se als propietaris i, d'altra banda, la retaxació de càrregues no podrà implicar modificació o increment en la part d'estes corresponent al benefici empresarial de l'urbanitzador per la promoció de l'actuació (art. 168, apartats 3 i 4).

Afortunadament, l'Ajuntament de Jacarilla ha acceptat la nostra recomanació consistent que extreme els seus esforços per a aconseguir la ràpida terminació de les obres d'urbanització de la unitat d'execució núm. 2, Vistabella, i que justifique que escau legalment la retaxació de les càrregues urbanístiques.

D'altra banda, l'associació de veïns autora de la queixa núm. 1100971 ens indicava que el servici públic obligatori d'enllumenat públic porta més de 20 anys sense prestar-se al carrer Eriçó, situat a la urbanització Alhama Candela, a Altea la Vella.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament d'Altea ens exposa, a través del cap de servici d'Urbanisme, que "(...) esta urbanització, i els seus servicis i infraestructures, no ha sigut rebuda pels servicis tècnics municipals, i hi ha importants problemes entre la realitat executada i la documentació presentada per a la tramitació de esta urbanització (...)."

No obstant això, l'Excm. Ajuntament d'Altea no ens detalla en el seu informe quines actuacions està duent a terme per a aconseguir que l'agent urbanitzador esmene o corregisca les deficiències detectades amb l'objecte de poder rebre les obres d'urbanització.

A estos efectes, esta institució no pot deixar de recordar que l'enllumenat públic és un servici la prestació del qual és obligatòria per a l'Excm. Ajuntament d'Altea, segons allò que s'ha establit en l'art. 26.1 a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i que resulta indispensable per a garantir el dret a un habitatge digne (art. 47 de la Constitució espanyola i art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

L'art. 18.1.g) de la mencionada Llei 7/1985 disposa que els veïns tenen dret a "exigir" la prestació i, si és el cas, l'establiment del corresponent servici públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori, com succeïx en este cas.

Per això, resulta fonamental que l'Excm. Ajuntament d'Altea adopte totes les mesures que crega oportunes per a aconseguir l'esmena de les deficiències detectades i poder rebre les obres d'urbanització.

Així mateix, convé advertir que la falta de prestació municipal d'un servici obligatori com l'enllumenat públic podria originar la responsabilitat patrimonial per funcionament anormal de l'Excm. Ajuntament d'Altea (art. 106. 2 de la Constitució i art. 139 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, procediment administratiu comú), amb la consegüent obligació municipal d'indemnitzar els danys i perjudicis que se li pogueren irrogar qualsevol persona o vehicle com a conseqüència de la inexistent prestació d'este servici públic obligatori.

Finalment, l'Ajuntament d'Altea ha acceptat la nostra recomanació perquè s'adopten totes les mesures que siguen necessàries amb l'objectiu d'aconseguir la correcció o l'esmena de les deficiències detectades amb l'objectiu de poder rebre les obres d'urbanització i, en conseqüència, prestar com més prompte millor el servici d'enllumenat públic.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1102491 ens traslladava la seua preocupació perquè la zona del passeig Lepant núm. 12 de Tavernes de la Valldigna, darrere de la Casa de Cultura, porta més de 10 anys sense els servicis municipals bàsics, i és un focus de brutícia i pols. Ens indica que sol·licità a l'Ajuntament que s'adequara la zona amb asfalt, enllumenat públic, etc., és a dir, amb tots els servicis normals d'una zona habitada, i l'Ajuntament va contestar que els terrenys eren privats, que no s'hi podia fer res, i que ha de ser un error de l'anterior consistori haver concedit llicències d'obra, ja que s'indica que en el projecte no es van considerar voreres, accessos, etc., i que esta falta d'urbanització se solucionarà quan s'urbanitze la zona.

Una vegada feta la investigació corresponent, ens trobem a l'espera de rebre la corresponent contestació de l'Ajuntament de Tavernes de la Valldigna sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació a fi que adopten les mesures adequades i pertinents, entre estes, l'aprovació dels instruments de gestió i execució de la zona, tenint en compte que ens trobem davant d'una àrea o zona semiconsolidada, i es dote de la condició de solar els terrenys on viu la promotora de la queixa.

D'altra banda, la comunitat de veïns autora de la queixa núm. 1107508 es dirigix a esta institució per manifestar que ha sol·licitat reiteradament davant de l'Ajuntament de Benidorm diversa informació sobre l'execució de la urbanització de la travessia Juan Fuster Saragossa i l'Avinguda Zamora, la terminació de la qual està experimentant un retard excessiu.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament de Benidorm ens indica que:

> "(...) per part dels servicis tècnics d'este ajuntament, s'ha redactat un nou projecte denominat: Urbanització travessia Joan Fuster Saragossa i avinguda Zamora, FASE I, el qual determina i valora les infraestructures sanitàries i els servicis necessaris per a la urbanització del tram del carrer Zamora i fi de les parcel·les edificades d'este. L'inici de les obres de l'esmentat projecte està condicionat a l'inici del tràmit de la seua licitació (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que els veïns porten molts anys esperant la finalització de les obres d'urbanització i que "ens han donat unes 6 dates d'iniciació de l'obra".

Partint d'estos fets, esta institució és conscient que l'actual i profunda crisi econòmica que estem experimentant agreuja, encara més si és possible, les dificultats pressupostàries municipals per a impulsar la culminació de les obres d'urbanització i prestar a la zona els servicis públics obligatoris imposats per l'art. 26.1 a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (pavimentació de les vies, instal·lació de voreres i enllumenat públic) que resulten indispensables per a garantir el dret a un habitatge digne (art. 47 de la Constitució espanyola i art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Esta institució considera que les limitacions pressupostàries no han de servir d'excusa per a dilatar indefinidament la prestació dels servicis públics a què està obligat legalment un ajuntament; en este cas, considerem que ha transcorregut temps més que suficient perquè eixes limitacions i dificultats ja s'hagueren pogut superar, a fi d'evitar la injusta situació en què es troben els veïns, els quals, d'altra banda, estan pagant un elevat impost sobre béns immobles (IBI) en un carrer la urbanització del qual encara no ha conclòs i que, per tant, no té la categoria per la qual els veïns estan abonant l'IBI.

Per tots estos motius, l'Ajuntament de Benidorm ha acceptat la nostra recomanació perquè impulse l'adopció de les mesures que siguen necessàries per a accelerar la culminació de la urbanització de la travessia Joan Fuster Saragossa i avinguda Zamora.

Quant al retard en la tramitació, aprovació i execució d'un projecte de reparcel·lació, este va ser l'objecte de la queixa núm. 109050, tramitada amb l'Ajuntament de Moncada.

L'autor de la queixa manifestava que, mitjançant un escrit presentat el 4 de maig de 2009, havia formulat al·legacions com a propietari afectat pel projecte de reparcel·lació de la unitat d'execució núm. 20, del Sector PRR-2 del Pla general d'ordenació urbana de Moncada, sense haver rebut cap contestació fins al moment, i denunciava l'excessiu retard que s'està produint en el desenvolupament urbanístic de la zona.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Moncada ens remet un informe en què expressa que:

> "(...) el Projecte de reparcel·lació va ser presentat en l'Ajuntament i sotmés a informació pública per l'urbanitzador mitjançant un anunci publicat en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de data 7 d'abril de 2009 (...) amb posterioritat es va presentar a instància municipal un text refós del projecte de reparcel·lació. L'expedient, en l'actualitat, es troba en fase d'informe del projecte de reparcel·lació i les al·legacions, en la part tècnica, per a posterior informe jurídic i proposta d'acord. La proposta d'aprovació de la reparcel·lació inclourà la resolució d'al·legacions, per la qual cosa encara no ha sigut notificada cap actuació (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar els perjudicis que el retard en la tramitació i aprovació del projecte de reparcel·lació li està causant, per haver de suportar les despeses de manteniment de l'aval bancari presentat a l'abril de 2009 per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització.

Partint d'estos fets, esta institució és conscient dels problemes que la greu crisi econòmica que experimentem està generant en la normal activitat urbanística dels municipis.

No obstant això, l'art. 177.1 e) de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, Urbanística Valenciana, reconeix uns terminis de tramitació del projecte de reparcel·lació que han de ser respectats en garantia dels propietaris afectats, a saber:

> "(...) L'aprovació del Projecte de reparcel·lació forçosa serà acordada per l'Ajuntament dins del termini màxim de tres mesos des de la presentació de la totalitat de la documentació exigible. El silenci s'entendrà positiu, si no hi ha al·legacions pendents de resolució. Si existiren al·legacions, haurien de ser resoltes en el termini d'un mes, transcorregut el qual sense resolució expressa s'entendrà desestimada la reparcel·lació proposta per l'agent urbanitzador, i l'ajuntament haurà de redactar el projecte definitiu i aprovar-lo. Si passat este termini l'ajuntament no haguera redactat el document definitiu, el projecte tramitat s'entendrà aprovat definitivament (...)".

Concloem la investigació en haver acceptat l'Ajuntament de Moncada la nostra recomanació consistent que s'adopten les mesures necessàries per a agilitzar la tramitació, aprovació i execució material del projecte de reparcel·lació.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1107576 ens relatava que havia sol·licitat reiteradament a l'Ajuntament de Picassent que requerira l'agent urbanitzador perquè executara les obres d'urbanització de la unitat d'execució núm. 8 de Sant Ramon, on es troba la seua parcel·la, sense haver rebut cap contestació fins al moment.

Així mateix, l'autor de la queixa insistix a denunciar que l'Ajuntament mai ha contestat les seues sol·licituds presentades amb data 8 de febrer, 22 de març i 9 d'agost de 2010, i

24 de gener de 2011; que, després de quasi tres anys des de la seua aprovació, les obres d'urbanització no sols no s'han acabat, sinó que ni tan sols han començat; i que resulta incert que l'agent urbanitzador haja mantingut cap reunió amb l'autor de la queixa per a tractar el tema de la falta d'execució de les obres d'urbanització.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Picassent ens remet un informe en què expressa que:

> "(...) en l'àmbit de la unitat únicament hi ha dos propietaris: l'autor de la queixa i l'agent urbanitzador (...) és cert, com diu l'autor de la queixa, que les obres d'urbanització no han conclòs. Això és a causa de la situació de crisi econòmica que afecta particularment el sector de la construcció (...) No obstant això, en data d'avui, i després de diverses reunions mantingudes amb l'agent urbanitzador, cal assenyalar que s'estan executant les obres d'urbanització del carrer Ponent i del carrer Ibèria, així com del carrer Aljub. Igualment, s'ha executat la canalització de sanejament i la xarxa elèctrica de mitja tensió de la unitat (...) amb l'execució de les obres descrites, les parcel·les propietat de l'autor de la queixa donaran (excepte la parcel·la A.1.3.) a un vial totalment urbanitzat (...)."

A la vista d'estos fets, som conscients dels problemes que la greu crisi econòmica que experimentem està generant en l'activitat urbanística dels municipis. No resulten infreqüents les queixes que rebem sobre els retards que s'estan produint en la finalització de les obres d'urbanització.

Tot i la necessitat de tindre en compte la realitat social del temps en què han de ser aplicades les normes (art. 3.1 del Codi Civil), cal recordar que l'art. 143 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en endavant, 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 (...).

D'altra banda, respecte de la falta de contestació dins de termini a les sol·licituds d'informació urbanística presentades per l'autor de la queixa, l'art. 9.2 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que "tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable".

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

Tenint en compte estes consideracions, l'Ajuntament de Picassent ha acceptat la nostra recomanació que extreme els seus esforços per a aconseguir la terminació de les obres d'urbanització de la unitat d'execució núm. 8 de Sant Ramon, i que conteste, dins del termini i en la forma escaient, a les sol·licituds d'informació presentades per l'autor de la queixa.

Abans de concloure este apartat, donem compte del resultat de les investigacions indicades en l'Informe anual de l'any passat.

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 i manifestava 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 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.

L'Ajuntament d'Elx no ha acceptat la nostra recomanació que es dicte una resolució expressa en què es conteste el recurs de reposició presentat per l'agrupació d'interés urbanístic.

En canvi, l'Ajuntament de Bigastro sí que ha acceptat la recomanació emesa en la queixa núm. 105567, consistent que facilitara tota la informació possible a l'autora de la queixa en relació amb els fets següents: 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 m^2 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'aparéixer les despeses d'urbanització menys la indemnització municipal.

5. Disciplina urbanística

En relació amb els incompliments de la normativa urbanística, distingirem entre estos quatre grans blocs de matèries:

a) la negativa o l'excessiva tardança a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans;

b) la necessitat d'obtindre determinades llicències municipals i autoritzacions autonòmiques per a realitzar actes d'ús i transformació del sòl;

c) les ordres dirigides als propietaris de béns immobles perquè els mantinguen en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat;

d) la passivitat municipal i autonòmica a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador davant de 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

L'associació de veïns autora de la queixa núm. 107337 ens relatava que el passat 17 d'agost de 2010 es van personar en les dependències de la Conselleria d'Indústria amb la finalitat de consultar la sol·licitud d'autorització d'ampliació de l'explotació de les pedreres de Fontcalent a Alacant, que es trobava en exposició pública des del dia 1 d'agost de 2010. Segons ens indica l'autora de la queixa, una vegada mirat l'expedient, van sol·licitar a la secretària que els permetera fotocopiar determinades parts de l'expedient, a la qual cosa els va contestar en sentit negatiu, i adduïa que els expedients sotmesos a exposició pública es trobaven sotmesos a la Llei de propietat intel·lectual.

Els interessats assenyalaven que van demanar una reunió amb el director territorial però que no va ser possible concertar-la, i per això els van indicar que en breu este es posaria en contacte amb ells. Segons assenyalen, esta comunicació no ha tingut lloc, a pesar del temps transcorregut des de llavors.

Personats novament en data 26 d'agost de 2010 en les mateixes dependències, se'ls va denegar novament la fotocòpia de l'expedient. Davant d'esta circumstància, van sol·licitar una acta de compareixença, que no els va ser estesa i va ser substituïda per la promesa de reenviar un missatge de correu electrònic en què constara la seua personació en les dependències. El correu, però, mai no va ser mai enviat, segons manifesta l'interessat, i va ser substituït per una fotocòpia de la seua sol·licitud d'accés a l'expedient.

Les persones afectades van sol·licitar la intervenció d'esta institució per entendre vulnerats els seus drets d'accés a l'expedient, ja que no se'ls va permetre fotocopiar determinades parts de l'expedient i tampoc els van estendre la corresponent acta de presència.

El present expedient planteja, essencialment, segons es deduïx de la lectura dels documents que l'integren, la qüestió relativa al fet de si la protecció dels drets de propietat intel·lectual justifica, immediatament, la denegació de la pretensió dels ciutadans, que manifesten la intenció d'accedir a un determinat expedient que conté informació urbanística o mediambiental, de realitzar fotocòpies de l'expedient o part d'este.

L'argument esgrimit per la Conselleria d'Indústria per a sostindre la resposta afirmativa a esta qüestió se centra, essencialment, a considerar que la mateixa Llei 27/2006, de 18 de juliol, d'accés a la informació ambiental, establix que la protecció del dret de la propietat intel·lectual és una de les causes que justificarien la denegació a l'accés de l'expedient, i que la lectura conjunta d'este precepte amb el contingut del text refós de la Llei de propietat intel·lectual, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1996, confirmaria esta excepció.

No obstant això, la lectura conjunta del supòsit de fet plantejat i de la normativa al·legada permet deduir que esta argumentació no resulta adequada.

En efecte, cal tenir en compte que l'objecte de l'article 13 de la Llei 27/2006 és determinar en quins supòsits l'administració implicada pot denegar l'accés a

determinats documents que es troben en poder a les seues mans. És a dir, este precepte se situa en el moment de decidir si el ciutadà pot conéixer i consultar esta informació, però en cap cas en la posterior qüestió, que és la que es planteja en el present expedient de queixa, sobre si, una vegada que el ciutadà ha accedit a l'expedient, pot obtindre fotocòpies de la documentació ja consultada.

Comptat i debatut, si l'administració entenguera que calia garantir algun dret de propietat intel·lectual, l'article 13.2 de la Llei 27/2006 l'hauria facultat per a denegar —cosa que no va fer— l'accés a la informació ambiental.

No obstant això, cal tenir en compte que esta actuació desvirtuaria el sentit i la mateixa existència del tràmit d'exposició pública, perquè si es considerara que tota informació de contingut ambiental sotmesa al règim de la propietat intel·lectual, com a creació del seu autor, no pot ser consultada pels ciutadans per a protegir els drets de propietat intel·lectual existents, no tindria simplement objecte preveure la possible consulta general per a la posterior realització d'al·legacions.

D'altra banda, i amb més motiu, ha de fer-se notar (com amb caràcter general realitza la doctrina) que el sentit d'este precepte és protegir les regles de la lliure competència, perquè si es donara informació sobre certes activitats empresarials podrien afectar-se els seus interessos comercials o, en el cas d'estudis particulars lliurats a l'administració (com és el cas, per exemple, dels estudis d'impacte ambiental) el seu accés a tercers podria afectar estos drets.

En definitiva, per tant, de la lectura d'estos preceptes es deduïx que la funció del precepte invocat és protegir els drets d'exclusivitat i explotació mitjançant la possibilitat, reconeguda a l'Administració pública, d'impedir als ciutadans l'accés a la documentació, projectes o informació, susceptibles d'afectar-los.

Per tant, una vegada permés l'accés a la informació ambiental de referència, per entendre que la seua consulta i/o coneixement públic no afecta els drets derivats del reconeixement dels drets de propietat intel·lectual (ja que d'una altra manera s'hi hauria denegat l'accés), la realització de còpies per a consultar millor i més profundament estos documents, de cara a la realització de possibles al·legacions, en res no pot afectar ja aquells drets, perquè quan l'Administració hi va permetre l'accés estava declarant (a través d'un acte positiu) que no hi havia drets de propietat intel·lectual que calia protegir.

D'estes reflexions es deduïx, per això, que en el present expedient no es tracta tant de determinar si el coneixement o la còpia de la informació continguda en la documentació sotmesa a exposició pública pot generar l'afecció dels drets de propietat intel·lectual, entesos en el sentit anterior, sinó de determinar, més exactament, si la fotocòpia de esta informació, com a estudi tècnic, obra del seu autor i protegida per drets de propietat intel·lectual com qualsevol obra, pot ser objecte de còpia després de la seua consulta.

En relació amb esta qüestió, però, s'observa que fer fotocòpies per a consultar la informació posteriorment a fi de presentar-hi al·legacions, es troba en una situació que no resulta idònia de cap manera per a afectar negativament els drets econòmics derivats dels drets de propietat intel·lectual (que hem de recordar que constituïxen l'objecte de protecció essencial, d'acord amb la doctrina dominant), motiu pel qual han d'entendre's

preponderants els evidents motius d'utilitat pública que aconsellarien la possibilitat d'obtindre còpies.

En este sentit, cal tenir present que el dret a obtindre còpies de la documentació consultada constituïx un element essencial de cara a garantir l'efectivitat del dret, proclamat legalment, d'accés a la informació mediambiental i, més enllà fins i tot, de cara a garantir el dret constitucional dels ciutadans a un medi ambient adequat, perquè només amb el lliurament de còpies d'una documentació caracteritzada per la seua amplitud i exhaustivitat, el ciutadà pot realment conéixer les actuacions que es duran a terme, pot saber com afectaran el dret a un medi ambient adequat i pot, amb això, realitzar les al·legacions que considere pertinents per a la seua defensa. Comptat i debatut, esta institució no pot sinó entendre que l'efectivitat del dret a un medi ambient adequat es troba en una relació de directa i estreta connexió amb la possibilitat d'obtindre còpia dels documents consultats.

En conseqüència amb tot el que hem dit més amunt, la Conselleria d'Indústria va acceptar la nostra recomanació que, en relació amb el dret d'accés a informació urbanística i mediambiental, permeta, una vegada concedit este accés, el lliurament de còpies, sense més limitacions que les establides legalment en la normativa per la qual es reconeix i es desenvolupa l'exercici d'este dret.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1101536 ens exposava que havia sol·licitat reiteradament davant de l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer còpia del projecte per a la construcció i llicències d'edificació concedides per a un complex residencial.

L'Ajuntament ens indica que desconeix quina documentació pot facilitar al promotor de la queixa, davant la Llei de protecció de dades de caràcter personal.

Partint d'estos fets, 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 (d'ara en endavant, ROGTU) assenyala que, dins de les seues competències respectives, l'Administració de la comunitat autònoma i els municipis, així com 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 necessitat que acrediten un interés 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, sempre dins de l'àmbit establit en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

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

Tanmateix, 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 casos següents (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'objecte de la informació requerida.

Així mateix, convé recordar els drets dels ciutadans en matèria d'informació urbanística que estan arreplegats 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 que disposen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, així com obtindre 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 de 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 a obtindre de l'Administració una resposta motivada, d'acord amb la legislació reguladora del règim jurídic de esta administració i del procediment de què es tracte.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, l'Ajuntament de Canet d'en Berenguer va acceptar la nostra recomanació en el sentit que, sense perjudici de protegir les dades personals i la propietat intel·lectual que es troba en l'expedient, facilite la màxima informació urbanística possible a l'autor de la queixa.

Idèntic resultat satisfactori vam obtindre en la queixa núm. 1108751, en la qual el seu autor ens expressava la disconformitat amb la contestació municipal emesa en resposta al seu escrit presentat el 6 d'abril de 2011, ja que, segons el seu parer, sense facilitar dades personals, l'ajuntament està obligat a informar-lo sobre el nombre de llicències i les activitats a què es referixen, concedides o que es troben en tramitació en la zona, així com si en el concret camí indicat en l'escrit pot iniciar algun negoci o activitat.

Vam iniciar la investigació corresponent i l'Ajuntament d'Oliva ens va remetre un informe en què l'inspector municipal de tributs i activitats es ratifica

> "(...) en la idea que per a subministrar esta informació fa falta saber com a mínim la finalitat a què es destinaran estes dades, és a dir, quin és el motiu de la petició, per a saber quines dades ha de facilitar a l'interessat, a fi de protegir, si escau, els drets de tercers dignes de protecció, ja que en cap moment l'autor de la queixa manifesta per a quina vol estes dades ni quin interés hi té (...)."

Partint d'estos fets, l'autor de la queixa sol·licita expressament "(...) conéixer els negocis autoritzats o amb llicència i en tramitació en el camí vell de Dénia, des de la rotonda d'Oliva Nova Golf fins a la fi del carrer (camí). Així com les activitats que poden ser autoritzades en este tram del camí Vell de Dénia (...)."

La qüestió plantejada en esta queixa se centra a determinar si el sol·licitant d'esta informació està obligat a explicar o justificar, com diu l'inspector de tributs municipal "(...) per a quina finalitat vol estes dades ni quin interés hi té (...)."

Esta institució considera que no hi ha cap inconvenient jurídic per a facilitar la informació sol·licitada sobre el tipus de negoci autoritzat o en tràmit d'autorització, sense facilitar cap dada personal referida a estos, com també la classe d'activitats que poden ser autoritzades en la zona, i tot això sense que calga detallar els motius que en justifiquen la sol·licitud.

Atenent a estes consideracions, l'Ajuntament d'Oliva va acceptar la nostra recomanació que facilitara a l'autor de la queixa la informació sol·licitada.

Abans de concloure este apartat, donem compte del resultat de les investigacions indicades en l'Informe anual de l'any passat.

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 al moment.

Una vegada acabada la investigació, l'Ajuntament de l'Olleria va acceptar la nostra recomanació consistent que, sense perjudici de protegir les dades personals i la propietat intel·lectual que es troba en l'expedient, facilite la màxima informació urbanística possible a l'autora de la queixa.

5.2. Les llicències urbanístiques

En l'expedient de queixa núm. 105806 recomanem a l'Ajuntament de Xaló que atorgara el tractament d'àrea semiconsolidada, com a sòl urbà subjecte al règim d'actuació aïllada a l'habitatge del promotor de la queixa, i, en conseqüència, a l'atorgament de la cèdula d'habitabilitat o llicència d'ocupació sol·licitada, de conformitat amb el règim jurídic referit i de conformitat també amb el tractament que li està donant l'ajuntament a l'efecte de l'impost de béns immobles.

L'Ajuntament de Xaló ens va comunicar que "(...) accepta tramitar la llicència d'ocupació en el moment en què la sol·licite l'autor de la queixa, de conformitat amb el règim jurídic establit per la legislació urbanística i d'habitabilitat vigents (...)."

Posteriorment, l'autor de la queixa ens significa que l'Ajuntament de Xaló no ha complit la nostra recomanació, ja que no ha concedit la llicència de primera ocupació.

Li demanàrem l'informe corresponent sobre això i l'Ajuntament de Xaló insistix en el fet que l'habitatge "(...) no té evacuació d'aigües residuals a la xarxa de clavegueram, accés de vianants, encintat de voreres, enllumenat públic i accés rodat per via pavimentada en condicions adequades (...)", i manifesta que "(...) s'ha sol·licitat al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana l'emissió d'un dictamen facultatiu sobre la possibilitat de concedir llicències d'ocupació en diversos supòsits, entre els quals està el que afecta el present assumpte (...)."

No obstant això, decidírem acordar la finalització de les nostres investigacions, per considerar que l'Ajuntament de Xaló no va acceptar la nostra recomanació.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 107317 denunciava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Pilar de la Horadada la concessió d'una llicència de segregació d'una parcel·la, però que no havia obtingut un resultat satisfactori fins al moment.

L'Ajuntament de Pilar de la Horadada ens informa, entre altres qüestions, que va donar trasllat a l'autora de la queixa l'informe emés per l'arquitecte tècnic municipal, en el qual es requerix l'aportació de determinada documentació "(...) sense que fins a la data s'haja aportat (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insistix a afirmar que ha aportat tota la documentació requerida i que necessita la llicència de segregació:

> "(...) per a poder formalitzar escriptura pública i poder obtindre la protecció registral, i evitar així les conseqüències directes de l'incompliment de la promotora respecte de les seues obligacions (...) s'han travat dos embargaments sobre la finca registral no segregada en la qual es troba el nostre habitatge per dos entitats bancàries per uns imports totals que superen els 500.000 euros. La falta de segregació de la parcel·la fa molt complicada la nostra defensa davant d'eixos embargaments o qualsevol altre que es poguera travar en la finca, perquè encara que s'han hagut de presentar dos terceries de domini, tenim la dificultat afegida que el que s'embarga és la finca registral total i nosaltres només podem acreditar la propietat i possessió d'una parcel·la dins d'aquella (...)."

En este sentit, cal recordar que les llicències urbanístiques s'atorguen excepte el dret de propietat i sense perjudici de tercers, per la qual cosa l'Ajuntament de Pilar de la Horadada ha de resoldre la sol·licitud de llicència de segregació atenent només a la normativa urbanística municipal, sense exigir documentació innecessària a estos efectes.

Així, l'art. 193 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en endavant, LUV), disposa que "(...) les llicències s'atorgaran o es denegaran d'acord amb les previsions de la legislació i del planejament, i deixaran fora de perill el dret de

propietat i sense perjudici del de tercers (...) la denegació de les llicències urbanístiques haurà de ser motivada (...)."

Així mateix, l'art. 203 de la LUV assenyala que "(...) les llicències de parcel·lació o el certificat de la seua innecessarietat s'hauran d'atorgar en el termini d'un mes (...)".

Respecte de la documentació que cal presentar juntament amb la sol·licitud de llicència de segregació, l'art. 486 del Decret 67/2006, de 19 de maig, del Consell, Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística valenciana (d'ara en endavant, ROGTU), establix que caldrà aportar projecte tècnic subscrit per facultatiu competent i visat pel col·legi professional, com també plans a escala adequada de la situació i superfície dels terrenys que es pretenen dividir i de les parcel·les resultants.

Finalment, l'Ajuntament de Pilar de la Horadada va acceptar la nostra recomanació consistent que en compliment del que disposen els arts. 193 de la LUV i 486 del ROGTU, es dictara una resolució motivada en contestació a la sol·licitud de llicència de segregació formulada per l'autora de la queixa.

El mateix resultat satisfactori vam obtindre després de la investigació dels fets denunciats en la queixa núm. 1101819, en la qual una comunitat de propietaris d'un edifici de València insistia en el fet que unes antenes de telefonia mòbil, que no compten amb la preceptiva llicència municipal, encara no havien sigut retirades.

Estos fets ja van ser objecte de la nostra anterior Resolució, emesa amb data 16 de maig de 2011, i que va ser acceptada per l'Ajuntament de València, en la qual es recomanava l'agilització de la tramitació del procediment incoat com a conseqüència de la sol·licitud de llicència presentada amb data 26 de novembre de 2010 per la companyia de telefonia i l'adopció de totes les mesures legals que es consideraren necessàries per a aconseguir el compliment efectiu de l'acord de la Junta de Govern Local de data 22 de febrer de 2010, en què es va ordenar la retirada de les antenes de telefonia mòbil.

Amb l'objecte de comprovar la situació actual del procediment, sol·licitàrem un informe a l'Ajuntament de València, el qual ens indica que "(...) per Resolució núm. 238-I, de data 8 de setembre de 2011, es denega la llicència sol·licitada en data 26 de novembre de 2010 per a la legalització de l'estació base de telecomunicacions (...)", i que, en conseqüència, s'ha imposat "(...) una primera multa coercitiva per import de 1.061,18 euros, com a mesura d'execució forçosa de l'ordre de retirada de l'estació base de telecomunicacions (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que:

> "(...) la comunitat seguix sense entendre com, després de deu anys, no s'ha complit l'ordre de demolició i la retirada de l'antena. L'última notificació que rep la comunitat és que se'ls condemna amb una multa irrisòria, en comparació amb el cost de demolició valorat pels tècnics de l'ajuntament, i els continua donant termini perquè presenten documentació (...)."

Així les coses, i tot i l'activitat exercida fins al moment per l'Ajuntament de València, la retirada de l'estació base de telecomunicacions encara no s'ha produït.

Fins al moment, la imposició de la primera multa coercitiva no ha provocat el compliment de l'ordre de retirada, per la qual cosa l'Ajuntament de València podria acordar l'execució subsidiària i retirar ell mateix les antenes de telefonia mòbil o a través de les persones que determine, a costa de l'obligat, tal com autoritza l'art. 98 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Davant estes consideracions, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que continuara adoptant totes les mesures legals que considerara necessàries per a aconseguir el compliment efectiu de l'ordre de retirada de les antenes de telefonia mòbil, entre estes, la imposició de noves multes coercitives o l'execució subsidiària per l'Ajuntament a costa de l'obligat —qui haurà d'abonar les despeses, els danys i perjudicis, amb l'advertència d'acordar el constrenyiment sobre el seu patrimoni—, i tot això, amb independència de la tramitació del corresponent procediment sancionador.

Un altre problema diferent va ser el plantejat en la queixa núm. 1108080, en la qual el seu autor ens indica que va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alcublas un tanca perimetral per a un terreny rústic, i el tècnic agrícola d'aquell ajuntament va realitzar un informe favorable. No obstant això, la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua ho va denegar. Va tornar a sol·licitar-ho i encara no ha obtingut cap resposta.

L'art. 20 de la Llei 10/2004, de 9 de desembre, de la Generalitat, del sòl no urbanitzable, quan regula les construccions i instal·lacions agrícoles, ramaderes, cinegètiques o forestals en esta classe de sòl, disposa que:

> "els plans urbanístics o territorials amb capacitat per a ordenar usos en sòl no urbanitzable comú, en virtut de la seua respectiva legislació, establiran les condicions de la parcel·la mínima, com també les que regulen les característiques de l'edificació, per a les construccions autoritzables previstes en este article, amb un informe previ de la conselleria competent en matèria d'agricultura, ramaderia, caça i activitat forestal. Estes construccions i instal·lacions hauran de ser les estrictament indispensables per a l'activitat pròpia de la parcel·la per a la qual se sol·licita autorització, o per a la implantació, si escau, de botigues de productes agrícoles, o de plantes ornamentals o fruiters, que es produïsquen a la mateixa parcel·la vinculada a l'activitat, i hauran de complir les mesures administratives reguladores de l'activitat corresponent. Com a mínim, la meitat de la parcel·la haurà de quedar lliure d'edificació o construcció i s'haurà de mantenir en el seu ús agrari o forestal, o amb les seues característiques naturals pròpies".

Este art. 20 de la Llei de sòl no urbanitzable de la Comunitat Valenciana no regula o delimita l'abast del dret de propietat que consagra l'art. 389 del Codi Civil, i per això este precepte no entra a considerar este dret de tancament, sinó les activitats que, si escau, poden dur-se a terme o realitzar-se dins d'eixe tancament perimetral de la finca i, en este sentit, l'autorització administrativa del tancament quedaria exclosa d'eixa autorització prèvia, si bé es trobaria sotmesa a llicència municipal.

En el moment de redactar el present Informe anual, continuem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament d'Alcublas sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació en el sentit que atorgue la corresponent llicència de tancament perimetral de la finca propietat del promotor de la queixa.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1108084 es dirigix a esta institució per manifestar el seu desacord amb la denegació de les llicències sol·licitades a l'Ajuntament de Crevillent per a desenvolupar usos provisionals (una pista de kàrting o un garatge privat per a 50 vehicles), fins que s'aprove el nou pla general d'ordenació urbana, i es compromet a cessar immediatament en l'exercici de l'activitat quan es decidisca executar el sector.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Crevillent ens informa que "(...) hi ha expedient de llicència ambiental per a garatge aparcament (...) i es troba pendent de documentació complementària que va ser requerida al particular en data 24/04/2009, però encara no ha estat aportada (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa ens aporta una còpia de l'escrit presentat en l'Ajuntament el 28 d'abril de 2009 (registre d'entrada núm. 7019), pel qual entén que ha esmenat l'anterior requeriment, però no ha rebut cap resolució encara.

Així les coses, l'art. 55.1 de la Llei valenciana 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental assenyala que "el termini màxim per a resoldre i notificar la llicència ambiental serà de sis mesos, comptadors des de la data en què la sol·licitud haja tingut entrada en el registre de l'ajuntament competent per a resoldre".

En este cas, s'ha superat a l'excés el termini per a resoldre i notificar la llicència ambiental sol·licitada per l'autor de la queixa, per la qual cosa escauria adoptar totes les mesures necessàries per a impulsar la tramitació del procediment, a fi de dictar la corresponent resolució motivada que hi pose fi, i tot això, sense perjudici del que disposa el referit art. 55.1 de la Llei 2/2006, a saber: "Una vegada transcorregut el termini indicat sense que s'haja notificat resolució expressa, podrà entendre's estimada la sol·licitud presentada, llevat que la llicència implique concedir al sol·licitant o a tercers facultats relatives al domini públic o al servici públic, com ara la utilització de la via pública, i en este cas s'entendrà desestimada".

Sobre la base d'estes consideracions, l'Ajuntament de Crevillent va acceptar la nostra recomanació que es dictara una resolució motivada en contestació a la sol·licitud de llicència ambiental formulada per l'autor de la queixa.

Finalment, en la queixa núm. 1108012 es denunciava que s'havia sol·licitat una llicència de primera ocupació a l'Ajuntament de Benigànim i que, a pesar del temps transcorregut, no existia comunicació municipal de cap tipus.

L'autor de la queixa ens comunicava que la inactivitat municipal li està causant un important perjudici, pel fet que les companyies de subministrament d'aigua i electricitat li exigixen la presentació d'un document, ja siga resolució expressa, o la certificació acreditativa del silenci, per a la contractació dels servicis.

De la lectura dels antecedents del present expedient de queixa es deduïx que els motius pels quals l'Ajuntament de Benigànim invoca la no-resolució de l'expedient contravenen de manera clara i palmària la legislació urbanística, i amb més motiu, si tenim en compte que l'Administració municipal no ha acreditat que la no-resolució porte causa de l'existència d'un expedient d'infracció urbanística; per tant, una vegada

transcorreguts àmpliament els terminis legalment establits, i atés que no hi ha hagut cap interrupció d'estos per a sol·licitar l'ampliació de dades o documents que resulten essencials per a resoldre, ni expedient d'infracció urbanística pendent de resolució, escau, sense més demora, que esta administració atorgue la corresponent llicència de primera ocupació.

Una qüestió diferent és que, una vegada transcorreguts els terminis legalment establits per a resoldre, és la inspecció ocular que, si escau, vol realitzar l'administració municipal, i que per tractar-se d'una obra acabada en què, per la data de la seua terminació, no ha prescrit el termini de restabliment de la legalitat urbanística que s'haguera pogut conculcar, puga considerar la seua existència. En el cas que el propietari o habitant de l'habitatge no preste el seu consentiment a la inspecció ocular, s'haurà de sol·licitar a l'autoritat judicial la corresponent autorització per a l'entrada al domicili.

Sense perjudici d'estos raonaments, l'Ajuntament de Benigànim no va acceptar la nostra recomanació que s'atorgara la llicència d'ocupació sol·licitada pel promotor de la present queixa.

5.3. La intervenció municipal a través d'ordres d'execució

Les molèsties ocasionades per l'existència d'una quadra d'animals al costat d'un habitatge van ser objecte d'investigació en la queixa núm. 105855. La persona afectada ens indicava que havia denunciat reiteradament estos fets davant de l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona, el qual ens va indicar, entre altres qüestions, que "(...) aporta l'interessat certificat editat pel Col·legi Oficial de Veterinaris, emés en data 10 d'abril de 2009, i que certifica que les instal·lacions destinades a quadra de cavalls reunixen les condicions higienicosanitàries per a esta finalitat (...)."

No obstant això, en la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix en el fet que les molèsties no han deixat de produir-se i que ha sol·licitat accedir a l'expedient administratiu, però que no ha rebut cap contestació.

Partint d'estos fets, si bé és cert que el titular de la instal·lació va presentar un certificat expedit pel Col·legi Oficial de Veterinaris en què s'assegurava que les condicions higienicosanitàries eren les adequades, no ho és menys que, des del 10 d'abril de 2009, data del certificat, ha transcorregut temps suficient perquè la situació haja pogut canviar en l'actualitat.

En este context, cal recordar que l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, prescriu que:

> "els propietaris de terrenys, construccions i edificis els hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, i fer-hi els treballs i les obres necessaris per a conservar o rehabilitar en aquells les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació 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, tanca, retirada de cartells o altres elements impropis de l'immoble (...)".

Amb més motiu, 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, siga quina siga 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 ornament legalment exigibles (...)".

Una vegada conclosa la investigació, l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona va acceptar la nostra recomanació consistent que, prèvia visita d'inspecció per a comprovar la situació actual, i d'acord amb el seu resultat, seguiren adoptant-se les mesures necessàries per a aconseguir que la quadra es mantinga en adequades condicions higienicosanitàries, i que contestara a l'autor de la queixa sobre la sol·licitud d'accés a l'expedient.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 107416 denunciava davant de l'Ajuntament d'Alberic l'existència de rosegadors i el lamentable estat d'abandó i falta de neteja d'un solar limítrof amb el seu habitatge.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament d'Alberic ens va informar que "(...) es va iniciar expedient el 9 de desembre de 2008, que en els actuals moments i davant de la passivitat del titular, s'inicia expedient d'execució subsidiària amb petició d'autorització d'entrada al Jutjat Contenciós Administratiu de València (...)."

Entre la documentació remesa per l'Ajuntament a esta institució consta un informe de l'arquitecte tècnic municipal de data 4 d'agost de 2010, en el qual es considera necessària l'execució de les mesures de conservació i rehabilitació següents: "neteja del solar i extradossat de la malla amb material atapeït que impedisca la visió des dels vials".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que tot seguix igual, i que porta ja molts anys suportant esta injusta situació de falta de tanca, brutícia, existència de rosegadors i de materials de construcció apilats de manera que permeten l'accés a l'interior del seu habitatge.

En conseqüència, recomanàrem a l'Ajuntament d'Alberic que impulsara amb celeritat el procediment d'execució subsidiària a costa de l'obligat per a aconseguir la neteja i tanca del solar en adequades condicions higienicosanitàries. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació i vam posar fi a les nostres investigacions.

El mateix resultat positiu vam obtindre en la queixa núm. 109410, en la qual es denunciava l'estat de ruïna imminent d'un edifici a Tavernes Blanques i se sol·licitava ajuda urgent a l'Ajuntament perquè la seua situació és desesperada.

L'Ajuntament de Tavernes Blanques ens remet una còpia de l'expedient instruït per a obligar la comunitat de veïns a reparar l'immoble. Entre la documentació remesa, figura un requeriment dirigit a la presidenta de la comunitat de propietaris el 22 de desembre de 2010 perquè, "(...) en el termini de 10 dies aportació la documentació que s'assenyala en el punt segon de la Resolució núm. 938 de 4 d'agost i indique la data d'inici de les obres (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insistix a denunciar que tot seguix igual, i que si la casa no s'ha desplomat ha sigut gràcies al fet que no ha plogut, per la qual cosa suplica que l'Ajuntament continue fent tot el que puga per a aconseguir que la comunitat de propietaris inicie com més prompte millor les obres per a garantir la seguretat i estabilitat de l'immoble.

Tenint en compte l'actuació municipal duta a terme fins al moment, i per tal de no haver de lamentar danys personals per l'enfonsament de l'edifici, l'Ajuntament de Tavernes Blanques es troba facultat per a imposar multes coercitives i incoar el corresponent expedient sancionador per a aconseguir que la comunitat de propietaris execute com més prompte millor les obres (art. 212.3 Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana).

En virtut de tot això, l'Ajuntament de Tavernes Blanques va acceptar la nostra recomanació en el sentit que continuara adoptant totes les mesures que siguen necessàries per a aconseguir que la comunitat de propietaris de l'edifici inicie com més prompte millor les obres de reparació de l'edifici.

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 1101568 ens manifestava les condicions d'abandó i insalubritat en què es trobava un solar contigu a la seua propietat, a pesar dels distints escrits presentats davant de l'Ajuntament de Crevillent.

En la comunicació emesa per l'Ajuntament, ens assenyalava que, amb data 22 de juny de 2011, per resolució d'Alcaldia núm. 716, es va "(...) dictar ordre d'execució dels treballs de neteja, demolició d'elements inestables i desenrunament de l'immoble situat al carrer (...)".

No obstant això, la interessada, mitjançant el seu escrit d'al·legacions de data 20 de juliol de 2011 (és a dir, quan havia transcorregut quasi un mes des de l'adopció de l'esmentat acord) ens va comunicar que no s'havia efectuat cap treball de neteja del solar.

El present expedient de queixa planteja la qüestió relativa a l'estat de salubritat i higiene d'un solar, contigu a la residència de la interessada i a les actuacions que, en relació amb el compliment de les obligacions de manteniment per part del propietari, ha desplegat eixa Administració. En relació amb esta qüestió, de la lectura dels antecedents que integren l'expedient de queixa es deduïx que l'Ajuntament de Crevillent, davant de la petició de la ciutadana, va dictar la pertinent ordre d'execució, instrument habilitat a este efecte per a garantir el compliment d'aquells deures, i ha controlat l'efectiva execució d'estos. Esta actuació administrativa, per això, no pot ser sinó valorada positivament per esta institució.

No obstant això, de la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa també es deduïx una discordança entre la valoració que realitza l'Administració dels treballs de neteja realitzats pels propietaris del solar com a resultat de l'ordre d'execució dictada i l'efectuada per la interessada, que entén que els perills d'enfonsament existents pel mal estat de les construccions existents i la brutícia acumulada persistixen.

De conformitat amb tot això, l'Ajuntament de Crevillent va acceptar la nostra recomanació perquè els servicis tècnics municipals giraren visita d'inspecció als solars objecte del present expedient, a l'efecte de comprovar l'estat d'ornament, salubritat i decor que presenten i, especialment, els perills d'enfonsament denunciats per la interessada i que, en cas que estos s'hi constaten, s'adopten les mesures que resulten pertinents.

Quant a esta mateixa problemàtica, l'autora de la queixa núm. 1106033 ens indicava que havia presentat un escrit a l'Ajuntament d'Eslida, en el qual comunicava la situació d'inseguretat i deteriorament en què es troba un edifici limítrof al seu habitatge i sol·licitava l'adopció de mesures de seguretat, d'acord amb el que preveu l'article 206 de la Llei urbanística valenciana.

Una vegada requerida la informació corresponent, l'Ajuntament d'Eslida ens significa que el tècnic municipal va emetre un informe en què, sense esmentar l'estat de ruïna de l'edifici objecte del present expedient, considerava que es troba en estat de deteriorament i que afectava i causava danys a la finca limítrofa (que és de propietat de la promotora de l'expedient de queixa).

Per això, es va dictar una resolució de l'alcalde, notificada a la propietat de l'immoble, a fi que esta adoptara les mesures necessàries per a mantindre la desitjable situació de salubritat i seguretat de l'edifici.

De la lectura de la resolució de referència es deduïx que, d'acord amb el que preveu la legislació vigent, s'hi advertia la propietat de l'edifici que "(...) l'incompliment d'allò que s'ha ordenat donarà lloc a l'execució subsidiària dels referits treballs amb les despeses a càrrec seu (...)".

Atés que l'actuació duta a terme era correcta i ajustada a la legalitat vigent, la queixa de la ciutadana se centrava en la falta d'execució d'allò que hi ha previst en la resolució de referència, tant en via voluntària per part dels propietaris com, davant d'este incompliment, en via d'execució forçosa per part de l'Administració.

En este sentit, l'existència de controvèrsies entre els titulars de l'edifici objecte de l'expedient no pot ser considerada un element que impedisca a l'Administració dur a terme l'execució subsidiària, amb càrrec als propietaris, d'allò que s'ha previst en l'ordre d'execució.

No obstant això, l'Ajuntament d'Eslida no va acceptar la nostra recomanació que duguera a terme l'execució subsidiària, a càrrec de la propietat, de l'ordre d'execució de les obres de conservació.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1108776 ens comunicava que, a les proximitats de la seu habitatge, hi ha un solar en deficients condicions higienicosanitàries, que provoca importants molèsties per la presència de fem, rosegadors i insectes.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament de València ens va remetre un informe en què ens indicava, entre altres coses que,

> "(...) les reclamacions presentades per veïns afectats per l'execució de les obres han sigut remeses a l'empresa concessionària, i li van demanar que esmenara les qüestions plantejades, i pel que fa a la neteja del solar, com que no van ser atesos, es va executar subsidiàriament per la Societat Municipal AUMSA la neteja i el desbrossament de tota la zona perimetral (...) pel que fa a la part central, atés el difícil accés per a netejar-la, s'hi ha previst el rebliment, i té un escrit de l'arqueòloga encarregada de les obres en què comunica l'autorització la Conselleria de Cultura, una actuació que seria executada segons el resultat de la precomercialització les places de l'aparcament actualment en curs que finalitza el pròxim 20 de juliol (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insistix a manifestar que la neteja del solar no és difícil, i ens remet unes fotografies sobre l'estat actual del solar.

Així mateix, l'autora de la queixa ens indica que "(...) la tanca que envolta l'esmentat recinte es troba en molt males condicions, i part d'estes donen a les entrades de garatge i, com que és un carrer de vianants, hi passa gent de totes les edats, i estan just a la vora i molts trossos es mantenen per inèrcia (...)".

Tenint en compte tots estos arguments, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que continuara adoptant totes les mesures que siguen necessàries per a conservar el solar i la seua tanca en unes adequades condicions higienicosanitàries i de seguretat.

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

Les queixes més rellevants que hem tramitat enguany 2011 tenen com a objecte, no sols la passivitat dels ajuntaments per a acordar l'inici de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística conculcada i l'expedient sancionador, sinó també, i sobretot, el retard en la seua tramitació, resolució i compliment efectiu de les ordres de demolició i les sancions corresponents.

Quan l'infractor no complix voluntàriament l'ordre municipal de demolició, col·loca l'ajuntament en una difícil situació de cara a aconseguir el derrocament 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.

En el cas que l'infractor no permeta l'entrada al seu domicili, l'ajuntament ha d'obtindre una autorització prèvia judicial per part del jutjat contenciós administratiu i, després, ha de sufragar i avançar el cost de l'enderrocament, fet que implica una important càrrega per als exigus pressupostos municipals, ja que, encara que després puga intentar cobrar a l'infractor l'import d'allò que s'ha invertit a través de l'aplicació del procediment de

constrenyiment previst en el Reglament general de recaptació, són moltes les ocasions en què el deute es declara fallit davant de la insolvència de l'infractor.

Per tot això, per a 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 es pronuncien, la importància que els ajuntaments reaccionen a temps quan les obres s'estan executant, paralitzant-les i ordenant a les empreses distribuïdores que hi tallen el subministrament d'aigua i llum.

Seguidament, donem compte d'alguns expedients de queixa en què hem dictat una resolució per recomanar el restabliment de la legalitat urbanística vulnerada, i els agrupem en els grans blocs següents:

a) la passivitat o lentitud municipal davant de les denúncies presentades pels ciutadans als municipis de Xàbia, Benicàssim, Pedralba, Pedreguer, Santa Pola, Dénia i Algemesí;

b) l'actuació municipal i l'incompliment de les ordres de demolició per part dels infractors als municipis de Tavernes de la Valldigna i el Campello;

c) les presumptes irregularitats comeses en la tramitació dels expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador als municipis de Dolores i Oliva.

Començant pel primer bloc, l'autor de la queixa núm. 105964 ens indicava que, a pesar que els servicis tècnics municipals havien informat que les obres de sobreelevació del mur existent incomplixen el que disposa l'article 10.5.3.4 del pla general d'ordenació urbana vigent i que són il·legalitzables, l'Ajuntament de Xàbia no continuava amb la tramitació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística per a ordenar la demolició de les obres.

Així les coses, si bé és cert que, de vegades, no resulta fàcil reaccionar amb promptitud davant de tots els il·lícits urbanístics que es cometen en un terme municipal, no és menys cert que si es detecta o es denuncia un incompliment de la normativa urbanística, les autoritats locals tenen l'obligació de restablir la legalitat urbanística vulnerada, en el termini màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres, ja que, en cas contrari, les obres il·legals acaben consolidant-se sense poder ordenar-ne la demolició.

El caràcter inexcusable de l'exercici d'estes potestats es reconeix expressament en l'art. 220 de la Llei 16/2009, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV), a saber:

> "L'adopció de les mesures de restauració de l'ordre urbanístic infringit és una competència irrenunciable i d'inexcusable exercici per l'administració actuant. Ni la instrucció de l'expedient sancionador, ni la imposició de multes exonera l'administració del seu deure d'adoptar les mesures tendents a restaurar l'ordre urbanístic infringit, en els termes establits en esta llei. Les sancions per les infraccions urbanístiques que s'observen s'hauran d'imposar independentment d'estes mesures."

I és que no pot ser d'una altra manera, els drets constitucionals a un medi ambient adequat i a un habitatge digne (arts. 45 i 47) exigixen, necessàriament, que els poders locals, en primer lloc i de forma prioritària, respecten la pròpia normativa urbanística que han aprovat i, en segon lloc, exercisquen un control preventiu i repressiu de les

activitats constructives que es realitzen en el terme municipal, la utilització irracional i descontrolada de les quals pot generar efectes perniciosos per a les persones i els béns. Este bé, especialment protegit per la norma fonamental, eleva el grau d'eficàcia que ha d'exigir-se a l'Administració en la seua preservació (art. 103.1 Constitució espanyola).

Esta institució manté en les seues resolucions que la disciplina urbanística transcendix el que poguera considerar-se un pur problema de construccions i llicències que han de ventilar els interessats amb l'Administració; en l'urbanisme es tanca, res més i res menys que l'equilibri de les ciutats i del territori en general; en este sistema es posa en joc el nostre esdevenidor. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establit pensant en la justícia, la certesa i el bé comú, després, mitjançant actes injustos, s'incomplisquen; una vegada que l'incompliment es generalitza, és difícil saber on es pot arribar.

En el cas que ens ocupa, l'Ajuntament de Xàbia està tramitant el procediment per a restablir la legalitat urbanística conculcada, per la qual cosa, com que ha transcorregut el termini d'al·legacions concedit a l'infractor, resultaria necessari, llevat que en les al·legacions es considere, acordar la demolició de les obres il·legalitzables.

Finalment, l'Ajuntament de Xàbia va acceptar la nostra recomanació que continuara adoptant totes les mesures legals que considere necessàries per a aconseguir el restabliment de la legalitat urbanística conculcada.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 106116 exigia a l'Ajuntament de Benicàssim que reaccionara davant de l'execució d'unes obres il·legals consistents en la realització d'una construcció que s'elevava una altura més de les permeses.

L'Ajuntament de Benicàssim ens remet una còpia dels documents integrants de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística, i ens indica que, basant-se en l'informe redactat per l'aparellador municipal "(...) l'excés d'altura de 100 cm en l'edifici ja estava executat l'any 2002, i no ha experimentat modificacions posteriors l'envolupant i, per tant, la seua altura (...)", per la qual cosa es declara la prescripció de la infracció urbanística comesa.

No obstant això, i per a evitar que en el futur es pogueren repetir fets com els denunciats en este expedient de queixa, en el qual unes obres il·legals no es podien demolir pel fet que la tardança a reaccionar per part de l'Ajuntament havia provocat la prescripció de l'acció per a restablir la legalitat urbanística, l'Ajuntament de Benicàssim va acceptar la nostra recomanació consistent que extreme els seus esforços per a reaccionar amb promptitud davant de les infraccions urbanístiques que es denuncien, i que actue dins del termini legal màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres amb l'objectiu d'evitar la consolidació d'unes obres il·legals.

La falta de resposta per part de l'Ajuntament de Pedralba davant de les denúncies presentades respecte de la comissió d'unes presumptes infraccions urbanístiques va ser objecte de la queixa núm. 1100967.

Una vegada finalitzades totes les diligències d'investigació, l'Ajuntament de Pedralba va acceptar la nostra recomanació perquè, de conformitat amb els deures legals que es deriven de la Llei urbanística valenciana, incoe i tramite els expedients de restauració de

la legalitat urbanística pertinents, i que dispose la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, i que done 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'eixe deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1101479 denunciaven la passivitat de l'Ajuntament de Pedreguer, ja que, a pesar de les nombroses denúncies cursades davant d'eixa Administració i dels informes tècnics presentats en suport de la seua pretensió, en relació amb la possible il·legalitat del mur construït pel veí de la parcel·la limítrof a la seua, no havia obtingut una solució al problema plantejat en relació amb la possible existència d'una il·legalitat urbanística i la restauració de la legalitat conculcada.

L'Ajuntament de Pedreguer finalment va acceptar la nostra recomanació en el sentit que els servicis tècnics municipals elaboren un informe sobre la legalitat de les obres realitzades en la finca de referència i, en especial, de les obres de construcció del mur i rebliment corresponent i que, si escau, establisquen les mesures que cal adoptar per a restaurar la legalitat urbanística.

D'una altra banda, els autors de la queixa núm. 1107744 insistixen a manifestar la seua disconformitat amb la legalització de les obres i la passivitat de l'Ajuntament de Santa Pola, que ha provocat la prescripció de l'acció per a exigir el restabliment de la legalitat urbanística.

Així les coses, quant al fet de si l'execució de les obres respecta els termes de les llicències concedides i, per tant, resulta d'acord amb el dret la seua legalització, es tracta d'una qüestió tècnica que ha d'acreditar-se a través del corresponent informe pericial elaborat per un arquitecte o aparellador, tenint en compte que els tribunals de justícia reconeixen un valor més gran als informes emesos pels tècnics municipals atenent a la seua objectivitat i imparcialitat.

Ara bé, quant als 16 intents de notificació realitzats en un expedient, cal notar que l'art. 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, només exigix 2 intents de notificació i la posterior publicació en el *Butlletí Oficial de la Província*, en este cas, d'Alacant.

En el cas que ens ocupa, com que no s'ha complit amb el que disposa el citat art. 59 de la Llei 30/1992, s'ha produït, no solament la caducitat del procediment sancionador incoat, sinó també la prescripció de l'acció per a exigir el restabliment de la legalitat urbanística.

Atenent a estes consideracions, l'Ajuntament de Santa Pola va acceptar la nostra recomanació de reaccionar amb promptitud davant de les infraccions urbanístiques denunciades per a evitar la consolidació de les obres il·legals.

En el moment de redactar el present informe anual, estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament de Dénia sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent a ordenar la demolició de les obres denunciades en la queixa núm. 1108340, ja que el tècnic municipal considera que les obres de realitzades sobre el mur de

tancament consistents en obertura de buit i col·locació de porta d'accés per a vehicles, tancament de l'anterior buit d'accés, casetes d'instal·lacions i porta d'accés a l'habitatge no són legalitzables perquè es troben dins de vial públic.

Per a acabar amb este primer bloc, en la queixa núm. 1109662 raonem a l'Ajuntament d'Algemesí que no és possible, sense haver instruït cap expedient encaminat a verificar, ja siga d'ofici, ja siga a instància de part, l'estat de les obres denunciades, declarar el sobreseïment o la prescripció de la legalitat urbanística infringida i declarar que no es disposa d'elements de judici suficients, ja que si l'Ajuntament no disposa de proves fefaents del transcurs del període de prescripció, esta càrrega ha de portar-la a cap qui ha comés la presumpta infracció que cal deduir dins de l'expedient que s'ha d'incoar a este efecte.

No obstant això, l'Ajuntament d'Algemesí no va acceptar la nostra recomanació que incoara i tramitara els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, i que disposara la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, i que done informació d'estos tràmits als promotors de la queixa, dins dels terminis legalment establits, si estes, després de la tramitació del referit expedient, no hagueren prescrit.

En relació amb la problemàtica plantejada en el segon bloc, és a dir, aquells casos en què, a pesar de l'actuació municipal, els infractors persistixen en el seu incompliment, l'Ajuntament de Tavernes de la Valldigna ens informava, en la queixa núm. 104458, que:

> "(...) per acord adoptat pel ple de l'Ajuntament en sessió duta a terme el dia 11 d'abril de 2005, es va ordenar al Sr. (...) que en el termini d'un mes demolira les obres acabades sense llicència (...) per Decret de la Regidoria-Delegació d'Urbanisme de data 18 de gener de 2005, es va imposar la corresponent sanció pecuniària (...) fins al dia de la data no s'ha complit allò que s'ha ordenat, per la qual cosa este ajuntament farà l'estudi de les mesures legals escaients per a escometre'n l'execució forçosa, si és el cas, atés el temps transcorregut i la naturalesa i l'entitat de les obres realitzades sense llicència (...)."

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, l'Ajuntament de Tavernes de la Valldigna va acceptar la nostra recomanació que, davant del persistent incompliment per part de l'infractor, continuara adoptant totes les mesures legals que considerara necessàries per a aconseguir el restabliment de la legalitat urbanística conculcada i el compliment de l'acord plenari de data 11 d'abril de 2005.

D'altra banda, en la queixa núm. 1101141, si bé és cert que l'Ajuntament del Campello va concedir llicència d'obra major a través del referit acord de data 28 d'abril de 2008, no és menys cert que esta llicència es va atorgar "(...) condicionant la seua eficàcia al compliment dels següents requisits legals i tècnics: (...) 20. S'hauran de demolir la terrassa descoberta i la piscina, per haver-se construït per damunt de l'altura de la cota natural del terreny i estar incomplint reculades (...)."

Doncs bé, a pesar del temps transcorregut des del 28 d'abril de 2008, encara no s'ha demolit la terrassa descoberta ni la piscina, per la qual cosa l'Ajuntament del Campello, com que no ha transcorregut el termini de prescripció de 4 anys, està obligat a adoptar

les mesures que considere necessàries per a aconseguir el compliment de la demolició acordada.

En este sentit, l'Ajuntament del Campello va acceptar la nostra recomanació consistent que fera tot el possible per a aconseguir la demolició de la terrassa descoberta i la piscina, adoptada per l'acord de la Junta de Govern Local de data 28 d'abril de 2008.

Tot i l'acceptació formal per part de l'Ajuntament del Campello, en el moment de redactar el present Informe anual seguim amb la tramitació de la queixa, atés que la seua autora ens ha informat que la nostra recomanació no s'està complint íntegrament.

Quant al tercer i últim bloc, referit a les presumptes irregularitats comeses en la tramitació dels expedients de restauració de la legalitat urbanística i sancionador, els autors de la queixa núm. 109173 ens expressen la seua disconformitat amb la sanció imposada i l'ordre de demolició dictada per l'Ajuntament de Dolores, ja que no han comés cap infracció urbanística, perquè no són promotors, són propietaris que van adquirir l'habitatge de bona fe.

Pel que fa a la data en què les obres finalment es van acabar d'executar, ens trobem davant d'un fet controvertit, perquè mentre que l'Ajuntament considera que l'acta d'inspecció de 14 de juny de 2004 demostra que les obres no estaven concloses en esta data, els autors de la queixa presenten una escriptura de declaració d'obra nova i divisió horitzontal a què s'incorpora un informe tècnic de data 25 de novembre de 2003, en el qual es conclou que "(...) segons he pogut comprovar en la meua recent visita, considere que les edificacions tenen una antiguitat de més de quatre anys (...)."

No obstant això, cal destacar el dilatat període de temps transcorregut des del 28 de juny de 2004, quan es dicta el Decret núm. 191 en què es comunica als autors de la queixa la infracció consistent en la realització d'obres sense llicència, i el 5 de març de 2009, moment en què l'Ajuntament, 4 anys més tard, decidix incoar el procediment sancionador mitjançant el Decret núm. 209.

En este sentit, l'art. 238 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV), assenyala que les infraccions greus i molt greus prescriuen al cap de 4 anys, i que este termini és comptador "des de la data en què s'haguera comés la infracció".

En el cas que ens ocupa, l'Ajuntament de Dolores va tardar a actuar més de 4 anys des del 28 de juny de 2004, data en què va comunicar la comissió de la infracció, i el 5 de març de 2009, data en què va acordar la iniciació del procediment sancionador, per la qual cosa la infracció comesa hauria prescrit. En este cas, el moment en què es comet la infracció consistix en l'execució d'obres sense llicència, i està acreditat per mitjà de l'acta d'inspecció d'obres de 16 de juny de 2004, de tal manera que, incoat el procediment sancionador 4 anys més tard, la infracció hauria prescrit.

No obstant això, respecte del moment en què finalitzen o conclouen les obres, la determinació de les quals és necessària per a poder apreciar la prescripció de la potestat de restaurar la legalitat urbanística conculcada (art. 224.1 LUV), hi ha dos proves documentals obertament contradictòries. D'una banda, l'Ajuntament sosté que les obres estaven executant-se quan s'alça l'acta d'inspecció el 16 de juny de 2004 i, d'una altra banda, els autors de la queixa presenten un informe tècnic de 25 de novembre de 2003,

incorporat a una escriptura d'obra nova, en el qual s'assegura que les obres tenen una antiguitat de més de 4 anys; o estem davant d'obres distintes o s'ha produït algun tipus d'error, la qual cosa podrà dilucidar-se en el corresponent procediment davant dels tribunals de justícia amb totes les adequades garanties de defensa i pràctica de mitjans probatoris per a garantir el dret fonamental a la tutela judicial efectiva.

Esta institució és conscient de la doctrina jurisprudencial que aplica la presumpció de veracitat dels fets constatats per funcionaris públics en l'exercici del seu càrrec —i es desconeix, en este cas, si l'autor de l'acta d'inspecció d'obres de data 16 de juny de 2004 ostenta o no la condició de funcionari públic—, i aquella que considera que la càrrega de provar la data de terminació de les obres correspon a qui s'ha col·locat en una situació de clandestinitat per no haver sol·licitat la llicència d'obres.

Una vegada dit això, abans de concloure, no volem deixar de recordar que els drets constitucionals a un medi ambient adequat i a un habitatge digne (arts. 45 i 47) exigixen, necessàriament, que els poders locals, en primer lloc i de forma prioritària, respecten la pròpia normativa urbanística que han aprovat i, en segon lloc, exercisquen un control preventiu i repressiu de les activitats constructives que es realitzen en el terme municipal, la utilització irracional i descontrolada del qual pot generar efectes perniciosos per a les persones i els béns. Este bé especialment protegit per la norma fonamental eleva el grau d'eficàcia que ha d'exigir-se a l'Administració en la seua preservació (art. 103.1 Constitució espanyola).

A pesar de totes estes consideracions, l'Ajuntament de Dolores no va acceptar la nostra recomanació amb vista que, en haver transcorregut més de 4 anys des de la comunicació de l'execució d'obres sense llicència als autors de la queixa i la notificació de la incoació del procediment sancionador, es considere, a l'empara del que disposa l'art. 238 de la Llei urbanística valenciana, la prescripció de la infracció i que s'anul·le la sanció imposada.

En relació amb este mateix Ajuntament de Dolores, els autors de la queixa núm. 1102247 expressaven que havien sol·licitat l'anul·lació de la reclamació del pagament de 18.649,84 €:

> "per no haver sigut el promotor de les obres ni el seu constructor, sinó un tercer adquirent de bona fe que, després de quasi quatre anys vivint a l'habitatge objecte d'expedient i sent coneixedor este Ajuntament des de l'any 2003 de l'existència d'esta construcció, rep notificació d'este Ajuntament per a reclamar-li el pagament de 18.648,84 € per una infracció que no ha comés".

Una vegada efectuada la corresponent investigació, respecte de la data en què les obres finalment es van acabar d'executar, ens trobem davant d'un fet controvertit, perquè mentre que l'Ajuntament considera que l'informe de l'arquitecte municipal de 16 de gener de 2007 demostra que les obres no estaven concloses en esta data, l'autor de la queixa presenta una escriptura de declaració d'obra nova i divisió horitzontal a què s'incorpora un informe emés per un arquitecte tècnic amb data 7 de desembre de 2004, en el qual es conclou que "(...) inspeccionades visualment les construccions i els seus components (...) l'edat de totes les edificacions és superior a cinc anys (...)"

Així les coses, recomanem a l'Ajuntament de Dolores que, tenint en compte la data real de terminació de les obres, acorde la prescripció de la infracció i la potestat de restaurar la legalitat urbanística conculcada, en el cas que haja transcorregut el termini legal màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres.

L'Ajuntament de Dolores va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordàrem la finalització de les nostres investigacions i el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1101433 ens va exposar que, en relació amb unes obres, l'Ajuntament d'Oliva li va imposar una sanció urbanística per import de 12.617,94 euros, i que a pesar de trobar-se prescrit el cobrament de esta sanció, se li ha exigit el seu pagament conjuntament amb altres deutes, també prescrits, relatius a impostos de circulació no satisfets dins del termini escaient.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, l'Ajuntament d'Oliva va acceptar la nostra recomanació consistent que, com que havien transcorregut més de 4 anys des de la comunicació de l'execució d'obres sense llicència a l'autor de la queixa i la notificació de la incoació del procediment sancionador i de restabliment de la legalitat urbanística infringida, es considere, a l'empara del que disposa l'art. 238 de la Llei urbanística valenciana, la prescripció de la infracció i l'anul·lació de la sanció.

Abans de concloure este apartat, donem compte del resultat de les investigacions indicades en l'Informe anual de l'any passat.

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 han acceptat les nostres recomanacions consistents que restabliren la legalitat urbanística conculcada.

b) HABITATGE

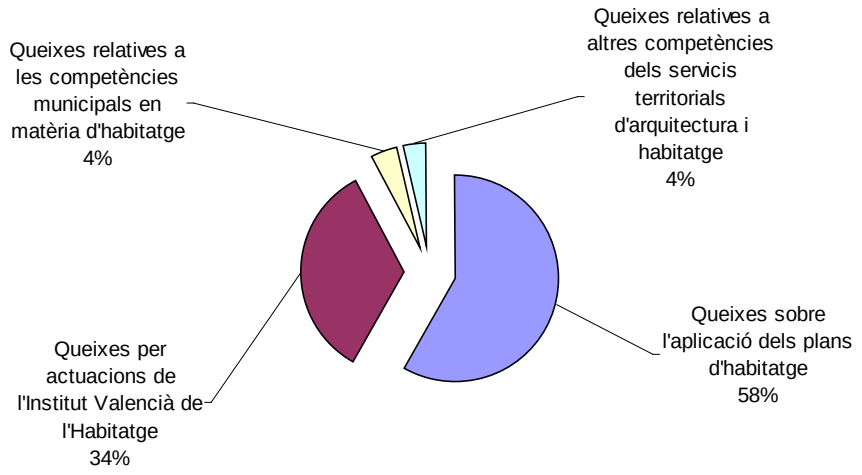
1. Introducció

En matèria d'habitatge, els ciutadans van plantejar davant d'esta institució al llarg de l'any 2011 un total de 245 queixes.

Pel que fa a l'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims anys, en 2010 s'hi van presentar 603 queixes, en 2009 un total de 119 queixes i en 2008 un total de 83 queixes.

2. Habitatge en Xifres

Àrea d'Habitatge	
Queixes sobre l'aplicació dels plans d'habitatge	142
Queixes per actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	84
Queixes relatives a les competències municipals en matèria d'habitatge	10
Queixes relatives a altres competències dels servicis territorials d'arquitectura i habitatge	9
Total Àrea d'Habitatge	**245**



3. Escassetat d'habitatges de protecció pública

L'accés als habitatges de protecció pública per part dels col·lectius més necessitats continua sent un dels eixos essencials sobre els quals s'ha centrat l'actuació del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana durant l'any 2011 en matèria d'habitatge.

Tal com ja hem indicat en els informes anuals presentats a les Corts, este és un dels àmbits en què amb més claredat s'han deixat sentir els efectes de la crisi econòmica que estem experimentant, no sols perquè s'han limitat les possibilitats d'actuació dels poders públics ja que hi ha menys disponibilitat de recursos per a invertir en este sector, sinó especialment perquè els efectes de la crisi han determinat que siguen cada vegada més nombroses les famílies que es dirigixen a l'Administració perquè necessiten este tipus d'habitatge, i per este motiu la seua demanda ha augmentat exponencialment.

En este sentit, durant el 2011 han sigut nombrosos els escrits de les persones dirigits al Síndic de Greuges per exposar la dificultat que troben a l'hora d'accedir a un habitatge de promoció pública, com és el cas de la promotora de l'expedient de queixa núm. 107446, qui es va dirigir a esta institució per exposar que havia sol·licitat diverses vegades la concessió d'un habitatge de promoció pública i ni havia obtingut resposta ni tampoc la concessió de l'habitatge sol·licitat. Segons indicava, l'última petició cursada va ser el 19 de desembre de 2009.

Per considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, la vam admetre. En este sentit, i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge.

En la comunicació remesa per la llavors competent Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, se'ns informava que, en data 19 de novembre de 2009, la interessada va presentar davant de l'Institut Valencià de l'habitatge, SA (d'ara en endavant, IVHSA) un escrit de sol·licitud per a l'adjudicació d'un habitatge de promoció pública, i va ser inscrita en el registre de sol·licitants d'habitatge de promoció pública en arrendament.

Segons informava l'Administració, des de llavors s'havien realitzat les gestions pertinents per a atendre la demanda d'habitatge de la interessada. No obstant això, se'ns indicava que no se li havia pogut adjudicar un habitatge a curt o mitjà termini per la falta de disponibilitat en eixos moments d'habitatges de promoció pública al municipi on hi tindria dret, a causa de la insuficiència d'habitatges disponibles.

En termes semblants es va dirigir al Síndic de Greuges el titular de l'expedient de queixa núm. 108197. En el seu escrit, el ciutadà manifestava que el dia 31 de gener de 2011 seria desnonat del seua habitatge per la seua precària situació econòmica i que es quedaria al carrer amb els seus tres fills menors d'edat. També ens va indicar que a través d'un escrit presentat davant de l'Institut Valencià de l'habitatge, SA, amb data 22 d'octubre de 2010, havia sol·licitat un habitatge de protecció pública i no havia rebut cap contestació fins al moment.

Una vegada tramitat l'expedient, l'Administració competent ens informava que l'autor de la queixa "(...) es troba inclòs en el registre de demandants d'habitatge protegit

durant dos anys, transcorreguts els quals, si no ha sigut requerit per a aportar documentació —per existir disponibilitat d'habitatges de promoció pública en la localitat sol·licitada i segons el barem provisional que s'ha realitzat— i en cas d'estar interessat a romandre en el registre, haurà de tornar a sol·licitar ser inclòs en el registre (...)".

Finalment, i com a exemples destacats dels nombrosos expedients de queixa tramitats sobre esta matèria, fem referència al núm. 108196, en el qual la interessada ens manifestava que feia dos anys va sol·licitar a l'IVHSA la concessió d'un habitatge de promoció pública, sense que a pesar del temps transcorregut li haguera sigut adjudicat.

La interessada referia en el seu escrit que la petició es basava en les dificultats econòmiques extremes que experimentaven ella i la seua família (tenia una filla de dos anys), fet que els havia portat a residir a casa de sa mare i compartien l'habitatge amb altres 8 persones.

En l'informe remés, la llavors competent Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens informava que, en data 24 de febrer de 2009, la interessada havia presentat davant de l'IVHSA un escrit de sol·licitud per a l'adjudicació d'un habitatge de promoció pública, la qual cosa va donar lloc a la seua inclusió en el registre de sol·licitants d'habitatge de promoció pública en arrendament.

Així mateix, s'assenyalava que, en data 22 d'octubre de 2010, la interessada va presentar en l'IVHSA un escrit de sol·licitud d'habitatge de promoció pública, en què indicava la seua situació familiar i socioeconòmica als efectes de barem provisional, i per este fet estava inscrita en el registre de demandants d'habitatge protegit.

L'Administració ens informava que, des de llavors, s'havien realitzat les gestions pertinents per a atendre 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 perquè no hi havia disponibilitat en eixos moments d'habitatges de promoció pública al municipi on hi tindria dret, a causa de la insuficiència d'habitatges disponibles.

Els expedients de queixa seleccionats són representatius, tal com dèiem, d'una de les principals preocupacions que han manifestat les persones davant d'esta institució en matèria d'habitatge i que és, tradicionalment, una de les qüestions que han centrat la nostra atenció i esforços, any rere any.

Quan tractem esta problemàtica, seguint amb això la línia d'actuació que ja s'enunciava en l'Informe anual corresponent a 2010, el Síndic de Greuges no pot deixar de comprendre les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, principalment per l'insuficient nombre d'habitatges i l'enorme increment de les sol·licituds a causa de l'agreujament de la situació econòmica actual.

Tanmateix, això no ha sigut impediment perquè en les resolucions dictades a este efecte s'haja insistit a recordar a l'Administració que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que "la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, les persones sense mitjans, les

dones maltractades, les persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes".

Com a conseqüència d'això, i amb la finalitat d'aconseguir la puntual defensa i efectivitat dels drets i llibertats compresos en els títols 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 que, en la mesura de les disponibilitats reals que existiren, s'adjudicara als interessats un habitatge de protecció pública.

Les queixes anteriorment exposades van ser tancades quan l'Administració va acceptar en tots els casos els pronunciaments emesos i es va comprometre a realitzar les gestions necessàries per a aconseguir l'adjudicació a estes persones d'un habitatge de promoció pública.

Al marge de la problemàtica principal representada per les dificultats d'accés als habitatges de protecció oficial, també ens hem ocupat de la tramitació d'expedients de queixa relacionats amb altres temàtiques referides a este tipus d'habitatge i que se centren en els problemes que experimenten les persones que han accedit al seu ús i benefici.

D'esta manera, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1101045, adjudicatària d'un habitatge de promoció pública situat a la ciutat d'Alacant, assenyalava que des de la data de l'adjudicació havia sol·licitat a l'IVHSA que solucionara els problemes que li impedien obtindre el subministrament d'energia elèctrica per a l'habitatge de referència.

En concret, la interessada assenyalava que l'empresa subministradora no accedia a oferir-li el servici per trobar-se pendent de pagament un deute de l'anterior adjudicatari. A pesar d'haver exposat la situació en nombroses ocasions a l'IVHSA, amb la finalitat que esta resolguera l'esmentat deute i que, d'esta manera, ella poguera obtindre el subministrament, manifestava en el seu escrit no haver obtingut una solució a este efecte.

En la comunicació remesa, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens informava que des del moment que van lliurar l'habitatge a la propietària el dia 19 de juliol de 2005,"(...) consta la presentació per l'arrendatària de 6 reclamacions al Departament de Conservació de l'Institut Valencià de l'habitatge SA per diferents motius (...) de les quals només una de l'any 2008 feia referència a un problema amb el butlletí de la llum (...)".

Segons s'assenyalava, en relació amb la reclamació "(...) es va revisar la instal·lació elèctrica de l'habitatge i es va emetre l'oportú butlletí per a contractar el subministrament, que li va ser lliurat en mà el 17 de setembre de 2008. En l'informe s'afegia, finalment, que no constava que la interessada "manifestara o acreditara en algun moment que l'empresa subministradora de llum no accedira a contractar-li el subministrament per trobar-se pendent de pagament un deute de l'adjudicatari anterior (...)".

A partir d'estos antecedents, l'IVHSA ens informava que entenia que havia realitzat "(...) totes les gestions, actuacions i reparacions necessàries per a, primer, proporcionar

a la interessada un habitatge reparat, en condicions per a ser habitat; i segon, per a atendre les seues peticions de reparació i realitzar els actes necessaris de conservació quan esqueien, segons la normativa aplicable (...)".

Quant a l'existència de quantitats pendents de pagament, que impedirien el contracte del subministrament elèctric, s'informa que "(...) l'anterior adjudicatària va ocupar l'habitatge fins al 24/03/2005 sense que conste que en eixe moment existira un deute amb Iberdrola, que, si existira, podria ser reclamat a la usuària titular del contracte de subministrament, no a la posterior adjudicatària o a l'Institut Valencià de l'Habitatge SA. Així mateix, s'assenyala que no consta cap reclamació realitzada per Iberdrola a l'Institut Valencià de l'habitatge, SA per consums d'electricitat corresponents a l'habitatge de referència (...)".

En relació amb la qüestió que plantejava l'expedient de queixa, el Síndic de Greuges va considerar oportú recordar que, si bé l'obligada al pagament de la quantitat és l'anterior inquilina, persona responsable de l'impagament i que és per tant a qui l'empresa subministradora hauria de reclamar el pagament, no és menys cert, però, que l'IVHSA, com a arrendador, estava obligat a lliurar l'habitatge a l'arrendatària en condicions de ser plenament gaudit, la qual cosa indubtablement inclou l'obligació de lliurar l'habitatge en condicions de contractar els servicis bàsics (arts. 1.542 i següents del Codi Civil).

Segons les consideracions anteriors, concloem que l'Administració, atés que es va assabentar d'esta circumstància abans de lliurar l'habitatge, hauria d'haver solucionat esta qüestió, com a arrendador, i pagar les quanties degudes, sense perjudici del dret de repercussió que legalment li corresponguera davant de l'anterior inquilina, i així permetre que la inquilina actual poguera gaudir plenament de l'habitatge arrendat.

En virtut de tot el que hem exposat, consideràrem adequat recomanar a la llavors denominada Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que adoptara les mesures tendents a remoure els obstacles que en el present supòsit impedien a l'actual arrendatària de l'habitatge contractar el subministrament d'energia elèctrica.

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

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm. 1108494, el ciutadà, en nom i representació de la comunitat de propietaris d'un edifici de Sagunt, es va dirigir a esta institució per manifestar les molèsties que experimentaven els veïns com a conseqüència del mal estat de conservació dels habitatges propietat de l'Institut Valencià de l'habitatge, SA (IVHSA), que es troben al mateix carrer.

Amb l'objectiu de contrastar les afirmacions del promotor de l'expedient de queixa, sol·licitàrem un informe a la llavors anomenada Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, la qual ens va exposar que "(...) la majoria d'habitatges que integren l'edifici (...) del referit carrer, estan escripturats o cedits en règim de compravenda. Cal assenyalar que des de la data del contracte de compravenda es transmet als cessionaris la propietat dels habitatges, i incumbix a la comunitat de propietaris efectuar les reparacions necessàries per a mantindre l'immoble i les instal·lacions en adequat estat de conservació (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per l'IVHSA, l'autor de la queixa va insistir a manifestar que la falta de conservació es referia a l'immoble situat al número 4 del carrer esmentat i que, segons el seu parer, la majoria d'habitatges estaven cedits en règim de lloguer, no de compravenda, per la qual cosa l'IVHSA, com a propietari, havia de vetlar pel bon estat de conservació de l'immoble.

En virtut de tot el que hem dit, consideràrem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, respecte dels habitatges propietat seua, adoptara totes les mesures que considerara oportunes perquè la comunitat de propietaris millorara la conservació i el manteniment de l'immoble. L'acceptació de la recomanació per part de l'Administració va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

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

Tal com apuntàrem en l'Informe anual de 2010, el nombre de reclamacions presentades davant del Síndic de Greuges pels beneficiaris de distints tipus d'ajuda en matèria d'habitatge que troben retardat el seu abonament efectiu, constituïx un dels motius més importants de queixa de la ciutadania en l'àmbit que ara ens ocupa.

D'esta manera, el titular de l'expedient de queixa núm. 1107759 es va dirigir a esta institució per manifestar que, mitjançant una resolució, de data 3 de setembre de 2009, se li va reconéixer una ajuda de xec-accés a l'habitatge, per un import de 5.500 €, i que en la data de presentació de l'escrit de queixa encara no havia cobrat.

En el mateix sentit, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1108502 manifestava que se li havia reconegut una ajuda financera de la Generalitat per a l'adquisició d'un habitatge protegit en data 22 de setembre de 2009, per quantia de 2.820 € (en concepte de xec habitatge) i de 1.082,88 € (en concepte del 12% de la quota dels tres primers anys del préstec), no havia rebut l'abonament efectiu de les quantitats, a pesar del temps transcorregut des de llavors.

Finalment, i a títol exemplificatiu de la problemàtica que estem exposant, els promotors de l'expedient núm. 1108990 ens van expressar que, amb data 1 de desembre de 2009, van obtindre resolució favorable de visat i finançament concertat, així com l'autorització d'abonament de l'ajuda, sense haver-la rebut fins al moment.

D'altra banda, cal destacar que les queixes relacionades amb el retard en l'abonament d'ajudes en matèria d'habitatge tramitades per esta institució no s'han limitat, però, a les referides a l'accés, sinó que al llarg d'enguany també s'han tramitat expedients de queixa relacionats amb la falta de pagament d'un altre tipus d'ajudes, com són les ajudes al lloguer, tant a l'inquilí com al propietari, i les ajudes per a la rehabilitació d'habitatges.

En este sentit, el titular de la queixa núm. 1101194 ens va exposar que encara no havia cobrat l'ajuda al lloguer per a inquilins que li va ser reconeguda mitjançant una resolució del cap del Servici Territorial d'Alacant de data 30 d'agost de 2010.

En idèntics termes, l'autora de la queixa núm. 1109279 ens va manifestar que, mitjançant resolució de data 2 de desembre de 2008, li va ser notificada la concessió d'una ajuda de lloguer al propietari per import de 6.000 €, i també indicava que, tanmateix i a pesar del temps que havia transcorregut des de llavors i de les gestions que havia fet, l'ajuda no li havia sigut abonada.

Finalment, i per a concloure el repàs als expedients que, a tall d'exemple, hem destacat, el titular de l'expedient de queixa núm. 1108393 es va dirigir a esta institució per expressar la seua disconformitat amb l'excessiu retard que s'estava produint en el pagament de l'ajuda per a l'adaptació del bany del seu habitatge, que li ha sigut reconegut amb data 18 d'octubre de 2010.

En relació amb esta problemàtica, l'actual Conselleria d'Infraestructura, Territori i Medi Ambient, competent en matèria d'habitatge, ens va exposar en estos i en tots els supòsits anàlegs, que les resolucions favorables de concessió d'ajudes advertixen els interessats que el pagament de l'import que els corresponen els serà abonat quan hi haja crèdit pressupostari que done cobertura a la subvenció; i conclou en estos casos que, consultada la base de dades, s'havia pogut constatar que el reconeixement i el pagament d'estos diferents tipus d'ajudes estava pendent per falta de disponibilitat pressupostària; afegia, a pesar que "(...) atés que es continua amb la gestió, en el moment en què es puga tramitar el seu expedient, es pagarà amb la màxima diligència possible (...)."

Quan abordàrem l'estudi d'estos expedients de queixa, esta institució no podia deixar de ser conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual de les subvencions reconegudes als ciutadans durant la greu crisi econòmica que experimentem.

No obstant això, no podíem deixar de recordar que l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que "la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes".

En virtut de tot això, en estos expedients de queixa considerem oportú recomanar a l'actual Conselleria d'Infraestructura, Territori i Medi Ambient, competent en matèria d'habitatge, que, tenint en compte el període de temps transcorregut en cada particular expedient entre la data d'adjudicació de l'ajuda i la data de presentació de l'escrit de queixa davant d'esta institució, adoptara les mesures oportunes per a abonar íntegrament l'ajuda reconeguda.

Estos expedients de queixa es van tancar en acceptar l'Administració la recomanació emesa. Addicionalment, hem d'assenyalar que en alguns d'ells, l'Administració ens ha participat l'execució efectiva del pagament sol·licitat.

D'altra banda, junt amb esta problemàtica que, repetim, és la qüestió que més preocupació ha suscitat entre les persones que s'han dirigit a esta institució per reclamacions relacionades amb l'àmbit de l'habitatge, també hem tingut oportunitat d'analitzar una altra sèrie de qüestions en relació amb les ajudes destinades a

l'adquisició d'habitatges, com són les relatives als possibles errors de quantificació dels incentius.

En este sentit, el titular de l'expedient de queixa núm. 1108757 manifestava que, el passat 17 de juny de 2010, va presentar un escrit davant del Servici Territorial d'Habitatge i Projectes Urbans d'Alacant, per la qual cosa sol·licitava el visat i el finançament convingut per a l'adquisició d'habitatge existent. Segons ens indicava, al mes de desembre es va dictar una resolució denegatòria. La interessada entenia que la denegació es va basar en la incorrecta apreciació de la superfície de l'habitatge, perquè mentre que en la resolució s'atribuïa a l'habitatge una superfície de 77,10 metres quadrats, en realitat la mateixa presenta una superfície de 81,67 metres. Esta divergència resultava rellevant, perquè amb la superfície real, la sol·licitud compliria els requisits exigits per a la seua acceptació.

Atesa esta situació, van presentar l'oportú recurs d'alçada, que va ser resolt en sentit desestimatori en data 8 d'abril de 2011.

En la comunicació remesa per l'Administració, la llavors competent Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge ens indicava que la denegació de l'ajuda sol·licitada va ser acordada després de l'aplicació dels barems vigents a la sol·licitud de la interessada. D'acord amb els barems, la sol·licitud superava els límits establits en la convocatòria.

En relació amb l'error en la superfície de l'habitatge, l'Administració ens va informar en el seu escrit que això va ser per culpa d'un error en l'escriptura, que reflectia una distribució errònia entre el preu de l'habitatge i el traster.

Este error, esmenat per l'interessat amb una escriptura d'esmena de l'escriptura original, va motivar que el promotor de l'expedient presentara el corresponent recurs d'alçada contra la resolució denegatòria. El recurs va ser desestimat, segons s'informa, per aplicació de l'article 112 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, segons el qual "no es tindran en compte en la resolució dels recursos, fets, documents o al·legacions del recurrent, quan haja pogut aportar-los en el tràmit d'al·legacions i no ho haja fet". En este sentit, eixa Administració afegia que "(...) no ha quedat provat l'error en l'escriptura inicial, ja que han transcorregut deu mesos fins que s'ha observat l'error i no s'esmena fins que es rep la resolució denegatòria (...)".

En virtut de tot el que hem dit, eixa Administració concloïa que la tramitació i resolució de l'expedient d'ajudes econòmiques per adquisició d'habitatge"(...) s'ha realitzat correctament, d'acord amb el procediment establit i amb la normativa aplicable (...)".

Una vegada rebut l'informe, li'n vam donar trasllat a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

En especial, la interessada va posar de manifest en les seues al·legacions que, en efecte, l'error en l'escriptura va ser advertit, precisament, com a conseqüència de la resolució denegatòria. Segons explicava en les seues al·legacions, va ser la denegació la que va desencadenar el procés de rectificació de l'escriptura i la consegüent presentació del

recurs d'alçada, en entendre que la denegació de l'ajuda no es basava en un incompliment dels requisits de la convocatòria, sinó en un error en la consignació dels antecedents de fet que havien de donar lloc al seu reconeixement.

Posats a resoldre el present expedient, entenem que la queixa se centra en l'actuació que l'Administració implicada va desplegar davant del recurs d'alçada interposat per la interessada, a través del qual es posava de manifest a aquella l'existència d'un error en els antecedents de fet que havien de ser valorats als efectes d'acordar l'ajuda sol·licitada.

Així, mentre que en la realitat la sol·licitud de la interessada reunia els requisits necessaris per a ser resolta favorablement, les dades consignades eren incorrectes —a causa d'un error de l'escriptura—, i estes dades van ser les que es van tenir en compte per a resoldre la sol·licitud en sentit negatiu.

En este sentit, l'actuació de l'Administració va ser correcta, perquè baremant les dades aportades per la interessada mateixa, va resoldre l'expedient d'acord amb el que establix la normativa reguladora de les ajudes.

El problema va sorgir més tard, quan la interessada va advertir l'error succeït i el va esmenar a través d'una escriptura d'esmena de l'escriptura original, que és aportada a l'expedient a través del corresponent recurs d'alçada.

No obstant això, l'Administració no va tindre en compte l'esmena, i amb això confirmava la seua resolució denegatòria, gràcies a l'aplicació de l'article 112 de la Llei 30/1992, anteriorment citada.

En este sentit, esta institució no va poder sinó entendre que la invocació que es realitzava de l'esmentat precepte no és adequada, perquè en el cas analitzat no ens trobem davant d'un document que, podia haver sigut aportat al procediment per l'interessat i no ho va ser.

El document en què es basava el recurs (escriptura d'esmena de l'escriptura original) és un document que no existia en el moment anterior a la resolució recorreguda, perquè va ser precisament instada per la persona interessada quan va observar, gràcies a la resolució recorreguda, l'error existent.

En este sentit, esta institució va considerar que la constatació de l'error succeït i la seua posterior esmena haurien de conduir que eixa Administració haguera revocat l'acte administratiu dictat, tot basant-se en el principi d'igualtat, desfavorable per a la ciutadana, gràcies a l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

I és que consideràvem que, en el present supòsit, la denegació de l'ajuda no es va basar en l'incompliment dels requisits exigits per la convocatòria reguladora de les esmentades ajudes, sinó en l'error succeït, dit d'una altra manera en assenyalar que la persona reunia els requisits exigits per a accedir a les ajudes, en condicions d'igualtat enfront dels quals finalment van accedir a estes i que, si no ho va fer, va ser per culpa d'un error en la consignació dels metres de l'habitatge en l'escriptura pública; un error

que li resultava desconegut en el moment de presentar la sol·licitud i les dades que calia baremar.

En virtut de tot el que hem dit, consideràrem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Habitatge que valorara la possibilitat de revocar l'acte de denegació de l'ajuda sol·licitada i tornara a valorar les dades esmenats i, si escau, concedira l'esmentada ajuda econòmica. La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 106254 es va dirigir a esta institució per manifestar que, després de sol·licitar la subvenció al lloguer per a propietaris i cedir el seu habitatge en règim de lloguer, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Habitatge li va denegar l'ajuda.

La llavors competent Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans-Àrea de Gestió i Coordinació), es va reafirmar en el contingut de l'informe emés amb relació a la queixa d'ofici núm. 091431, expedient el contingut del qual era substancialment idèntic al plantejat pel ciutadà en el present.

Des del punt de vista de la normativa vigent, esta institució és conscient de les dificultats que existixen en l'actualitat per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot perquè no n'hi ha prou i per l'enorme increment de les sol·licituds a causa de l'agreujament de la situació econòmica actual, i igualment és conscient que, a l'empara del ja diverses vegades citat en este Informe anual, article 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, "la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digna dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes", s'estaven realitzant múltiples esforços per a satisfer esta necessitat primària.

Ara bé, entenem que estes actuacions no poden comportar que, a l'empara dels principis de bona fe i de confiança legítima, que proclama la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, uns principis que regixen l'actuació de les administracions públiques en la seua relació amb les persones, estos queden desprotegits, perquè esta situació comportaria el trencament de la relació institucional entre la ciutadania i l'Administració que li presta els seus servicis; és a dir, concloem que no és possible que, confiant en la bona fe de l'actuació administrativa, el ciutadà o la ciutadana puga quedar desprotegits o, si s'escau, resultar perjudicats.

De l'expedient es desprenia que la promotora de la queixa havia actuat a l'empara de la confiança de la informació facilitada per l'Administració i que, al seu torn, actualment, es veia perjudicada perquè no es compadia tal informació amb els informes i les resolucions posteriors emeses per eixa Conselleria, i esta situació li estava ocasionant un greu perjudici; este perjudici haguera pogut evitar-se si quan va formular la sol·licitud, i tenint en compte el nombre màxim d'habitatges subvencionables, s'haguera informat el ciutadà que la seua sol·licitud de subvenció excedia el nombre d'habitatges subvencionables.

En este sentit, entenem que el fet de portar un simple registre haguera servit per a donar una informació veraç a la ciutadana i, així mateix, haguera permés que, des del primer moment, coneguera quina era la situació real existent i, d'acord amb esta situació, podria haver adoptat una decisió que no fóra ni contrària ni perjudicial als seus interessos.

Finalment, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient no va acceptar la nostra recomanació consistent que, en la mesura de les disponibilitats reals que existien, articulara les mesures de suport econòmic a l'autora de la queixa, mentre se substanciava una solució definitiva, que alleujara els greus problemes i perjudicis que la situació li estava ocasionant, i que s'acordara la implantació d'un registre actualitzat, a temps real, per a evitar facilitar una informació incerta o no veraç a la ciutadania.

5. Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública

La titular de l'expedient de queixa núm. 1109141 es va dirigir a esta institució i va manifestar que, mitjançant escrit de data 24 de novembre de 2010, havia sol·licitat un habitatge de protecció pública sense haver obtingut un resultat satisfactori fins al moment. Així mateix, amb data 24 de març de 2011, havia presentat unes al·legacions sobre el desallotjament de l'habitatge que ocupaven, sense haver rebut cap contestació fins a hores d'ara.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitàrem un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'habitatge, SA), qui ens va exposar que:

> "(...) el dret a l'adjudicació en arrendament d'un habitatge de promoció pública no podrà ser efectiu mentre ocupen il·legalment i abusivament l'habitatge (...) com que ja s'ha detectat una resolució (...) en què no sols es contesta una per una les seues al·legacions sinó que a més es resol el llançament dels ocupants il·legals i el desallotjament de mobles i efectes, perquè el dret constitucional a un habitatge digne no implica prendre'l per la força i perjudicar el dret d'altres ciutadans i famílies que per les seues circumstàncies personals i econòmiques, reflectides en el seu barem, poden necessitar-ne amb més urgència una adjudicació (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per la Conselleria, l'autora de la queixa insistix a manifestar que "(...) hi ha moltes cases buides a la zona de Sant Blai, Garbinet, Carolines i centre d'Alacant (...) no estic orgullosa del que he fet (...) estic disposat a abandonar l'habitatge però necessite un altre habitatge perquè hi visca la meua família (...) no puc quedar-me al carrer (...)."

Així les coses, esta institució és conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot, per l'insuficient nombre d'estos i l'enorme increment de les sol·licituds a causa de l'agreujament de la situació econòmica actual.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació que, en la mesura de les disponibilitats reals que existiren, i sense perjudici de l'expedient de desnonament, es valorara la possibilitat d'adjudicar un habitatge de

protecció pública a l'autora de la queixa, sempre que complira els requisits legals per a això.

6. Altres queixes

Juntament amb les problemàtiques anteriorment descrites, que són susceptibles de ser exposades a través de la seua consignació en grans àrees temàtiques, també hem intervingut en un conjunt de casos de temàtiques molt diverses en matèria d'habitatge, que exposem succintament en este apartat.

D'esta manera, el titular de l'expedient de queixa núm. 1108794 es va dirigir a esta institució al mes de maig de 2011 per manifestar que, a través d'un escrit presentat amb data 7 de març de 2011 havia denunciat els problemes de convivència generats pels inquilins de l'habitatge ubicat al costat de la seua casa, i no havia rebut cap contestació fins al moment.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitàrem un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va exposar, entre altres qüestions, que per part de l'Institut Valencià de l'habitatge, SA, s'estava fent tot el que es pot per a donar resposta a les peticions dels veïns afectats, i indicava que davant de les denúncies que, com la present, denuncien molèsties per comportaments incívics i molests dels veïns, es comprova allò que s'ha denunciat per personal adscrit a la Inspecció de Patrimoni d'este institut.

En la fase d'al·legacions a este informe, l'autora de la queixa va insistir a denunciar que respecte de les concretes molèsties denunciades, l'Institut Valencià de l'habitatge, SA, no havia adoptat cap mesura fins al moment per a solucionar-les.

En este sentit, concloem que en l'informe remés per l'Administració no es detallaven més que les actuacions genèriques realitzades en relació amb els fets exposats per l'autora de la queixa, però no s'explicitaven quines eren les concretes mesures adoptades per a esbrinar la veracitat dels fets denunciats i les mesures que, si és el cas, fóra necessari adoptar per a pal·liar les molèsties. Això determinava que, a pesar de l'informe remés, esta institució desconeguera quin havia sigut el resultat de les visites de comprovació realitzades pel personal de la Inspecció de Patrimoni de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, i si s'havia incoat el corresponent procediment sancionador o no.

I és que, en efecte, l'art. 57.5.2.h) de la Llei 8/2004, d'habitatge de la Comunitat Valenciana i l'art. 182 del Decret 75/2007, de 18 de maig, de Reglament de protecció pública a l'habitatge, preveuen el desnonament o la pèrdua del dret d'ús quan en el pis o local o en la resta de l'immoble es realitzen activitats prohibides en els estatuts de la comunitat que resulten danyoses per a la finca o que contravinguen les disposicions generals sobre activitats molestes, insalubres, nocives, perilloses o il·lícites.

En virtut d'esta norma, recomanàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'habitatge, SA), que adoptara totes les mesures que considerara necessàries per a solucionar el problema de convivència veïnal denunciat per l'autora de la queixa.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació administrativa sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

D'altra banda, la promotora de l'expedient núm. 1109470 ens expressava la seua disconformitat amb l'excessiu retard que s'estava produint per a lliurar-li 72 habitatges de protecció pública construïts al bulevard del Xúquer de Cullera, els quals, segons pareix, no disposaven encara de subministrament elèctric.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, requerírem informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana i a l'Ajuntament de Cullera, perquè ens detallaren les mesures adoptades per a agilitzar el lliurament dels referits habitatges als seus adjudicataris.

L'esmentada Conselleria ens va indicar que no s'havia presentat cap petició a fi d'ampliar el termini atorgat en la vigent pròrroga —que expirava en breu. No obstant això, l'Administració ens recordava que, d'acord amb l'article 22 d) del Decret 90/2009, pel qual s'aprova el Reglament d'habitatges de protecció pública, es preveia, amb caràcter excepcional, la possibilitat d'autoritzar la conclusió de les obres en data posterior a la concedida en la pròrroga, prèvia conformitat dels adquirents o adjudicataris dels habitatges.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Cullera ens va informar que la promotora d'estos habitatges encara no els havia comunicat la finalització de les obres d'edificació, per la qual cosa no s'havia aportat certificat final d'obres ni s'havien sol·licitat els corresponents permisos d'ocupació dels habitatges. S'informava, així mateix, que la promoció d'estos habitatges estava enclavada dins d'una unitat d'execució que no comptava encara amb la recepció provisional de les obres d'urbanització.

Partint d'estos fets, som conscients dels problemes que la greu crisi econòmica està generant en l'activitat urbanística dels municipis, i no són infreqüents les queixes tramitades pels retards que s'estan produint en la finalització de les obres d'urbanització.

Però tot i esta necessitat de tindre en compte la realitat social del temps en què han de ser aplicades les normes (art. 3.1 del Codi Civil), considerem que era ineludible en casos com el present recordar que l'art. 143 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, relatiu a les penalitats per incompliment de l'urbanitzador, disposa que "(...) la demora injustificada durant la realització i terminació de les obres, llevat de les pròrrogues que escaiguen, serà objecte d'anàlogues penalitats a les previstes en la legislació general de contractació administrativa relativa al contracte d'obres (...).

Així mateix, considerem aplicable l'art. 165.2 de la precitada LUV, que, com és sabut, assenyala que "(...) el propietari que contribuïsca 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 (...)".

Tenint en compte estos preceptes legals, concloem que l'Ajuntament de Cullera havia d'adoptar totes les mesures al seu abast per a aconseguir que les obres d'urbanització conclogueren com més prompte millor.

D'altra banda, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana, en coordinació amb la Conselleria competent per raó de la matèria, també hauria d'impulsar la solució dels problemes tècnics referits al subministrament elèctric i adoptar les mesures oportunes per a evitar que els retards en la finalització i el lliurament dels habitatges poguera continuar perjudicant els seus legítims adquirents, els que temien perdre les ajudes i el finançament rebut, tenint en compte que, com ens reitera l'autora de la queixa, el retard a lliurar els habitatges supera ja els dos anys i mig.

En este sentit, recordem en la resolució emesa que, sense perjudici de les accions civils que es pogueren plantejar contra l'empresa promotora o urbanitzadora responsable, els particulars afectats també podrien presentar, amb l'objecte d'evitar retards o dilacions indegudes en l'activitat administrativa, reclamacions de responsabilitat patrimonial contra les referides administracions públiques pels danys i perjudicis que injustament estan suportant en no poder accedir a l'habitatge que els va ser adjudicat (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).

Per tot això, recomanem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana i a l'Ajuntament de Cullera que, dins dels seus respectius àmbits competencials, extremaren els seus esforços per a aconseguir la ràpida terminació de les obres d'urbanització que permeteren l'ocupació dels habitatges pels seus legítims adjudicataris.

L'acceptació de la resolució de referència va determinar el tancament de l'expedient de queixa. No obstant això, i amb la finalitat de comprovar el grau de compliment de les recomanacions efectuades, hem reobert l'expedient de queixa. En data de tancament del present Informe anual, l'expedient continua tramitant-se.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1109520 ens relatava que, a través d'un escrit presentat amb data 30 de maig de 2011, havia sol·licitat a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, un canvi d'habitatge per inadequació del seu a la seua situació familiar, i no havia rebut cap contestació.

Per la seua banda, l'esmentada Conselleria ens va exposar, entre altres qüestions, que l'adjudicatari havia presentat la sol·licitud de canvi d'habitatge basada tant en la inadequació per a la composició familiar —el sol·licitant és fadrí— com en problemes veïnals, la qual cosa havia donat lloc a la incoació d'un expedient administratiu, que en el moment de redactar-se l'informe es trobava en tràmit, i que, atés que l'adjudicatari estava al corrent de pagament, no tenia cap expedient sancionador iniciat i realitzava una conservació acceptable de l'habitatge que actualment ocupava; havia de passar a la Direcció General d'Obres Públiques, Projectes Urbans i Habitatge perquè es prenguera l'oportuna decisió sobre l'acceptació o no del referit canvi.

En la fase d'al·legacions a este informe, l'autor de la queixa va insistir a afirmar que "(...) ma casa és molt gran per a mi només, que estic al dia en els pagaments, que mai he ocasionat problemes i que mantinc ma casa en condicions (...)."

Així les coses, recordàrem a l'Administració que l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que "la Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes".

Sobre la base d'estes consideracions recomanàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'habitatge, SA), que impulsara la tramitació de l'expedient administratiu per a autoritzar, com més prompte millor, el canvi de l'habitatge sol·licitat per l'autor de la queixa.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació sobre si accepta o rebutja la nostra recomanació.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1101237 ens expressava el seu desacord amb l'actuació de l'Institut Valencià de l'habitatge, SA (IVHSA), ja que li exigia el pagament dels cinc mesos de què l'asseguradora no es feia responsable a causa dels requisits de cobertura contractada per l'Institut i del qual és responsable ell mateix, pel fet que tenint coneixement des del primer mes d'impagament per part del promotor de la queixa, va decidir traspaperar l'expedient i no començar a posar solucions fins a cinc mesos després.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre un informe en què, de forma detallada, es descrivien totes les actuacions que s'havien dut a terme en defensa dels interessos del promotor de la queixa.

Tal com hem manifestat amb anterioritat en este informe, al fil de l'anàlisi d'un altre expedient de queixa, esta institució és conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot, perquè no n'hi ha prou i a causa també de l'enorme increment de les sol·licituds per culpa de l'agreujament de la situació econòmica actual, i igualment és conscient que a l'empara de l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana s'estaven realitzant múltiples esforços per a satisfer eixa primària necessitat.

Ara bé, com hem dit abans, estes actuacions no poden comportar que a l'empara dels principis de bona fe i de confiança legítima que proclama la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estos queden desprotegits, perquè la situació comportaria el trencament de la relació institucional entre la ciutadania i l'Administració que li presta els seus servicis.

De l'estudi de l'expedient de queixa es desprenia que el promotor de la queixa havia actuat a l'empara de la confiança depositada en l'IVHSA, i en les clàusules unilateralment establides per l'Institut de l'habitatge, en les quals se li garantia l'arrendament subscrit amb este, és a dir, tant mitjançant la constitució d'una

assegurança com per la garantia, igualment assegurada, del pagament de les rendes durant un termini de dos anys; no obstant això, amb posterioritat, i també de forma unilateral, per les circumstàncies exposades en l'informe que s'ha citat, les estipulacions van ser variades unilateralment per l'IVHSA, sense audiència prèvia al titular de l'habitatge, una alteració que va disminuir les garanties que inicialment, i basant-se en estes, van motivar que l'autor de la queixa subscriguera el contracte objecte de la present queixa, que si hagueren sigut uns altres, potser hagueren comportat la no subscripció.

L'Orde 15/2010, de 30 de juliol, preveu determinacions que oferixen als propietaris dels habitatges arrendades, a través de la Xarxa Lloga, pòlissa d'assegurament, a preus més avantatjosos que els existents actualment en el mercat. Esta Ordre és d'aplicació als nous arrendaments que es puguen concertar, sense que s'hi preveja cap disposició retroactiva en relació amb aquells arrendaments que es troben subscrits i en vigor.

L'Institut Valencià de l'habitatge, SA, no va acceptar la nostra recomanació consistent que adoptara les mesures pertinents per a garantir les condicions contractuals inicialment subscrites, durant la vigència del contracte, i que establira, si escau, el marc transitori corresponent, perquè les noves regulacions que puguen dictar-se sobre la matèria no posen l'autor de la queixa en situació de desprotecció.

c) MEDI AMBIENT

1. Introducció

Durant l'any 2011 van accedir a la institució un total de 437 queixes, davant de les 203 queixes presentades en 2010, 301 en el 2009 i 164 en el 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 establiments privats amb ambientació musical o sense, com també altres fonts puntuals de diversa índole, de manera que s'hi reproduïxen els problemes 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 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.

Cal no oblidar que este tipus d'autoritzacions tenen una naturalesa operativa o reglamentària i que, en conseqüència, poden ser objecte d'actualització sobrevinguda quan siga necessari.

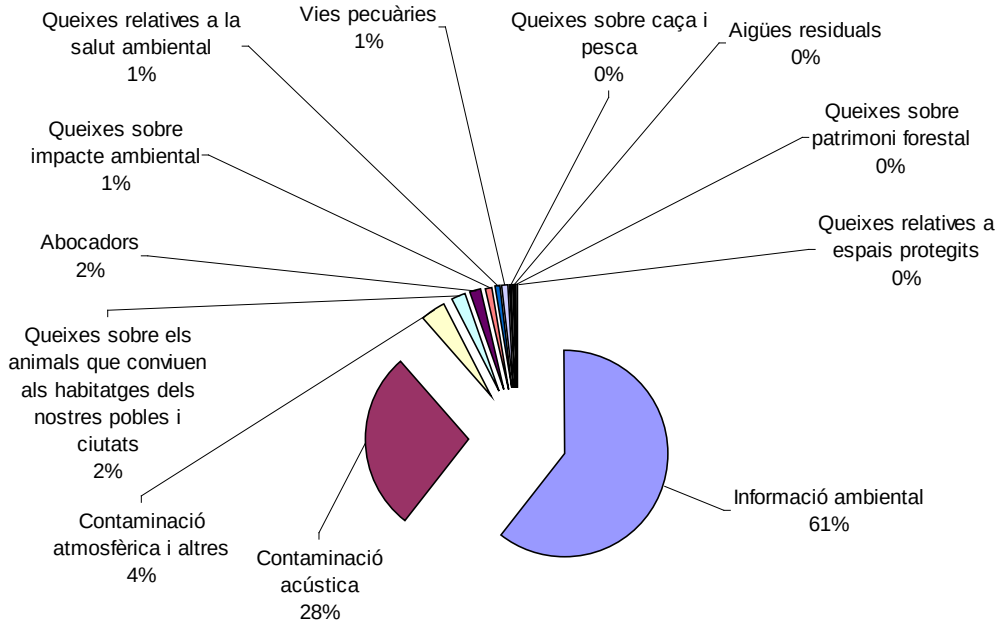
També és important tenir en compte els impactes derivats de determinades activitats de caràcter industrial, productores d'emissions, com també la temàtica recurrent de les antenes de telefonia mòbil, que han motivat la intervenció d'esta institució diverses vegades.

En els epígrafs que seguixen analitzem unes 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 els contesten les sol·licituds com al subministrament parcial i insuficient de la informació sol·licitada.

Finalment, donem compte del seguiment que s'ha portat respecte 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, la qual cosa comportava que els seus efectes pogueren ser merament il·lusoris i no efectius.

2. Medi Ambient

Àrea de Medi Ambient	
Informació ambiental	262
Contaminació acústica	123
Contaminació atmosfèrica i altres	17
Queixes sobre els animals que conviuen als habitatges dels nostres pobles i ciutats	10
Abocadors	7
Queixes sobre impacte ambiental	5
Queixes relatives a la salut ambiental	4
Vies pecuàries	3
Queixes sobre caça i pesca	2
Aigües residuals	1
Queixes sobre patrimoni forestal	1
Queixes relatives a espais protegits	2
Total medi ambient	**437**



3. Contaminació acústica

Seguidament donem compte de les queixes més interessants tramitades en 2011 sobre esta temàtica, relatives a sorolls procedents de fonts com ara les següents: instal·lacions i activitats que es generen en l'espai públic municipal; activitats lúdiques; trànsit rodat i altres mitjans de comunicació; establiments amb ambientació musical; activitats mercantils diverses i industrials; com també altres fonts de contaminació acústica, com pot ser la procedent d'espais privats, quan els llindars acústics produïts superen els legalment permesos.

En esta línia, la queixa núm. 091771, relativa a molèsties per contaminació acústica, analitzava la situació que es produïa en l'entorn de l'habitatge de l'autor de la queixa, on hi ha diversos establiments (pubs, discoteques, etc.) que produïxen als veïns greus molèsties acústiques; no respecten els horaris i realitzen altres activitats irregulars. Afegia que havia sol·licitat a l'Ajuntament d'Alzira la realització dels oportuns mesuraments sonomètrics i que se li informara del resultat, i concloïa que fins a la data de presentació de l'escrit de queixa no s'hi havia adoptat cap mesura.

Davant d'això, recomanàrem a l'Ajuntament d'Alzira que els tècnics municipals feren una visita d'inspecció a les activitats objecte del present expedient, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que realitzaren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll i comprovaren el compliment dels horaris de les activitats denunciades.

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

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 092643 denunciava els sorolls generats per un establiment situat als baixos de la seua casa. Indicava que la part interior del baix, que dóna al celobert, és on l'establiment té instal·lada la cuina, les cambres frigorífiques i el generador d'aire condicionat. Concloïa que tot això havia sigut posat en coneixement de l'Ajuntament de Mutxamel, sense que haguera adoptat cap mesura per a resoldre este problema.

Davant de la situació, recomanàrem a l'Ajuntament de Mutxamel que adoptara totes les mesures que resultaren pertinents perquè es done efectiu i ràpid compliment a l'Acord de la Junta de Govern Local de 19 d'abril de 2010, i que s'esmenaren deficiències detectades que estaven causant les injustes molèsties al promotor del present expedient de queixa.

L'Ajuntament de Mutxamel, a pesar dels diferents requeriments i diligències telefòniques que s'han efectuat i dut a terme des d'esta institució, no ha acceptat fins a la data la recomanació que li ha sigut efectuada.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 092884 ens relatava que als voltants del seu habitatge hi ha en funcionament una activitat de gimnàs que no té insonorització i que es manté obert fins a altes hores de la matinada. Assenyalava que això li provoca greus molèsties per contaminació acústica; el problema s'agreuja perquè el sostre del gimnàs és d'uralita i no impedix la transmissió de sons; a més a més insistia que, en els últims

dos anys, havia presentat diverses reclamacions davant de l'Ajuntament de Meliana, però que no havia obtingut una solució al problema plantejat.

Una vegada conclosa la investigació, recomanàrem a l'Ajuntament de Meliana que els tècnics municipals giraren una visita d'inspecció a l'activitat objecte del present expedient, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que realitzaren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll i controlaren els horaris de l'activitat.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, en conseqüència, estem pendents que l'Ajuntament de Meliana ens informe si accepta la recomanació o que ens manifeste les raons que li impedixen acceptar-la.

Volem destacar també la queixa núm. 107743, en la qual el president d'una comunitat de propietaris denuncia les insuportables molèsties acústiques que experimenten els veïns als seus habitatges com a conseqüència de l'activitat musical i d'animació que es desenvolupa a gran volum, tots els dies des de les 11.00 h fins a les 13.00 h, i des de les 22.00 h fins a la una de la matinada, durant els mesos de juny, juliol, agost i setembre, al pati-jardí d'un hotel de Gandia.

Després de la tramitació, i vistos els informes que ens va remetre l'Ajuntament de Gandia, li recomanàrem que adoptara les mesures necessàries per a eliminar la contaminació acústica generada per les activitats musicals desenvolupades a la terrassa del referit establiment hoteler. Vam tancar l'expedient quan l'Ajuntament de Gandia va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

Igualment, volem parlar sobre la queixa núm. 108408, en què l'autor denunciava que, als baixos de l'edifici, hi ha un establiment que incomplix reiteradament la llicència de bar-cerveseria sense ambient musical des que es va obrir l'any 2007.

Les irregularitats denunciades són les següents: incompliment de l'horari de l'activitat i de la terrassa; exercix la seua activitat de música quan en la seua llicència s'especifica que no en pot tindre; no respecta els horaris de tancament, fins i tot manté el servici a un grup de persones amb porta tancada fins a altes hores de la matinada; que tot això ha sigut denunciat a l'Ajuntament de l'Eliana, la policia local i a la Generalitat, al departament d'espectacles, però cap d'estos organismes oferix una resposta.

Una vegada finalitzada la investigació, hem recomanat a l'Ajuntament de l'Eliana que adopte les mesures necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques denunciades, a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica; i com que es tracta d'una activitat que provoca molèsties acústiques, qualificada de molesta i en els seus excessos d'insalubre, que continue adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques referides i garantir el compliment de l'horari de tancament de l'establiment, i que, així mateix, s'efectue d'ofici, atés el caràcter de tracte successiu que tenen este tipus de llicències ambientals, un seguiment estricte de l'activitat, amb obertura dels expedients sancionadors que escaiguen si es produïxen incompliments respecte de la normativa que l'empara i, en este sentit, li recorde finalment el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica i incompliment d'horaris, sempre que s'acredite

la superació de nivells acústics legals per mitjà de la realització de mesuraments sonomètrics, i que remeta les actuacions a la Conselleria competent en el cas que l'assumpte sobrepasse la seua competència.

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

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 109954 ens significava que s'havia dirigit a l'Ajuntament de Macastre per denunciar l'exercici de l'activitat que es desenvolupa just davall dels seu habitatge, ja que no té la corresponent llicència ambiental, com també per la contaminació acústica i tèrmica que en prové. A pesar del temps transcorregut no havia rebut cap resposta de l'Administració ni havia observat cap activitat administrativa encaminada a resoldre el problema plantejat.

Després de la investigació d'estos fets, recomanàrem a l'Ajuntament de Macastre, d'una banda, que dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autora de la queixa i, d'una altra banda, que fera complir el contingut de la Llei valenciana 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, com també el de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica i, en concret, el deure de suspendre tan ràpidament com siga possible, i amb caràcter cautelar, l'activitat de l'establiment, fins que no s'hi implanten les mesures correctores pertinents.

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

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 109995 havia denunciat reiteradament davant de l'Ajuntament d'Elda, sense èxit fins al moment, la insuportable contaminació acústica que suporta al seu habitatge com a conseqüència de l'activitat musical de la discoteca que hi ha als baixos.

Davant d'això, requerírem el corresponent informe a l'Ajuntament d'Elda i quan el vam rebre hi constatàrem que l'establiment tenia "diverses deficiències en el local que afecten la seguretat de les persones, com ara insuficiències en les eixides d'emergència i deficiències greus en la instal·lació elèctrica, així com en la insonorització del local", i que l'esmentat Ajuntament havia remés l'expedient a la Conselleria de Governació, ja que era l'Administració competent per a sancionar les infraccions molt greus.

En este sentit, sol·licitàrem a la Conselleria de Governació un informe sobre les mesures cautelars adoptades, el tancament de l'establiment o la suspensió de l'activitat, davant la gravetat dels fets imputats, amb l'objecte d'evitar que la discoteca continuara funcionant i posant en risc la vida i seguretat de les persones.

Després d'estes circumstàncies, recomanàrem a la Conselleria de Governació de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament d'Elda que, en l'àmbit de les seues competències respectives, i davant la gravetat dels fets imputats a l'establiment —insuficiència de les eixides d'emergència, deficiències greus en la instal·lació elèctrica i inexistència d'insonorització del local—, adoptaren amb urgència totes les mesures que siguen necessàries (cautelars i sancionadores), amb l'objecte d'evitar que la discoteca

continue funcionant i posant en risc la vida i seguretat de les persones, i incomplint l'horari de tancament.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, per tant, estem esperant que l'Ajuntament d'Elda i la Conselleria de Governació ens informen si accepten l'esmentada recomanació o, si s'escau, que ens manifesten les raons que consideren per a no acceptar-la.

També volem esmentar la queixa núm. 110128, en què el promotor substancialment denunciava les molèsties que experimenta com a conseqüència del funcionament de les discoteques mòbils que s'instal·len tots els dissabtes, des que comença l'estiu i fins al mes d'octubre, al centre assistencial de la localitat, als voltants del seu domicili. Segons assenyalava, les molèsties s'agreugen perquè el funcionament s'estén fins a les 4 o les 5 de la matinada passades.

Després de la corresponent investigació dels fets, recomanàrem a l'Ajuntament de Nàquera que adoptara totes les mesures que resultaren pertinents per a conciliar, en el present supòsit, la realització de les festes populars, i en especial, el funcionament de les discoteques mòbils, amb l'adequat respecte al descans i tranquil·litat dels veïns, i que arbitrara mecanismes per a pal·liar les molèsties per la contaminació acústica denunciada.

L'expedient es troba tancat perquè l'Ajuntament de Nàquera va acceptar els pronunciaments efectuats.

Dins d'este bloc, convé també destacar la queixa núm. 107584, en la qual es manifestava que una discoteca de València genera multitud de molèsties, sorolls i vibracions externes i internes, com també filtracions d'aigües fecals i olors nauseabundes des de fa anys, i a pesar que s'ha denunciat de forma reiterada esta situació davant de l'Ajuntament de València, el problema no ha desaparegut.

Una vegada conclosa la investigació, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que, d'una banda, dicte una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa i que done resposta expressa i motivada a les reclamacions de 5 d'octubre de 2007, 6 de març de 2008, 11 de novembre de 2008 i 30 de juliol de 2010 i, d'altra banda, que, en l'àmbit de les seues competències respectives, es continuen adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques, i que es duga a terme el control acústic des del focus receptor pròxim de l'activitat objecte de queixa.

Dins de les queixes que s'inclouen en este epígraf, i que porten causa de la contaminació acústica generada per instal·lacions o activitats que es duen a terme en l'espai públic, escau ressenyar la queixa núm. 108854 en la qual la interessada substancialment denunciava les molèsties que li causa la maquinària utilitzada pels servicis municipals de neteja, i que estes molèsties havien sigut comunicades a l'Ajuntament de Moncada, per escrit i a través d'una reunió mantinguda amb l'alcaldessa a mitjan juliol. No obstant això, estes actuacions no havien servit, segons ens indicaven, per a pal·liar les molèsties que experimenten els veïns afectats.

Esta institució, en el present supòsit, va recomanar a l'Ajuntament de Moncada que la prestació dels servicis de neteja a través de la màquina objecte del present expedient es duguera a terme en una franja horària que permetera la seua prestació efectiva i determinara la menor lesió possible dels drets constitucionals dels ciutadans, i que han sigut declarats i consagrats per la jurisprudència.

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

D'altra banda, en la queixa núm. 101269 s'assenyala que s'havia interposat una denúncia davant de l'Ajuntament d'Oliva, sense èxit fins al moment, pels sorolls generats per la depuradora d'un càmping.

Una vegada comprovats estos fets, l'Ajuntament d'Oliva va acceptar la nostra recomanació que els tècnics municipals giraren visita d'inspecció a l'activitat objecte del present expedient, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que realitzaren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat i exigiren, després de les comprovacions, la instal·lació de les mesures correctores que resultaren pertinents.

Volem donar compte també de la queixa núm. 108464, en la qual es denunciaven les molèsties acústiques que li causen les atraccions, instal·lades durant les festes patronals, així com les festes i la resta d'esdeveniments programats amb idèntic motiu.

Comprovats estos fets, l'Ajuntament de Benicàssim va acceptar la nostra recomanació consistent que adoptara totes les mesures necessàries per a conciliar la realització de les festes populars amb l'adequat respecte al descans i tranquil·litat dels veïns, i que arbitrara mecanismes per a pal·liar les molèsties per contaminació acústica.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 100280 ens relatava les insuportables molèsties acústiques que experimenta al seu habitatge, situat a 50 metres del camp de tir de la Federació Valenciana de Tir Olímpic, a la partida les Llomes de Náquera, ja que, segons sembla, l'activitat s'exercix sense la preceptiva llicència ambiental i sense cap mesura d'insonorització.

Una vegada conclosa la investigació, l'Ajuntament de Náquera va acceptar la nostra recomanació que, segons el resultat dels mesuraments sonomètrics que realitzen els agents de la policia local, s'ordenen, si escau, les mesures d'insonorització de totes les instal·lacions del camp de tir que es consideren necessàries per a respectar els límits màxims de decibels establits per la Llei valenciana 7/2002, de 3 de desembre, sobre protecció contra la contaminació acústica.

D'una altra banda, en la queixa núm. 101159 hem abordat el tractament de la contaminació acústica procedent d'instal·lacions que es troben ubicades dins d'edificis municipals; en concret, el promotor de la queixa denunciava els sorolls i les vibracions que suporta al seu habitatge com a conseqüència del deficient funcionament dels extractors de ventilació ubicats als soterranis del Museu de la Muralla.

Com a conseqüència de la tramitació d'un anterior expedient de queixa, esta institució va recomanar que, amb urgència i de forma immediata, s'adoptaren les mesures necessàries per a evitar els sorolls i les vibracions que suporta l'autor de la queixa.

Davant d'això, vam tornar a recomanar a l'Ajuntament d'Orihuela que adoptara les mesures necessàries per a reduir "realment" al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, sense descartar reubicar els extractors de ventilació en l'espai que es preveia en el projecte. Vam tancar l'expedient quan l'Ajuntament d'Orihuela va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

Dins d'esta línia d'actuació, tramitàrem la queixa núm. 103947, que iniciàrem d'ofici quan ens vam assabentar que un veí d'Utiel estava suportant la contaminació acústica procedent del soroll nocturn que es produïa en un centre municipal, com també els comportaments incívics que tenien lloc al voltant del centre esmentat. Segons pareix, l'Ajuntament d'Utiel, no sols no havia adoptat cap mesura encaminada a reduir la contaminació acústica denunciada, sinó que havia dictat resolucions administratives que ampliaven l'horari de tancament del local que constituïa el focus dels sorolls i dels comportaments incívics denunciats.

Davant d'esta situació, després de la pertinent investigació duta a terme, recomanàrem a l'Ajuntament d'Utiel que continuara controlant i exigint les mesures necessàries per a reduir "realment" al màxim possible les molèsties acústiques denunciades, i això tant a l'interior del saló polivalent per a joves com a la seua àrea d'influència.

El mateix resultat satisfactori vam obtindre en la queixa núm. 108744, en la qual s'expressava que feia més d'un any que s'havia dictat una recomanació a l'Ajuntament de Montserrat per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana per la ubicació de depuradores d'aigües residuals en el sòl urbà residencial de la urbanització Mare de Déu de Montserrat, les quals en el moment de la formulació de la queixa seguien sense desmantellar-se de l'inadequat lloc en què inicialment es van emplaçar, i sense acreditar-se la llicència ambiental necessària per al seu funcionament, de tal manera que la qualitat de vida de les persones que habiten just als voltants de les esmentades instal·lacions està veient-se afectada de forma negativa, amb afectació fins i tot de la seua tranquil·litat, descans i salut, pel soroll procedent d'estes, la qual cosa constituïx, a més, una lògica depreciació del valor de les propietats veïnes a les depuradores.

Després de la corresponent investigació, reiteràrem a l'Ajuntament de Montserrat que agilitzara les actuacions necessàries per a traslladar les depuradores objecte de la present reclamació, a fi que l'acceptació de la recomanació efectuada des d'esta institució no constituïra una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, sinó que fóra objecte de materialització a fi de tutelar i protegir els drets fonamentals de les persones afectades.

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

D'altra banda, volem destacar la queixa núm. 109535 en la qual l'interessat substancialment denunciava que els caps de setmana, a causa de la celebració d'un botellot als jardins del passeig de Neptú de València, es produïxen nombrosos desperfectes en els elements del mobiliari urbà. Igualment ens indicava que s'hi genera una gran quantitat de brutícia.

L'interessat assenyalava, així mateix, que junt amb això s'hi produïxen molèsties a causa de l'alt volum de la música que prové de locals de la dàrsena del Port; així mateix, ens indicava que era propietari d'un establiment a la zona "Platja de les Arenes", i ha plantejat totes estes qüestions moltes vegades davant de l'Ajuntament de València però no ha rebut una resposta expressa.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que, quant a les pràctiques de consum d'alcohol en la via pública, així com de la contaminació acústica que este tipus d'activitats comporta, continue adoptant les mesures que resulten necessàries per a la comprovació, seguiment i eradicació d'estes conductes, i que tramitara les corresponents denúncies i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol i per generació de contaminació acústica.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 109648 ens exposava les insuportables molèsties acústiques que van experimentar als seus habitatges els veïns de la zona per la realització d'una revetla musical el dia 2 de juliol de 2011, a l'estadi municipal de futbol La Celadilla a Utiel, que va finalitzar a les 5.40 h de la matinada. Així mateix, sol·licitaven que el centre polivalent municipal complira amb l'horari de tancament.

Una vegada comprovats estos fets, recomanàrem a l'Ajuntament d'Utiel que continuara adoptant totes les mesures que foren necessàries per a evitar que les activitats musicals que es realitzen durant la revetla i en el local del centre polivalent incomplisquen el límit màxim de decibels, així com l'horari de tancament o la finalització de l'activitat legalment prevista. Vam tancar l'expedient en acceptar l'Ajuntament d'Utiel la recomanació efectuada des d'esta institució.

Així mateix, també vam obtindre un resultat satisfactori en la investigació efectuada en la queixa núm. 109854, en la qual la interessada denunciava les molèsties acústiques que va experimentar amb motiu de les passades activitats festeres celebrades al barri del Palmerar de Callosa de Segura, els dies 1, 2 i 3 de juliol de 2011.

Segons assenyalava, els horaris de les festes, amb llançament de petards i activitats musicals, resultaven excessius i es prolongaven fins a les 04:30 hores de la matinada; ens va indicar, així mateix, que estes molèsties es veien agreujades per la situació en què es troba el seu fill, afectat per una discapacitat del 70% i a qui el soroll de les explosions agreuja el seu estat de salut. En este sentit, la ciutadana ens indicava que estes circumstàncies van ser posades de manifest a l'Ajuntament de Callosa de Segura per sol·licitar-hi una actuació protectora.

En l'actualitat, l'expedient de queixa es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Callosa de Segura la nostra recomanació que adoptara totes les mesures que resultaren pertinents per a conciliar la realització de les festes populars, amb l'adequat respecte al descans i tranquil·litat dels veïns, en general, i la salut del fill de l'autora de la queixa,

en particular, i que arbitrara mecanismes per a pal·liar les molèsties acústiques que experimenten davant de la celebració d'este tipus d'esdeveniments.

D'una altra banda, en la queixa núm. 109819 es detallen les molèsties acústiques que estan experimentat els veïns que tenen els habitatges a l'avinguda d'Òscar Esplà, al tram comprés entre el carrer Carlet i el carrer Foglietti d'Alacant, on arriben a estacionar fins a 10 autobusos urbans pertanyents a línies distintes, amb els seus motors en marxa des de les 7 del matí fins a les 23 hores.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació consistent que adoptara totes les mesures que considerara necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques provocades pel gran nombre de capçaleres i parades de la xarxa de transport públic urbà i interurbà existents a l'avinguda Òscar Esplà, en el tram comprés entre els carrers Carlet i Foglietti, i això per a garantir un medi urbà sa i protegir la salut i qualitat de vida dels veïns afectats.

Dins de les queixes de contaminació acústica que porten causa de la celebració d'actes lúdics o festius, donem compte de la queixa núm. 106232, en la qual s'exposa la desagradable situació en què viuen des de fa diversos anys, i que lluny de millorar cada dia empitjora, a causa dels continus i reiterats sorolls, trastorns i molèsties ocasionats pels membres de la comissió de la falla Marià Benlliure i la comparsa Llauradors de la localitat de Paterna, fora dels dies festius, tant de les Falles, com de les festes patronals.

Les principals situacions que es produïxen són les següents, i principalment es plantegen els caps de setmana: celebracions de bateigs, comunions i un altre tipus de reunions, per a la qual cosa, no dubten a posar música a un elevat volum, tallar el trànsit del carrer, ocupar guals amb castells inflables, posar cadires i taules tant a la vorera com a la calçada i fins i tot posar tanques per a reservar-se aparcaments, ja que restringixen el trànsit i l'aparcament per als veïns; a més, els integrants de la comissió fallera tiren traques i petards en dies no festius i aparentment sense cap motiu; assajos per a les desfilades de les festes patronals amb música a un volum molt elevat tant de dia com de nit i amb el conseqüent escàndol que això comporta de crits, rialles i enrenou, i a més de tot açò, després de les esmentades reunions, bateigs, comunions i festes diverses que no dubten a organitzar, tant els integrants de la falla com de la comparsa, es van deixant el carrer ple de gots de plàstic, embolcalls d'entrepans, llandes buides i qualsevol classe de deixalles.

Esta situació ha sigut degudament comunicada a l'Ajuntament de Paterna tant en les reunions mantingudes amb la Regidoria de Festejos com per l'escrit presentat el 16 d'abril de 2010, així com per les contínues telefonades a la policia local que de vegades no poden atendre; a pesar de tot això, l'Ajuntament no ha adoptat cap mesura respecte d'això.

Una vegada conclosa la tramitació de la queixa, l'Ajuntament de Paterna va acceptar la nostra recomanació que, d'una banda, es contesten dins del termini i la forma escaient els escrits presentats pels veïns, i d'una altra banda, s'adopten 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.

Dins d'este tipus de situacions, l'autor de la queixa núm. 107477 ens traslladava les molèsties acústiques que suporta al seu habitatge com a conseqüència de l'existència d'un casal faller a Onda, situat just al costat de la seua casa.

Vam tancar l'expedient en acceptar l'Ajuntament d'Onda la nostra recomanació que continue adoptant les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques generades pel referit casal faller.

Igualment, donem compte de la queixa núm. 107619, en la qual la interessada substancialment denunciava les molèsties que suporta com a conseqüència de l'exercici de l'activitat de casal faller situat en les vies Joaquín Ballester amb Pare Ferris, a València.

Segons ens relatava l'autora de la queixa, el casal té la seua porta d'entrada en una altra via, però les seues activitats les realitzen al seu carrer, on tenen habilitada una porta posterior que complix les funcions d'eixida d'emergència. En este sentit, indicava que, com que és un carrer tancat al trànsit, els membres del casal faller fan sopars a la via pública i altres activitats molestes, que es prolonguen fins a altes hores de la matinada. Assenyalava també que, a pesar d'haver denunciat esta situació a la policia local de València, no havia realitzat cap inspecció al casal ni havia adoptat mesures tendents a resoldre el problema denunciat.

Després de la instrucció del corresponent expedient, hem recomanat a l'Excm. Ajuntament de València que els tècnics municipals competents giren visita d'inspecció al casal Faller de referència i que mesuren l'emissió de sorolls per a determinar la possible existència d'incompliments de la normativa sobre prevenció de la contaminació acústica, així com usos indeguts de la via pública i que, si és el cas, adopten les mesures que estimen pertinents per a pal·liar les molèsties detectades.

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

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 108670 ens significava les molèsties acústiques que estava patint pels continus sorolls i baralles que es produïen al local faller existent al costat de la seua casa, a Sueca.

Davant d'estos fets, recomanàrem a l'Ajuntament de Sueca que els tècnics municipals competents giraren visita d'inspecció al casal faller i que mesuraren l'emissió de sorolls per a determinar la possible existència d'incompliments de la normativa sobre prevenció de la contaminació acústica i que, si és el cas, adoptaren les mesures que consideraren pertinents per a pal·liar les molèsties detectades. L'Ajuntament de Sueca va acceptar les recomanacions vam concloure les nostres actuacions.

En la queixa núm. 101239 abordem novament el tractament de la contaminació acústica generada per un casal faller. La persona afectada ens exposava que, amb motiu de les Falles de València, es va instal·lar l'any 2009 una revetla en un xicotet jardí entre els carrers Pol i Peyrolón, la qual provocava molèsties als veïns de la zona, la qual, segons el promotor de la queixa, ja es troba saturada de pubs i bars.

L'any 2010, a pesar d'haver acceptat la recomanació que emetérem en l'anterior expedient núm. 091367, la revetla, amb el seu corresponent disc mòbil, s'ha ubicat en un carrer més estret i a una distància fins i tot menor dels habitatges que en anys anteriors —a tan sols 15 metres— amb la qual cosa les molèsties acústiques, en comptes de reduir-se, s'han incrementat.

Esta nova ubicació deixa pràcticament sense entrada ni eixida els habitants de la zona, ja que talla dos carrers dels tres d'entrada i eixida que té el barri i queda com a única entrada el carrer Pol i Peyrolón; esta situació, segons el parer del promotor de la queixa, és eminentment perillosa per al cas que es produïra qualsevol situació d'urgència o emergència a la zona.

Després d'analitzar la queixa formulada, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament de València que continuara controlant i exigint les mesures necessàries per a reduir "realment" al màxim possible les molèsties acústiques denunciades, i això tant en l'interior de les instal·lacions com en la seua àrea d'influència. Una vegada acceptat el nostre pronunciament, vam donar per tancat l'expedient i vam arxivar totes les seues actuacions.

Dins de les queixes que s'inclouen en este epígraf, i que provenen de l'exercici d'activitats industrials i comercials, mereix ser destacada la queixa núm. 093404 en la qual s'indica que el municipi de l'Adsubia experimenta des de fa anys les conseqüències de l'explotació de la pedrera situada a les parcel·les 454 i 458 del polígon 1 del terme municipal de Pego, amb autorització per a l'activitat de trituració de pedra i per a la fabricació de calç, atorgada el 27 d'agost de 1963.

A pesar de la situació descrita, es va atorgar una nova llicència, concedida per l'Ajuntament de Pego, en data 11 de setembre de 2007, per considerar la modificació no substancial, cosa que ha comportat l'augment de la capacitat extractiva de l'explotació.

L'activitat està provocant una emissió de pols molesta en grau excessiu i, possiblement, una afecció sobre la salut dels ciutadans de l'Adsubia intolerable, com també sobre les cases del poble.

L'explotació de referència està situada a menys de 500 metres del nucli urbà, la qual cosa, segons els interessats, contravindria l'art. 24 del Decret 67/2006, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística.

En data 20 de novembre de 2008, l'associació autora de la queixa va sol·licitar en l'Ajuntament de Pego la revisió de la llicència atorgada a la mercantil i, si esqueia, la revocació de la concessió de la llicència, però no obtingueren cap resposta.

Així mateix, ens van comunicar els interessats que les explosions a la zona minera provoquen desperfectes sobre les construccions i les cases; i manifesten que, en una prova analítica realitzada a una de les pedres caigudes prop del nucli urbà arran d'una voladura, per cada 50 g d'arena s'obtingueren 420 mg de quars, cosa que pot ser altament nociva per a la salut; segons s'afegix en l'escrit dels interessats, este mineral és la principal causa de la silicosi.

L'autorització atorgada el 27 d'agost de 1963 (autorització per a un sol molí) s'ha convertit, des que l'Ajuntament de Pego va concedir una nova llicència en data 11 de setembre de 2007, en una instal·lació d'almenys dos molins de trituració en unes condicions que, segons el seu parer, no tenen la cobertura legal vigent, com tampoc la del pla general d'ordenació urbana de Pego.

Després de les investigacions pertinents dutes a terme, es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Pego que els servicis tècnics municipals elaboraren un informe pel qual es determine si les instal·lacions de l'activitat de referència han sigut modificades substancialment, i que establira, en cas afirmatiu, les actuacions jurídiques que calia fer quant al règim d'autoritzacions preceptives per a l'exercici de l'activitat derivat d'esta modificació substancial, i que, al seu torn, els tècnics municipals competents giraren una visita d'inspecció a l'activitat de referència, i que portaren a terme un mesurament d'emissió de sorolls per a determinar la possible existència d'incompliments de la normativa sobre prevenció de la contaminació acústica i que, si escau, adoptaren les mesures que consideraren adequades per a pal·liar les molèsties detectades.

L'Ajuntament de Pego va acceptar el nostre pronunciament i tancàrem l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 108069 abordem el tractament de les molèsties que, des de fa anys, causa als veïns una fàbrica a Benicull de Xúquer.

En este sentit, assenyalava l'interessat que la fàbrica es troba situada a menys de cinc metres de la residència dels seus pares i genera fortes molèsties, com ara sorolls i olors. A pesar de les actuacions realitzades, segons expressava, no havien aconseguit que les autoritats municipals imposaren a l'esmentada autoritat l'adopció de mesures correctores que pal·liaren o minimitzaren les esmentades molèsties.

Una vegada comprovats estos fets, recomanàrem a l'Ajuntament de Benicull de Xúquer que el tècnic municipal girara una visita d'inspecció a la fàbrica als efectes de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que realitzara els mesuraments pertinents d'emissió de soroll i comprovara el compliment dels horaris de l'activitat.

L'Ajuntament de Benicull de Xúquer va acceptar l'esmentada recomanació i, en conseqüència, vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

Les molèsties acústiques generades per uns aparells d'aire condicionat van constituir l'objecte de la queixa núm. 106640. Segons manifestava en el seu escrit la interessada, abans de concedir la llicència d'obertura del local, va presentar un escrit a l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona per exposar les molèsties que havien experimentat. A pesar d'això, i de les seues successives queixes, ens manifestava que aquella Administració no havia donat una solució al seu problema.

No obstant això, després de la nostra intervenció, l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona va acceptar la nostra recomanació consistent que els tècnics municipals visitaren el local per a fer els mesuraments sonomètrics necessaris a fi d'evitar la superació del límit màxim de decibels permés.

D'altra banda, quant a les molèsties acústiques produïdes en l'àmbit domèstic, en la queixa núm. 101331 analitzem el problema de la contaminació acústica que prové dels veïns que ocupen l'habitatge que es troba enfront del seu, els quals criden, fan continus sorolls, es comporten de manera incívica i els causen patiments injustos. La promotora de l'expedient de queixa assenyalava així mateix que havien avisat la policia local de Vila-real en reiterades ocasions, més de 20 vegades, sense que s'hagueren adoptat mesures respecte d'això per a pal·liar estes molèsties.

Després de concloure les diligències d'investigació, l'Ajuntament de Vila-real va acceptar la nostra recomanació que adoptara totes les mesures necessàries per a acreditar l'existència de sorolls que superen el que establix la legislació vigent, i que si escau realitzara el mesurament sonomètric a partir del qual, si escau, s'obrira un expedient sancionador per incompliment de la normativa autonòmica i local sobre protecció davant de la contaminació acústica.

Així mateix, l'autor de la queixa núm. 103347 ens exposava les molèsties que experimenta per contaminació acústica, que provenen de la finca situada al costat del seu habitatge, on tots els caps de setmana es reunixen un grup de joves a la nit. Segons assenyalava, a pesar dels escrits presentats davant de l'Ajuntament de Carcaixent, no s'havia adoptat cap mesura per a pal·liar la situació.

No obstant això, l'Ajuntament de Carcaixent va acceptar la nostra recomanació que adoptara les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques causades pel grup de joves.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 109307 ens relatava que havia presentat diversos escrits a l'Ajuntament de Benidorm pel soroll procedent de l'activitat musical de la banda de tambors i trompetes Mare de Déu de l'Esperança en l'edifici de l'antiga telefònica; que a pesar de les reiterades denúncies i contínues telefonades efectuades, l'Ajuntament no està donant cap resposta en relació amb el focus de contaminació acústica.

Una vegada tramitada la queixa, l'Ajuntament de Benidorm va acceptar la nostra recomanació que verificara els llindars d'emissió acústica denunciats a fi de determinar si superen o no els legalment permesos i adoptara, si esqueia, les mesures necessàries per a reduir "realment" al màxim possible les molèsties acústiques.

4. Informació ambiental

Els expedients que seguixen aborden la problemàtica de l'accés de les persones, 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 haja calgut arribar en la majoria a dictar una resolució. No obstant això, en alguns casos ha sigut necessari efectuar determinats pronunciaments per a garantir l'accés íntegre a la informació ambiental.

Així, podem esmentar les queixes núm. 107021 i 100551, en les que el seu autor ens relatava la impossibilitat d'accedir als informes sobre contaminació acústica emesos en un concret expedient tramitat per l'Ajuntament de Riba-roja de Túria.

Una vegada finalitzada la investigació, recomanàrem a l'Ajuntament que, en virtut d'allò que hi ha previst en l'art. 35 la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es permeta l'accés a l'expedient per part de l'autor de la queixa; així mateix, recomanem que els tècnics municipals competents giren visita d'inspecció a petició de l'interessat, i facen mesurament d'emissió de sorolls per lladrucs dels gossos, per a determinar la possible existència d'incompliments de la normativa sobre prevenció de la contaminació acústica i que, si és el cas, adopten les mesures que estimen pertinents per a pal·liar les molèsties detectades.

L'Ajuntament de Riba-roja de Túria va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 108204 es denunciava que s'havien dirigit a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient perquè l'informaren i li facilitaren documentació sobre els incendis que s'han produït dins del terme municipal d'Alcoi en les dates 08/08/2007 i 20 i 22/08/2009, i a pesar del temps transcorregut des de la seua sol·licitud, no se li havia facilitat cap informació.

Una vegada comprovats estos fets, recomanàrem a l'esmentada Conselleria que facilitara a l'associació ecologista autora de la queixa la informació ambiental pendent, com també que s'articularen les mesures de control o de caràcter registral pertinents, perquè el contingut de l'art. 25.1 del ROGTU, que disposa que "els sòls forestals o qualssevol altres classificats com a sòl no urbanitzable comú o protegit que hagen experimentat els efectes d'un incendi no podran classificar-se o reclassificar-se com a sòl urbà o urbanitzable (...)", no es quede en una mera regulació teòrica o il·lusòria, sinó que siga real i efectiva.

Després que la Conselleria acceptara la nostra recomanació vam tancar i vam arxivar l'expedient de queixa.

L'associació ecologista autora de la queixa núm. 108477 es dirigix a esta institució per manifestar que, a través d'un escrit presentat amb data 8 de setembre de 2010, ha sol·licitat tres documents concrets que no han sigut facilitats en la contestació notificada el 18 d'octubre de 2010 pel cap de l'Àrea d'Espais Naturals, concretament: l'informe favorable de la Conselleria de Medi Ambient, de 30 de setembre de 1998, al Pla especial d'ordenació forestal del mas de Prats; l'informe de la Direcció General de Planificació i Gestió del Medi a què es feia referència en el seu escrit de 7 de març de 2002 i qualsevol altre informe o avaluació del tractament silvícola que s'està desenvolupant des de fa més de 10 anys.

Després de la instrucció de la queixa, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació consistent que facilitara a l'associació ecologista la informació ambiental pendent respecte a estes tres qüestions: una còpia completa de l'informe favorable del director-conservador del parc natural de la Serra de Mariola de data 1 de juliol de 2009; que s'aclarisca si finalment s'ha realitzat o no el

procés d'avaluació del projecte de selvicultura per a "determinar la conveniència o no de la seua continuació, i si s'adapta a la normativa vigent", a què es fa referència en l'escrit de data 7 de març de 2002 de la directora general de Planificació i Gestió del Medi i, finalment, si s'ha desenvolupat l'anterior procés d'avaluació i estudi, que es lliure una còpia dels documents emesos en el procés.

Així mateix, en la queixa núm. 109466 abordem novament la qüestió de falta de resposta a la informació ambiental sol·licitada a l'Ajuntament de Vinaròs; en concret, es demanava informació sobre la situació procedimental en què es troba l'expedient "estudi-inventari de 2005" i els passos que està seguint la seua tramitació; quines persones seran les encarregades d'estudiar l'informe, desenvolupar-lo i proposar quines són susceptibles de protecció; quines mesures de protecció i acords ha pres l'Ajuntament per a vetlar per la conservació dels béns inventariats.

Una vegada analitzat l'informe emés per part de l'Ajuntament de Vinaròs, li recomanàrem que contestara, dins del termini i la forma escaient, a tots els escrits presentats per l'autor de la queixa i li facilitara l'accés a la informació ambiental sol·licitada. L'Ajuntament de Vinaròs va acceptar la recomanació efectuada i es va tancar l'expedient.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 109504 ens indicava que, amb data 10 de juny de 2010 havia sol·licitat a l'Ajuntament d'Alacant, sense èxit fins al moment, una còpia de l'informe que el Departament d'Enginyeria Química de la Universitat d'Alacant va elaborar en relació amb l'impacte ambiental de la planta de residus de la ciutat d'Alacant, situada a la partida rural de Fontcalent, incloent-hi les molèsties per males olors.

Com a conseqüència de la nostra intervenció, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que facilitara a l'autor de la queixa una còpia de l'informe ambiental sol·licitat, sense més limitacions que les establides en 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.

D'una altra banda, l'associació autora de la queixa núm. 101103 també ens denunciava que havia sol·licitat reiteradament davant de l'Ajuntament de Benicàssim, sense cap èxit, una còpia de l'informe redactat per SEHUMED sobre "l'Avantprojecte de Restauració de la Marjal del Prat del Quadro de Santiago".

Una vegada conclosa la tramitació de la queixa, recomanàrem a l'Ajuntament de Benicàssim que, com que estava acabat el procediment, facilitara a l'associació autora de la queixa una còpia de l'informe sol·licitat. L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament Benicàssim la recomanació efectuada per esta institució.

També volem destacar la queixa núm. 108237 en la qual s'exposava que una associació ecologista havia sol·licitat, a la llavors denominada Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, l'anul·lació del procediment relatiu a la sol·licitud d'explotació de la secció A) La Bassa Roja, a Costur (Castelló) i el sotmetiment a un nou període d'informació pública, en no haver-se facilitat la documentació a través de la pàgina web de la Conselleria (estudi d'impacte ambiental, pla de restauració integral i la resta de documentació tècnica).

Després d'instruir la investigació de la queixa, vam recomanar a l'actual Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç que, amb totes les garanties jurídiques necessàries, continuara adoptant les mesures que considerara oportunes per a facilitar la informació mediambiental interessada per les associacions autores de la queixa en formats de fàcil reproducció i accés a través de telecomunicacions informàtiques o per altres mitjans electrònics, així com per a impulsar la participació ciutadana en el tràmit d'informació pública a través de la seu electrònica, portal o lloc web institucional en Internet.

L'esmentada Conselleria va acceptar la nostra recomanació i acordàrem l'arxivament de totes les actuacions.

Així mateix, donem compte també de la queixa núm. 108671, en la qual una associació ecologista ens traslladava la seua disconformitat amb la necessitat de concertar una cita prèvia amb un funcionari per a poder accedir a la informació ambiental sol·licitada, ja que, segons el seu parer, esta condició o requisit no es troba emparat 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.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació consistent que, sense imposar l'obligació de concertar una cita prèvia, resolguera les sol·licituds d'informació ambiental presentades per l'autor de la queixa en el termini màxim legalment establit, i que interpretara de forma restrictiva les excepcions al dret d'accés a la documentació ambiental.

També resulta interessant la queixa núm. 109281, en la qual l'interessat manifestava que, en relació amb l'expedient de la modificació puntual núm. 2 de les normes subsidiàries del municipi de Costur (Castelló), havia sol·licitat a través de diversos escrits tindre accés a l'estudi d'impacte ambiental relatiu al patrimoni cultural afectat al qual feia referència l'informe de 2 de juliol de 2007 de la Direcció General de Patrimoni Cultural Valencià, però no havia pogut accedir-hi, malgrat les peticions. Segons assenyalava, l'única contestació que ha obtingut és que este estudi "no constava en eixa unitat administrativa".

Vam fer la corresponent investigació i vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que adoptara totes les mesures necessàries per a complir la normativa vigent en matèria d'accés a la informació ambiental, i que facilitara a l'interessat l'accés a l'estudi d'impacte ambiental requerit o, si és el cas, exposara les raons que justificaren, d'acord amb la normativa precitada, la negativa de l'Administració a concedir esta informació ambiental.

L'esmentada Conselleria, després de la pertinent justificació, no va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordàrem la finalització de les nostres investigacions i vam comunicar a l'autor de la queixa que seria inclosa en l'Informe anual a les Corts.

5. Salut ambiental

En este epígraf donem compte dels 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 de funcionament o conservació.

Així, l'autora de la queixa núm. 108817 ens exposava que ha sol·licitat amb reiteració davant de l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant l'adopció de diverses mesures relacionades amb la realització de fumigacions en el terme municipal, amb l'objecte de previndre les greus conseqüències que experimenta a causa de la síndrome de sensibilitat química múltiple que té.

Després d'analitzar l'informe emés per l'Ajuntament, li recomanàrem que, en relació amb les fumigacions que es realitzen en el terme municipal, s'extremen els esforços per a adoptar totes les mesures que siguen necessàries amb l'objecte de protegir al màxim possible la salut de l'autora de la queixa, i que es donara complida i ràpida resposta a totes les sol·licituds que presente davant de l'Ajuntament, entre estes la formulada amb data 3 de maig de 2011.

L'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 106205 ens significava que una explotació ramadera existent al municipi de Sant Vicent del Raspeig no complix amb els requisits legals establits en la normativa aplicable, i això, a pesar d'haver denunciat la situació davant de l'Ajuntament.

Una vegada comprovats estos fets, l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig va acceptar la nostra recomanació que, en compliment dels deures legals continguts en la Llei 2/2006, de la Generalitat Valenciana, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, així com en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, s'extremen les mesures d'inspecció i de mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns, i que es duguen a terme, en este sentit, els mesuraments sonomètrics que resulten pertinents.

6. Abocadors

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

Així, en la queixa núm. 092698, acordàrem l'obertura d'una investigació d'ofici quan ens vam assabentar de les importants molèsties i fortes olors que estaven suportant injustament els veïns del Campello, concretament, els de la zona Cala d'Or, per l'activitat exercida per la planta de tractament de residus situada a tan sols 2 km de les seues cases.

Vam examinar la documentació elaborada per l'Ajuntament del Campello i la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, i recomanàrem que, dins del seu respectiu àmbit competencial, continuaren adoptant els acords que necessaris per a aconseguir que s'apliquen, com més prompte millor, totes les mesures correctores per a eliminar les fortes olors generades per la planta de tractament de residus i que

injustament estan suportant els veïns afectats, els drets constitucionals dels quals a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1), la protecció de la salut (art. 43), un medi ambient adequat (art. 45) i un habitatge digne (art. 47), estan sent vulnerats.

Ambdues administracions públiques van acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa vam posar fi a la investigació realitzada, sense perjudici de continuar realitzant el seguiment oportú fins a la completa desaparició de les molèsties denunciades.

Així mateix, també volem fer referència a la queixa núm. 101139, l'objecte de la qual requeia sobre un abocador il·legal a Catarroja, on hi ha una gran quantitat de runes i fem.

Davant la informació emesa per l'Ajuntament de Catarroja, li recomanàrem que dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa, i que adoptara les mesures necessàries per a aconseguir que la parcel·la es mantinga neta i en adequades condicions de seguretat i higienicosanitàries, i que, al seu torn, duguera a terme les ordres d'execució dictades per a aconseguir les mesures indicades.

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

D'altra banda, ens vam assabentar de les importants molèsties i fortes olors que estaven suportant injustament els veïns de la zona nord-oest de Borriana pels abocaments de l'escorxador que hi ha.

Segons sembla, els veïns de la zona, on es troben els col·legis Vila Fàtima, Penyagolosa i Salesians, estaven arreplegant firmes perquè l'alcalde "clausure com més prompte millor els abocaments de l'escorxador comarcal al clavegueram de la ciutat. La iniciativa popular es basava per a això en les insuportables olors que estaven suportant des de ja fa massa anys".

Així les coses, esta institució va disposar, mitjançant una resolució de data 6 d'octubre de 2011, la incoació d'ofici de l'expedient de queixa núm. 110895, amb l'objecte de conéixer l'activitat exercida per l'Ajuntament de Borriana per a eliminar les molèsties procedents de les olors i abocaments de l'escorxador.

Després d'haver demanat la corresponent informació, recomanàrem a l'Ajuntament que accelerara la tramitació dels procediments incoats per a aconseguir la ràpida eliminació de les fortes olors que estan suportant injustament els veïns pels abocaments de l'escorxador comarcal esmentat.

L'Ajuntament de Borriana va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 109499 va denunciar amb reiteració davant de l'Ajuntament de Godella que la seua parcel·la de 10.000 m^2 s'havia convertit en un abocador il·legal de runes i que havia interessat la col·locació d'un cartell informatiu de la prohibició de realitzar abocaments i de les sancions previstes legalment, així com un increment de la vigilància policíaca.

Després de dur a terme les corresponents investigacions, l'Ajuntament de Godella va acceptar la nostra recomanació que adoptara totes les mesures necessàries per a evitar els abocaments incontrolats de residus sobre la parcel·la de l'autora de la queixa, i que valorara la possibilitat de col·locar un cartell informatiu sobre la prohibició d'abocar residus, amb l'advertència d'imposar la corresponent sanció, i d'incrementar la vigilància policíaca a la zona.

7. Impacte i vigilància ambiental

En este epígraf s'analitza un grup de queixes que afecten, ja siga directament al medi ambient en el sentit que causen una important degradació mediambiental de l'entorn, ja siga indirectament a través del control mediambiental dels plans i programes que poden afectar el medi ambient.

En la queixa núm. 107517, una associació ecologista ens va denunciar que s'han efectuat grans rompudes de terrenys forestals per a la seua transformació en cultius de regadiu a la partida Pla de Bustal de Traiguera, els quals formen part d'un hàbitat prioritari (pasturatges mediterranis de vivaços i anuals, codi Xarxa Natura 2000: 6220) que no es pot destruir. Així mateix, s'estava afectant greument espècies protegides com l'orquídia mediterrània —*orchis fragans Pollini*— i a l'esparver cendrós —*circus pygargus*.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, tant la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, com l'Ajuntament de Traiguera, van acceptar la nostra recomanació consistent que, coordinadament, dins del seu respectiu àmbit competencial i d'acord amb els seus mitjans i capacitats, s'adoptaren totes les mesures correctores i compensatòries per a assegurar la preservació de les esmentades plantes i espècies protegides, aconseguir la reparació i, si escau, indemnització del dany ambiental causat per l'infractor, i imposar la corresponent sanció i valorar la conveniència d'impulsar les modificacions legals oportunes per a subjectar les declaracions d'impacte ambiental a un termini de caducitat.

Així mateix, també volem destacar la queixa núm. 108928, en la qual una associació ecologista manifestava que han transcorregut més de 16 anys des de la declaració del parc natural de la Marjal Pego-Oliva i encara no s'ha aprovat el corresponent Pla rector d'ús i gestió (PRUG).

Davant d'esta situació, i prèvia verificació dels fets denunciats, consideràrem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que impulsara amb determinació la tramitació i aprovació del Pla rector d'ús i gestió i la Norma de gestió de les zones de la Xarxa Natural 2000 del parc natural de la Marjal Pego-Oliva.

L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'esmentada Conselleria la nostra recomanació.

Finalment, destaquem la queixa núm. 108735, en la qual ens comuniquen que s'ha denunciat davant dels Servicis Territorials de la Conselleria Infraestructures, Territori i Medi Ambient a Castelló, la instal·lació d'un gran tanca amb fil d'aram d'arç en la

muntanya pública el Frontó i barranc Maimona, a Montanejos, que constituïx un gran perill per a la integritat física de les persones i els animals.

Davant d'esta situació, la Conselleria va acceptar la nostra recomanació que valorara la possibilitat d'acordar la retirada del fil d'aram d'arç existent en el tancament o que el substituïra per un altre tipus de tanca inofensiva que permeta la repoblació forestal i no constituïsca un evident risc per a la integritat dels animals i les persones usuàries de la muntanya.

8. Contaminació atmosfèrica

Donem compte a continuació de les queixes de més interés tramitades en 2011 sobre esta temàtica, relatives a aquells impactes ambientals que afecten la qualitat atmosfèrica.

Així, en la queixa núm. 107433 es demanava la intervenció de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi ambient per a reduir l'alt grau de contaminació lumínica que produïx la instal·lació elèctrica del parc eòlic d'Aras de los Olmos.

Una vegada fetes totes les diligències d'investigació necessàries, recomanàrem a l'esmentada Conselleria que, amb l'estudi previ de les emissions lumíniques que es produïxen al parc eòlic d'Aras de los Olmos, articulara les mesures que estiguen legalment al seu abast per a reduir al màxim els nivells de contaminació lumínica denunciats pel promotor de la queixa, per la seua incidència negativa en la biodiversitat de la flora i fauna nocturna.

Vam tancar el present expedient quan la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

D'altra banda, en la queixa núm. 105856 es denunciava que s'havia presentat un escrit a l'Ajuntament de Guardamar del Segura per reclamar una solució al problema de males olors que suporten els veïns, les quals provenen d'una estació de bombament municipal.

Esta situació ens va portar a recomanar a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que, com que es tracta d'una competència municipal i d'unes instal·lacions de titularitat i gestió també municipal, i atés que és tècnicament possible realitzar millores per a minimitzar l'emissió d'olors de l'estació de bombament El Realet, al més aviat possible se solucionara el focus de contaminació denunciat. L'Ajuntament de Guardamar del Segura va acceptar la recomanació efectuada i per això acordàrem l'arxivament de les actuacions.

D'una altra banda, en la queixa núm. 101265 se significava que, a pesar de les reiterades denúncies presentades davant de l'Ajuntament d'Alacant, les molèsties per fums i olors generades per un bar situat als baixos del seu habitatge persistixen en l'actualitat i són insuportables.

Després de sol·licitar la corresponent informació a l'Ajuntament d'Alacant, li recomanàrem que continuara adoptant totes les mesures necessàries per a eliminar o reduir al màxim possible les olors i els fums que estan suportant injustament els veïns

de l'immoble. L'Ajuntament va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 109717 es manifestava que, a través d'un escrit de data 23 d'agost de 2010 es va sol·licitar a l'Ajuntament de Cullera que adoptara una solució a les males olors provocades pel servici de clavegueram; segons ens assenyalava el promotor de l'expedient de queixa, a pesar del temps transcorregut des de llavors (més de 10 mesos), no havia rebut resposta per part d'eixa Administració.

Després de demanar la corresponent informació municipal, recomanàrem a l'Ajuntament de Cullera que continuara adoptant totes les mesures necessàries per a eliminar o reduir al màxim possible les olors que injustament estan suportant els promotors de la queixa. Acordàrem el tancament de l'expedient quan l'Ajuntament de Cullera va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

Ens referim també a la queixa núm. 110898, en la qual s'exposen les insuportables molèsties que suporten a un habitatge com a conseqüència dels fums i les olors generats per un restaurant de Torrent, el qual, segons sembla, es troba funcionant sense la preceptiva llicència ambiental i sense un adequat sistema d'extracció de fums.

Després d'analitzar la situació denunciada, l'Ajuntament de Torrent va acceptar la nostra recomanació que adoptara totes les mesures necessàries per a eliminar al màxim les molèsties per fums i olors que injustament està suportant l'autor de la queixa.

Finalment, volem donar compte de la queixa núm. 105786, en què l'interessat manifestava que havia presentat diversos escrits a l'Ajuntament de l'Alcúdia de Crespins per denunciar la pràctica habitual de la brigada municipal d'obres d'emmagatzemar i cremar de residus vegetals sense tenir els permisos corresponents i que a més causen una olor molt molesta que duran diversos dies i és insuportable per als veïns de l'avinguda de València d'aquell municipi.

Després d'estudiar esta situació, vam recomanar a l'Ajuntament de l'Alcúdia de Crespins que, en l'execució de les actuacions de crema de restolls per part de la brigada municipal s'adopten totes les mesures necessàries per a assegurar i garantir que l'impacte i les molèsties en els veïns de les finques limítrofes a aquella en què es duu a terme l'actuació presenten el menor grau possible.

Atés que la recomanació efectuada des d'esta institució va ser acceptada, acordàrem el tancament i l'arxivament de l'expedient.

9. Llicència ambiental

Sota este epígraf analitzem aquelles situacions en què, a pesar que la legislació ambiental les subjecta a llicència o autorització ambiental prèvia, les administracions públiques consenten la seua implantació i les eximixen del compliment de les determinacions legals vigents.

En este sentit, volem destacar la queixa núm. 101564, en la qual es denunciaven els insuportables sorolls i les vibracions que experimentava al seu habitatge l'autor de la

queixa, com a conseqüència de l'activitat industrial exercida per l'empresa que es trobava ubicada juntament a la seua casa.

Davant d'això, recomanàrem a l'Ajuntament de Crevillent que, tenint en compte que l'activitat està funcionant sense haver obtingut la llicència d'obertura, s'adopten les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques que injustament està suportant l'autor de la queixa.

L'Ajuntament de Crevillent va acceptar l'esmentada recomanació i, en conseqüència, vam donar per finalitzades les nostres actuacions i vam arxivar la queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 101432 l'autor exposava les molèsties acústiques que suportava al seu habitatge per culpa dels sorolls generats pel gimnàs ubicat als baixos (música, pesos i corrioles), que impedixen el descans del seu fill de 4 mesos d'edat.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, es va verificar que l'activitat es duia a terme sense la preceptiva llicència ambiental davant de la qual cosa consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament de Rojales que, tenint en compte que l'activitat està funcionant sense haver obtingut la preceptiva llicència d'obertura, i de conformitat amb allò que s'ha sol·licitat per l'intendent-cap de la policia local, s'adoptaren les mesures previstes legalment per a estos casos (entre estes, el tancament del local i la seua adequada insonorització) a fi d'evitar les molèsties acústiques que injustament està experimentant l'autor de la queixa i la seua família, les quals impedixen el descans del seu fill d'escassos mesos d'edat.

L'Ajuntament de Rojales va acceptar la recomanació efectuada, per la qual cosa acordàrem el tancament i l'arxivament de l'expedient de queixa.

VI. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2011 s'han presentat al Síndic de Greuges un total de 225 queixes relatives a la hisenda autonòmica i local, davant de les 67 queixes plantejades en 2010, 231 en 2009 i 50 queixes en 2008.

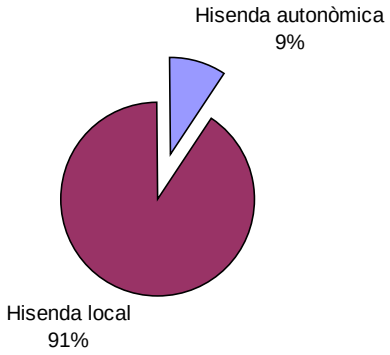
Igual com en altres anys, l'Informe consta de dos parts, la primera, relativa a les problemàtiques plantejades en matèria d'hisenda en l'àmbit de les administracions locals, i la segona relacionada amb l'Administració de la Generalitat.

Quant a les queixes relatives a la hisenda estatal, com que són actuacions de l'Agència Tributària, que depén orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, en donem compte en la part d'este Informe anual relativa al Defensor del Poble.

A continuació, donem compte de les queixes relatives a la hisenda pública local i autonòmica que considerem especialment rellevants.

2. Hisenda pública en xifres

Àrea d'Hisenda Pública	
Hisenda autonòmica	21
Hisenda local	204
Total Àrea d'Hisenda Pública	**225**



3. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals

3.1. Impost de béns immobles (IBI)

S'ha observat al llarg d'enguany, 2011, la falta de coordinació entre les entitats locals i les entitats estatals, com és el cas de la queixa núm. 1108813, relativa a l'IBI d'una parcel·la de la localitat de Gata de Gorgos, la qual està qualificada com a urbanitzable pel consistori i, al mateix temps, no urbanitzable pel cadastre.

En eixe sentit, l'autora de la queixa, en el seu escrit inicial, substancialment manifestava els següents fets i consideracions: "(...) paguem un IBI d'una parcel·la la qual l'ajuntament té com a no urbanitzable i el cadastre la té com a urbanitzable (...) hem anat a l'ajuntament i l'única cosa que ens saben dir és que fa molt de temps que intenten remeiar este error que van cometre en enviar al cadastre plànols equivocats (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem a l'Ajuntament de Gata de Gorgos, informació suficient sobre la realitat de les manifestacions realitzades per l'autora de la queixa.

En eixe sentit, va tindre entrada un informe municipal, en el qual ens comunicava el següent: "(...) li comunique que la parcel·la en qüestió ja figura qualificada correctament com a sòl rústic en la gerència del cadastre (...)".

De l'informe i de la documentació remesa per la Gerència Territorial de Cadastre d'Alacant, en vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que no va fer.

Arribats a este punt, resolguérem la queixa amb les dades que es trobaven en l'expedient. Del detallat estudi de la queixa consideràvem que, tot i que directament relacionades entre si, eren dos les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

- El pagament del rebut de l'IBI amb la qualificació d'urbana.

- La devolució dels imports pagats amb la qualificació d'urbana.

Respecte de la primera de les qüestions que calia estudiar, informàvem el següent:

L'IBI es gestiona a partir de les dades del cadastre immobiliari, que és un registre administratiu dependent del Ministeri d'Economia i Hisenda, que descriu els béns immobles rústics, urbans i de característiques especials, els seus titulars i els seus valors cadastrals. La gestió cadastral comprén les altes, baixes i modificacions d'inscripcions d'immobles, la determinació dels seus titulars, l'assignació de valors i la notificació de les alteracions cadastrals.

El Cadastre dels immobles de la província d'Alacant, el gestiona la Gerència Territorial del Cadastre d'Alacant, que elabora i remet als diversos ajuntaments un padró cadastral, com també altres documents que recullen les seues variacions.

De la mateixa manera, els titulars han de declarar a la gerència territorial de cadastre les alteracions físiques dels immobles: agrupacions, segregacions, noves construccions, etc., com també els canvis de titularitat. També poden presentar-se sol·licituds de baixa de titularitat cadastral. I si hi ha errors en les dades cadastrals, els interessats poden comunicar-ho a la gerència territorial de cadastre.

A partir del padró cadastral que elabora el cadastre, els ajuntaments liquiden l'IBI i emeten rebuts per a cada finca cadastral.

Per tant, segons allò que s'ha exposat sobre el rebut de l'IBI, el càlcul de la quota que cal pagar depén del valor cadastral del bé, fixat pel cadastre immobiliari, (art. 65 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).

En eixe sentit, l'emissió dels rebuts estava realitzada "correctament", ja que des del cadastre eixes parcel·les estaven considerades com a urbanitzables i, en conseqüència, era el que s'establia en el concepte del rebut emés, confeccionat des de la gerència de cadastre.

Quant a la segona qüestió plantejada, és a dir, la devolució dels imports pagats per la diferència de sòl urbanitzable a no urbanitzable, cal tindre en compte, d'una banda, l'art. 219 de la Llei general tributària (LGT) —revocació dels actes d'aplicació dels tributs i d'imposició de sancions—, que establix que "l'Administració tributària podrà revocar els seus actes en benefici dels interessats quan considere que infringixen manifestament la Llei, quan per circumstàncies sobrevingudes que afecten una situació jurídica particular posen de manifest la improcedència de l'acte dictat, o quan en la tramitació del procediment s'haja produït indefensió als interessats."

Des d'un altre punt de vista, i a l'hora de sol·licitar l'oportuna devolució d'estes quantitats indegudament cobrades, el punt de partida normatiu el trobem en l'article 14.1 lletra a) 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 (TRLRHL), que establix expressament que "la devolució d'ingressos indeguts i la rectificació d'errors materials en l'àmbit dels tributs locals s'haurà d'ajustar al que disposen els articles 32 i 221 de la Llei 58/2003, general tributària".

L'esmentat article 32 de la LGT assenyala que:

> "L'Administració tributària haurà de tornar als obligats tributaris, als subjectes infractors o als successors dels uns i els altres, els ingressos que indegudament s'hagueren realitzat en el tresor públic amb motiu del compliment de les seues obligacions tributàries o del pagament de sancions. Amb la devolució d'ingressos indeguts, l'Administració tributària abonarà l'interés de demora regulat en l'article 26 d'esta Llei, sense necessitat que l'obligat tributari el sol·licite. A este efecte, l'interés de demora es meritarà des de la data en què s'haguera realitzat l'ingrés indegut fins a la data en què s'ordene el pagament de la devolució".

Per la seua banda, l'art. 221 de la LGT disposa que "el procediment per al reconeixement del dret a la devolució d'ingressos indeguts s'iniciarà d'ofici o a instància de l'interessat quan la quantitat pagada haja sigut superior a l'import que cal ingressar resultant d'un acte administratiu o d'una autoliquidació".

En conseqüència amb tot el que acabem d'exposar, les liquidacions realitzades per l'Ajuntament de Gata de Gorgos podrien pecar d'infracció manifesta de llei, la qual cosa determinaria que, prèvia revisió d'ofici d'aquelles, s'hagen de declarar indeguts els ingressos efectuats per la promotora de la queixa i n'escaiga la devolució, en els termes establits en la legislació vigent.

En este sentit, vam remetre a l'Ajuntament de Gata de Gorgos la recomanació que valorara la possibilitat de revocar els actes de liquidació de l'impost sobre béns immobles, a l'empara d'allò que s'ha previst per l'article 219 de la LGT, i estem esperant que ens comunique si accepta la recomanació emesa o no.

D'altra banda, en la queixa núm. 1111327 i acumulades, els ciutadans de la Vila Joiosa manifestaven el seu malestar pel fort increment de l'IBI d'eixa localitat, provocat per la revisió de la ponència de valors l'any 2005. Ens indicaven que havien presentat un recurs de reposició a l'Ajuntament, a què havien adjuntat sengles sentències judicials dictades en un recurs contenciós administratiu interposat contra els valors cadastrals d'eixe municipi, les quals van determinar la inexistència d'un estudi de mercat com a causa suficient per a l'anul·lació de la ponència de valors.

En el moment de redactar el present Informe anual, ens trobem a l'espera de rebre l'informe requerit a l'Ajuntament de la Vila Joiosa.

D'altra banda, a la fi de l'any 2011 va tindre entrada la queixa núm. 1111890, procedent de l'anterior núm. 090861, en la qual s'expressava que havia sol·licitat el pagament del preu just fixat pel mateix Ajuntament de Torrevieja en la quantitat de 13.007.799,62 €, com també l'anul·lació dels rebuts de l'IBI corresponents als terrenys que li han sigut expropiats per a destinar el sòl a equipament educatiu i espais lliures (parcs i jardins).

L'Ajuntament de Torrevieja ens informa que:

> "(...) en data 28 de maig de 2008, el Jurat Provincial d'Expropiació va fixar el preu just final d'una finca propietat, entre d'altres, de l'autora de la queixa, en la quantitat de 30.290.878,80 €. Després d'esta data els propietaris van presentar recurs contenciós administratiu núm. 1710/2008 davant del Tribunal Superior de Justícia de València, que actualment encara no ha dictat sentència (...) en l'exercici 2008 van sol·licitar l'anul·lació o compensació dels rebuts de l'impost sobre béns immobles (...) l'emissió de rebuts es realitza per l'organisme autònom provincial SUMA sobre la matrícula que confecciona anualment la Direcció Territorial del Cadastre, òrgan competent per a modificar les dades físiques i jurídiques (com la propietat) de cada finca."

En la fase d'al·legacions a este informe, l'autora de la queixa insistia a denunciar que l'art. 50.2 de la Llei d'expropiació forçosa, de 16 de desembre de 1954, reconeix el dret de l'expropiat a cobrar la indemnització, encara que existisca litigi o recurs pendent, fins al límit en què existisca conformitat entre l'expropiat i l'Ajuntament de Torrevieja, en este cas, la quantitat de 13.007.799,62 €, i que el consistori, com que ha adquirit la propietat dels terrenys, té l'obligació de comunicar este fet davant el cadastre perquè hi apareguen al seu nom i no es puga liquidar l'impost sobre béns immobles.

Així les coses, si bé l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula, disposa que el Síndic de Greuges "(...) no entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial definitiva (...)", no és menys cert que este mateix precepte matisa que "(...) això no impedirà, però, investigar sobre els problemes generals plantejats en les queixes presentades (...)."

En el cas que ens ocupa, efectuàrem les següents distincions per a justificar la nostra intervenció.

Pel que fa a l'acord del Jurat Provincial d'Expropiació que va fixar el preu just en la quantitat de 30.290.878,80 €, no hi podem intervindre, atés que este acord va ser objecte de recurs contenciós administratiu davant del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana i encara no tenim constància que hi haja recaigut sentència ferma.

Tanmateix, l'import del preu just oferit pel mateix Ajuntament de Torrevieja, que pujava a 13.007.799,62 €, com també la comunicació del canvi de titularitat dels terrenys expropiats al cadastre per a evitar la liquidació de l'impost sobre béns immobles, eren dos qüestions que no estan sent objecte d'enjudiciament pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana i, en conseqüència, la nostra Llei 11/1988 ens permet investigar.

Una vegada dit això, quant al pagament de la quantitat de 13.007.799,62 €, l'art. 187 del RDL 2/2004, de 5 de març, regulador de les hisendes locals, disposa que l'expedició de les ordres de pagament haurà d'acomodar-se al pla de disposició de fons de la tresoreria que s'establisca pel president que, en tot cas, haurà de recollir la prioritat de les despeses de personal i les obligacions contretes en exercicis anteriors.

En este sentit, esta institució és conscient de la importància de la quantitat pendent de pagament, que, com indica l'Ajuntament, implica el 17,91% dels recursos ordinaris del pressupost per a 2010, com també de la necessitat de continuar mantenint els distints servicis municipals obligatoris, per la qual cosa considerem escaient arbitrar algun calendari de pagaments que permetera a l'Ajuntament pagar el preu just que va oferir als expropiats sense desatendre el compliment d'altres obligacions legals.

D'altra banda, en relació amb l'anul·lació dels rebuts de l'impost sobre béns immobles, considerem que l'Ajuntament, com a nou propietari dels terrenys expropiats, ha de comunicar esta alteració jurídica (art. 53 de la mencionada Llei d'expropiació forçosa i art. 76.1 de la Llei reguladora de les hisendes locals) a la Direcció General del Cadastre i Cooperació Tributària, dependent del Ministeri d'Economia i Hisenda, per a inscriure-hi els terrenys al seu nom i evitar que els expropiats continuen rebent liquidacions de l'impost sobre béns immobles quan ja no en són subjectes passius i no tenen obligació de pagar, ja que han perdut la propietat dels terrenys.

Tenint en compte el que hem exposat, recomanàrem a l'Ajuntament de Torrevieja el següent:

1. Que fera la liquidació de l'exercici pressupostari de l'exercici 2009 i, després de fer-la i de resultes d'aquella determinara un calendari de pagaments que permetera abonar el preu just que va oferir als expropiats (13.007.799,62 €) sense incórrer en excessius

retards i sense desatendre el compliment de les seues obligacions legals en relació amb la prestació dels servicis obligatoris municipals.

2. No obstant això, i per al supòsit que els expropiats no s'oposaren a rebre el preu just en espècie, que avaluara la possibilitat de satisfer la part del preu just dels béns expropiats en què existira conformitat entre l'expropiat i l'Ajuntament de Torrevieja, a través de l'atribució d'unitats d'aprofitament equivalents, materialitzables en àmbits urbanístics excedentaris.

3. Que comunicara a la Direcció General del Cadastre i Cooperació Tributària el canvi de titularitat dels terrenys expropiats per a aconseguir l'anul·lació dels rebuts de l'impost sobre béns immobles girats als expropiats des que l'Ajuntament va adquirir la propietat dels terrenys com a conseqüència de l'expropiació.

Finalment, l'Ajuntament de Torrevieja ens va comunicar que podria oferir pagament en espècie per a poder fer front a l'obligació de pagament i de la mateixa manera, ens informaven que després de realitzar els ajustos previstos, el romanent líquid de tresoreria va presentar saldo negatiu, per la qual cosa existia una impossibilitat d'acudir a operacions de crèdit amb què poder fer front al pagament de la quantitat en què s'havia fixat el preu concurrent.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre informació addicional per part de l'Ajuntament de Torrevieja, ja que l'autora de la queixa ens comunica que no s'estan complint les nostres recomanacions en tots els seus punts.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1101263 ens relatava que, a causa d'un error en el còmput de metres d'un local propietat seua, estava suportant una càrrega fiscal superior en l'aplicació de l'IBI i de la taxa per la recollida de fem.

En eixe sentit, la persona afectada expressava que:

"(...) un local comercial propietat meua, amb 67 m^2 construïts i 47 m^2 útils, els quals per al cobrament de la contribució es basen en una superfície errònia de 108 m^2, que em cobren des de l'any 2003 (...) vaig portar tota la documentació al cadastre i posteriorment vaig rebre una carta de cobrament de l'Ajuntament d'Alacant, corresponent al fem i clavegueram de l'any 2010 i estava basada en els metres reals del local ja rectificats (...) em vaig dirigir a l'Ajuntament per a saber si ja s'havien rectificat els metres, amb la qual cosa baixarien considerablement els impostos cobrats per SUMA, allà em comuniquen que no ho tenen registrat i que anara al cadastre (...) porte una situació de pelegrinatge pels organismes públics, i no se soluciona (...)".

L'Ajuntament d'Alacant ens indica que:

"(...) amb data 13 d'agost de 2010, notificat segons justificant de recepció de 20 d'agost de 2010, li va ser requerida la resolució cadastral que permeta la revisió dels actes de gestió tributària i la seua devolució, sense que fins a hores d'ara s'haja rectificat el valor cadastral, ni la interessada haja aportat cap escrit (...) correspon al cadastre la confecció de l'actual denominat "padró cadastral", mentre que als ajuntaments els competix la funció d'elaborar les liquidacions conduents a la determinació dels deutes tributaris (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions i així ho va fer i ens va informar del següent: "(...) el Cadastre d'Alacant ja ha rectificat els metres erronis de la meua propietat, de 108 m^2 a 67 m^2; presentàrem la resolució en l'Ajuntament perquè anul·lara els rebuts més recents i tornara els ingressos indeguts. Estem esperant resolució de

l'Ajuntament per a la nostra sol·licitud de devolució de cobraments indeguts dels últims 4 anys (...)".

Davant estos fets, recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant que valorara la possibilitat de revocar els actes de liquidació de l'IBI i de la taxa de fem, a l'empara d'allò que s'ha previst per l'article 219 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, així com que iniciara el procediment de devolució dels ingressos indeguts derivats dels actes anteriorment mencionats.

3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM)

L'autor de la queixa núm. 109071 ens comunicava que l'Ajuntament de Godella no va atendre la seua sol·licitud de devolució de l'import corresponent a l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM), i que tenia un grau de discapacitat amb efecte des del 3 de gener de 2008.

En eixe sentit, l'autor de la queixa, en el seu escrit inicial, substancialment manifestava que "(...) tinc concedit un grau de minusvalidesa del 47%, des del 3 de gener de 2008 (...) vaig sol·licitar a l'Ajuntament de Godella l'exempció de l'IVTM, així com la devolució de les quantitats satisfetes incorrectament (...) l'Ajuntament m'indica que m'ho concedix a partir del 2011, sense atendre la meua sol·licitud de tornar les quantitats pagades els anys 2008, 2009 i 2010 (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informe a l'Ajuntament de Godella, el qual ens va comunicar el següent:

"(...) De la documentació aportada pel titular, es desprén que té reconegut un grau de discapacitat de 47 % des del 3 de gener de 2008.

Si tenim en compte l'article 96 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat per Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que establix que el període impositiu de l'esmentat impost coincidix amb l'any natural i l'impost es merita el primer dia del període impositiu.

Per tant, escau tornar les quantitats ingressades per l'autor de la queixa en concepte d'IVTM, corresponents als exercicis 2009 i 2010 (...)".

Vam donar trasllat a l'autor de la queixa del contingut de l'informe perquè, si ho considerava escaient hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer i ens va comunicar que no s'havia fet efectiva la devolució de les quantitats reclamades.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que es trobaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que l'actitud pública descrita podia no haver sigut prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa, per la qual cosa li realitzàrem el suggeriment següent. En el present expedient de queixa es plantejaven dos qüestions:

- L'exempció en l'IVTM.

- La falta de contestació a la reclamació presentada per l'interessat.

En referència a la primera qüestió plantejada, el ciutadà ens havia comunicat que es van tornar les quantitats ingressades en concepte de l'IVTM corresponents als exercicis 2009 i 2010, de manera que el primer punt quedava esmenat.

En relació amb la segona qüestió, és a dir, la falta de contestació a la reclamació presentada per l'interessat, informem que l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, establix que "l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la siga quina siga la seua forma d'iniciació".

L'art. 42.2 d'esta llei i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, assenyala 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 obtindre una resolució sobre el que una persona demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de la llei esmentada: "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb la celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat".

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix 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 al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat constitucional, previst en l'art. 103, d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret; una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establit per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

En este sentit, vam dirigir a l'Ajuntament de Godella el suggeriment que, en situacions com l'analitzada, s'extremen 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. Este suggeriment va ser acceptat per l'ajuntament.

3.3. Taxes municipals

El ciutadà de la queixa núm. 1109239 manifestava la seua disconformitat amb el cobrament de la taxa municipal per servici de recollida de brossa, ja que este servici no es prestava de forma efectiva.

L'autor de la queixa, en el seu escrit inicial, substancialment manifestava els següents fets i consideracions:

"(...) fa tres anys, l'Ajuntament de Vilamarxant va decidir cobrar la recollida de brossa a les casetes de camp que hi ha al terme municipal (...) l'Ajuntament està cobrant uns servicis que no s'estan realitzant, ja que el contenidor més pròxim està a 3 km de distància (...) presentàrem la reclamació a l'Ajuntament al maig de l'any passat a través d'una instància i ni tan sols ens han contestat (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe l'Ajuntament de Vilamarxant, el qual ens va comunicar "(...) les resolucions de les al·legacions presentades per l'interessat, pel mateix concepte tributari, en l'exercici 2009 i 2010, resoltes i notificades a l'interessat en dos ocasions i els corresponents justificants de l'acceptació d'ambdós notificacions (...)."

En la contestació a les al·legacions s'indicava que "(...) segons l'ordenança reguladora de la taxa de recollida de brossa (...), no es preveu la seua anul·lació per distància mesurada en quilòmetres al contenidor més pròxim. Existix en l'actualitat vinculació amb el padró d'urbana emés per la direcció de cadastre —article 2,3 i 8 de l'actual Ordenança reguladora de la taxa per prestació del servici de recollida de fem (...)".

Del detallat estudi de la queixa, considerarem que la qüestió que calia examinar era la prestació efectiva del servici de recollida de brossa.

El punt de partida el constituïx la Llei reguladora de les hisendes locals 2/2004, de 5 de març, que inclou les taxes dins de la tradicional classificació de tributs locals (junt amb els impostos i les contribucions especials). L'art. 57 ens indica que els ajuntaments podran establir i exigir taxes per la prestació de servicis o realització d'activitats en matèria de les seues competències.

Per la seua banda, l'Ordenança reguladora de la taxa per recollida de brossa de l'Ajuntament de Vilamarxant assenyala que el fet imposable està constituït per " (...) la prestació del servici de recepció obligatòria de recollida de brossa domiciliària i residus sòlids urbans d'habitatges (...)", és a dir, no és prou que el servici es trobe a disposició dels titulars de béns immobles en general, sinó que ha de ser efectivament prestat.

En relació amb la prestació efectiva del servici, considerem oportú portar a col·lació els pronunciaments del Tribunal Suprem (STS de 7 de juny de 1997, rec. núm. 12362/1991) 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 de les quals es declarava improcedent el cobrament de la taxa quan el municipi no presta eixe servici de forma efectiva.

Així, el Tribunal Suprem, en la sentència anteriorment ressenyada, declara que:

> "(...) és obligat, respecte d'això, recordar que el fet imposable de la taxa està constituït per la prestació d'un servici o la realització d'una activitat que beneficia o afecta de manera particular el subjecte passiu. Ho diu taxativament l'article 26.1 a) de la Llei general tributària, segons la qual "les taxes són tributs el fet imposable de les quals consistix en la prestació de servicis o la realització d'activitats en règim de dret públic que es referisquen, afecten, o beneficien els subjectes passius, quan concórreguen

> les dos circumstàncies següents: a) Que siguen sol·licitud o recepció obligatòria per als administrats; b) Que no puguen prestar-se o realitzar-se pel sector privat perquè impliquen intervenció en l'actuació dels particulars o qualsevol altra manifestació de l'exercici d'autoritat o perquè, en relació amb estos servicis, estiga establida la seua reserva a favor del sector públic d'acord amb la normativa vigent.
>
> Per tant, ni tan sols la mera existència d'un servici municipal és prou per a constituir una persona subjecte passiu de la taxa establida per al seu finançament, si el servici no es presta de manera que aquella puga considerar-se especialment per aquell, en forma de benefici efectiu o provocació per l'interessat de l'activitat municipal, perquè només amb eixes característiques pot ser un servici municipal legitimador de l'existència de la taxa (...)."

Així mateix, en un dels pronunciaments judicials anteriorment al·ludits, concretament en la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa de 25 de setembre de 1997, s'abordava un cas semblant al d'esta queixa. El Tribunal, la seua decisió, va declarar improcedent el cobrament d'una taxa per haver quedat acreditat que no hi havia contenidor de brossa a menys de 300 metres del domicili de la recurrent. En estos casos, segons reconeix la jurisprudència, no es presta el servici municipal, perquè no té lloc el fet imposable que habilita per a reclamar el pagament de la taxa, és a dir, la prestació d'un servici o la realització d'una activitat que beneficia o afecta de manera particular el subjecte passiu.

En concret, la sentència assenyala que:

> "(...) en el domicili de l'entitat recurrent no existix ni ha existit mai contenidor de brossa, ja que el més pròxim es troba a 300 metres de distància, i que, com que no se li ha realitzat el servici de recollida de brossa, escau declarar vulnerats els articles 20 i 26 de la Llei d'hisendes locals, ja que per a poder-se exigir 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 exigir una taxa per un servici que no es presta (...)".

Per acabar, el Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia, en el seu fonament de dret tercer, afegix un element nou que cal tenir en compte, quan assenyala que:

> "(...) no s'ha prestat adequadament el servici, per la qual cosa no ha de cobrar-se en la forma que pretén l'Ajuntament. No obstant això, fins i tot amb les excepcions referides, la veritat és que els residus han sigut retirats pels servicis municipals, per la qual cosa si el demandant no pagara res estaria rebent un servici, deficient certament, de forma gratuïta en contra del que disposen les ordenances i en contra del que ocorre amb la resta dels ciutadans. Hem d'inclinar-nos per una solució eclèctica. Així, considerem que només ha d'abonar-se la taxa corresponent a un habitatge normal, sense considerar el fet que es tracte d'un negoci, perquè d'esta manera, per ser aquelles més baixes, es compensa d'alguna manera, amb un criteri que es pretén objectiu i equitatiu, la defectuosa prestació del servici que, com hem dit, no es va prestar amb tota l'efectivitat necessària (...)".

D'acord amb la jurisprudència estudiada, suggerírem a l'Ajuntament de Vilamarxant que instal·lara, en la mesura que fóra possible, contenidors més pròxims al domicili de l'autor de la queixa, atés que això solucionaria el problema, i que per a les taxes girades fins al moment de la instal·lació dels referits contenidors, podria revocar les liquidacions emeses o, si és el cas, reduir-ne la quantia a aquells immobles els

contenidors més pròxims dels quals es troben ubicats a una distància igual o superior a 300 metres, ja que a estos habitatges no se'ls està prestant efectivament el servici de recollida de brossa.

En el moment de redactar el present Informe anual, seguim esperant rebre la contestació municipal sobre l'acceptació o el rebuig del nostre suggeriment.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 107530 manifestava la seua disconformitat amb l'aplicació d'una taxa per la utilització de la piscina de l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia, la qual era inferior si s'estava empadronat en el municipi.

Una vegada requerit el corresponent informe, l'Ajuntament ens indica que:

> "(...) la distinció entre empadronats i no empadronats és pràctica habitual en els municipis de tot Espanya (...) el criteri mantingut per l'equip de govern a l'hora de diferenciar les tarifes dels servicis que es presten a ciutadans d'altres localitats és la tendència que els usuaris del servici que no estiguen empadronats en el terme municipal financen la major part del cost del servici, mentre que els usuaris que hi estan empadronats i paguen els seus impostos a Alfara de la Baronia, financen a través del pagament dels seus impostos el dèficit de les tarifes (...)".

Arribats a este punt, la qüestió que cal estudiar se centra a determinar si el requisit d'estar empadronat en l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia podia justificar un tractament fiscal més favorable, tal com establia l'Ordenança fiscal reguladora de les taxes per la prestació de servicis de piscina municipal, ja que la seua aprovació es va dur a terme d'acord amb el que hi ha establit en l'art. 17 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 (RDLTRHL, d'ara en endavant), el qual diu que:

> "Els acords provisionals adoptats per les corporacions locals per a l'establiment, la supressió i l'ordenació de tributs i per a la fixació dels elements necessaris amb vista a la determinació de les respectives quotes tributàries, així com les aprovacions i modificacions de les corresponents ordenances fiscals, s'exposaran en el tauler d'anuncis de l'entitat durant trenta dies, com a mínim, dins dels quals els interessats podran examinar l'expedient i presentar les reclamacions que estimen oportunes.
>
> Les entitats locals publicaran, en tot cas, els anuncis d'exposició en el butlletí oficial de la província, o, si és el cas, en el de la comunitat autònoma uniprovincial (...)
>
> Una vegada finalitzat el període d'exposició pública, les corporacions locals adoptaran els acords definitius que escaiguen i resoldran les reclamacions que s'hagueren presentat i aprovaran la redacció definitiva de l'ordenança, la seua derogació o les modificacions a què es referisca l'acord provisional. En el cas que no s'hagueren presentat reclamacions, s'entendrà definitivament adoptat l'acord, fins llavors provisional, sense necessitat d'acord plenari.
>
> En tot cas, els acords definitius a què es referix l'apartat anterior, incloent-hi els provisionals elevats automàticament a tal categoria, i el text íntegre de les ordenances o de les seues modificacions, hauran de ser publicats en el butlletí oficial de la província o, si és el cas, de la comunitat autònoma uniprovincial, i no entraran en vigor fins que se n'haja dut a terme la publicació".

No obstant això, consideràvem que l'actuació pública descrita d'estar empadronat per a obtenir un tractament fiscal favorable, podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, per la qual cosa vam exposar el següent suggeriment.

Convenia començar recordant l'art. 20 del RDLTRHL, en el qual s'establix que les taxes són els tributs el fet imposable dels quals consistix en la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic, la prestació de servicis o la realització d'activitats en règim de dret públic que es referisquen, afecten o beneficien de manera particular l'obligat tributari, quan els servicis o les activitats no siguen de sol·licitud o recepció voluntària per als obligats tributaris o no es presten o realitzen pel sector privat.

Doncs bé, l'art. 8, apartat d), de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, Llei general tributària, relatiu a la reserva de llei tributària, disposa que es regularà en tot cas per llei, "l'establiment, modificació, supressió i pròrroga de les exempcions, reduccions, bonificacions, deduccions i la resta de beneficis o incentius fiscals".

En idèntic sentit, l'art. 9.1 del RDLTRHL establix que:

> "no podran reconéixer-se altres beneficis fiscals en els tributs locals que els expressament previstos en les normes amb rang de llei o els derivats de l'aplicació dels tractats internacionals. No obstant això, també podran reconéixer-se els beneficis fiscals que les entitats locals establisquen en les seues ordenances fiscals en els supòsits expressament previstos per la llei. En particular, i en les condicions que puguen preveure les ordenances, estes podran establir una bonificació de fins al cinc per cent de la quota a favor dels subjectes passius que domicilien els seus deutes de venciment periòdic en una entitat financera, avancen pagaments o realitzen actuacions que impliquen col·laboració en la recaptació d'ingressos."

Com fàcilment pot deduir-se d'estos preceptes legals, resulta totalment necessari que els beneficis fiscals estiguen previstos en una norma amb rang de llei, de manera que les ordenances fiscals, que tenen una naturalesa reglamentària, només poden regular l'aplicació del benefici fiscal prèviament establit en la llei, de tal forma que cada ajuntament no puga establir els beneficis que crega convenient o més li convinga.

Dit en unes altres paraules, les ordenances fiscals no poden crear o aplicar beneficis fiscals no previstos en la llei, tal com succeïx en el cas que ens ocupa, en el qual l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació del servici de la piscina municipal reconeix beneficis fiscals per als usuaris empadronats a l'Alfara de la Baronia, quan este criteri, l'empadronament, no es troba recollit en cap norma amb rang de llei.

L'única possibilitat que tenen les entitats locals per a introduir algun benefici fiscal respecte de l'import de les taxes és l'autorització genèrica continguda en l'art. 24.4 de la mencionada RDLTRLHL, concedix esta possibilitat a les entitats locals: "per a determinar la quantia de les taxes podran tindre's en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les."

En conseqüència, esta institució considera, amb tots els respectes, que el que disposa l'art. 6 de l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació del servici de la piscina municipal d'Alfara de la Baronia no respecta el principi de reserva de llei en

matèria tributària quan aplica un tractament fiscal privilegiat per als usuaris empadronats en eixe municipi, sense cap norma legal que autoritze expressament l'aplicació d'este benefici fiscal.

En la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa núm. 164/2002, de 18 de març, es raona que "l'empadronament no revela una significació especial quant a una major o menor capacitat econòmica, que sí que podria ser un criteri vàlid, com acabem de veure".

En este sentit, se li va dirigir a l'Ajuntament d'Alfara de la Baronia la recomanació consistent a modificar les bonificacions que cal aplicar a les persones empadronades contingudes en l'art. 6 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per prestació del servici de la piscina municipal, a fi que en la determinació de la quantia de les taxes no es tinga en compte el criteri de l'empadronament a Alfara de la Baronia i sí, en canvi, criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les.

Finalment, l'Ajuntament va acceptar totes les recomanacions que li vam fer des d'esta institució.

4. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat

4.1 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

L'error en la denominació d'un habitatge va ser l'objecte de la queixa núm. 1101129, en la qual el seu autor ens exposava que:

> "(...) la meua dona i jo som propietaris d'un habitatge que la constructora va denominar àtic E, encara que realment a la porta de la nostra casa consta la lletra C. L'àtic realment no existix (...) en Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la nostra casa consta com a àtic E i, com no existix, no està donat d'alta, no té rebuts de llum i d'aigua, amb la qual cosa ens reclamen la part proporcional del que es paga com a segon habitatge (...) ens estan enviant documentació a la direcció de l'àtic E i els és tornada, amb la qual cosa han arribat a embargar-nos els comptes i amenacen d'embargar el vehicle (...) quan anem a protestar-hi no aclarim res i només ens diuen que fraccionem el pagament (...)".

Per la seua banda, la llavors anomenada Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, ens va comunicar el següent:

> "(...) en data 20 de gener de 2009 es va iniciar el procediment de verificació de dades previst en els articles 131 i següents de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, mitjançant una proposta de liquidació provisional i el corresponent tràmit d'al·legacions, motivat per no quedar acreditada de manera fefaent la condició d'habitatge habitual i, per tant, l'aplicació del tipus reduït del 0.1 %, (...) en data 19 d'octubre de 2009, l'autor de la queixa va presentar en els Servicis Territorials d'Economia i Hisenda d'Alacant un escrit en el qual aportava documentació acreditativa sobre el fet que l'habitatge adquirit constituïa l'habitatge habitual (...) es va tramitar com a recurs de reposició, i es va fer el requeriment addicional de documentació a l'interessat (...) l'interessat va presentar la documentació requerida que acreditava consums d'aigua i va aportar certificat

> d'empadronament (...) amb data 25 de febrer de 2011, es va estimar el recurs de reposició i està pendent de recepció el justificant de recepció de la notificació de la resolució estimatòria (...)".

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, acordàrem arxivar-la, atés que s'havia solucionat el problema denunciat.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 108084 ens significava que:

> "(...) el 30 de setembre de 2010 acudírem a la Conselleria per a presentar dos autoliquidacions de l'impost sobre operacions societàries per dos escriptures d'elevació a públic de diversos acords socials d'una entitat mercantil (...) ambdós escriptures públiques van ser retingudes pel funcionari públic amb el pretext que serien tornades una vegada fóra ingressat l'impost, una acció que considere un abús, ja que la normativa de l'impost no preveu el segrest dels documents originals que els necessitem per a presentar-los en entitats bancàries (...)."

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la llavors denominada Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual ens va indicar que:

> "(...) es va presentar en el Registre d'Entrada de la Direcció Territorial d'Economia i Hisenda de València el model 720 de sol·licitud d'ajornament/fraccionament de l'autoliquidació (....) a l'octubre de 2010 es va personar un ciutadà i va mostrar l'esmentat "Resguard de sol·licitud d'ajornament/fraccionament" i va demanar la devolució del document notarial amb el justificant de presentació a l'efecte de la seua inscripció en el Registre Mercantil. El funcionari li va advertir que el justificant de presentació s'estén una vegada finalitzat el procediment d'ajornament/fraccionament del deute tributari (...) davant de la persistència per part del ciutadà a retirar la còpia autoritzada del document notarial, el tècnic el va informar que era possible la devolució de la còpia autoritzada per a la seua anotació preventiva en el Registre Mercantil, a l'espera de la seua posterior inscripció, una vegada finalitzat el procediment d'ajornament o fraccionament (...) cal assenyalar que en tots els casos en què se sol·licita ajornament o fraccionament d'una autoliquidació, la devolució de la còpia autoritzada, juntament amb el justificant de presentació s'efectua una vegada concedit l'ajornament o fraccionament (...)".

Partint d'estos fets, els arts. 51 i 54 del Reial decret legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, indiquen que els subjectes passius estaran obligats a presentar els documents comprensius dels fets imposables a què es referix la present llei i, si aquells no existiren, una declaració, de tal forma que cap document que continga actes o contractes subjectes a este impost s'admetrà ni produirà efecte en cap oficina o registre públic sense que es justifique el pagament del deute tributari a favor de l'Administració tributària competent per a exigir-lo.

Així mateix, l'art. 107 del Reial Decret 828/1995, de 29 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, disposa que el subjecte passiu practicarà l'autoliquidació i ingressarà el seu import en l'entitat de depòsit que presta el servici de caixa en l'Administració tributària competent o en alguna de les seues entitats col·laboradores; una vegada ingressat l'import de les autoliquidacions, els subjectes passius hauran de presentar en l'oficina gestora l'original

i còpia simple del document en què conste o es relacione l'acte o contracte que origine el tribut, amb un exemplar de cada autoliquidació practicada.

Posteriorment, l'oficina tornarà al presentador el document original, amb nota estampada en aquell que acreditarà l'ingrés efectuat i la presentació de la còpia. La mateixa nota d'ingrés es farà constar també en la còpia, que es conservarà en l'oficina per a l'examen, qualificació del fet imposable i, si escau, per a la pràctica de la liquidació o de les liquidacions complementàries.

En el cas que ens ocupa, no havia finalitzat el procediment d'ajornament o fraccionament, de manera que els interessats, abans que finalitzara el procediment, podien sol·licitar la devolució de la còpia autoritzada de l'escriptura per a la seua anotació preventiva en el Registre Mercantil, però no s'havia personat cap representant acreditat per a la seua devolució, tal com exigix l'article 32 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Per tant, tenint en compte l'informe remés a esta institució per la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, acordàrem la finalització de les nostres investigacions i el tancament de l'expedient de queixa, atés que no hi observàrem cap actuació pública irregular.

4.2. Impost sobre successions i donacions

El desacord amb les liquidacions complementàries girades per l'anteriorment denominada Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, va ser l'objecte de la queixa núm. 1108926, en la qual el seu autor ens exposava la seua disconformitat amb les liquidacions emeses en relació amb una escriptura de compravenda i una altra de préstec hipotecari presentades en l'esmentada Conselleria, i sol·licitava l'admissió de les seues al·legacions per notificació incorrecta.

La Conselleria ens referix que l'autor de la queixa:

> "(...) argumenta que l'esmentada liquidació no se li ha notificat correctament, ja que el domicili que apareix en el *Butlletí Oficial de la Província d'Alacant*, de data 5 d'agost de 2008, no és el seu. No obstant això, tal error no anul·la la notificació per compareixença ja que no s'ha produït indefensió, ja que hi figuren correctament les dades identificatives de l'interessat, l'expedient i acte administratiu a què es referix la notificació, el seu òrgan de tramitació i el lloc i termini en què ha de personar-se l'interessat, de manera que complix amb el que disposa l'article 112.2 de la LGT. L'autor de la queixa va presentar recurs de reposició contra la provisió de constrenyiment i es va notificar la resolució desestimatòria a l'interessat el 24 de febrer de 2011 (...)".

En relació amb la pràctica de la notificació, l'art. 112 de la LGT establix que quan no siga possible efectuar la notificació a l'interessat, per causes no imputables a l'Administració tributària, i intentada almenys dos vegades en el domicili fiscal, es faran constar en l'expedient les circumstàncies dels intents de notificació:

> "En este supòsit se citarà l'interessat per a ser notificat per compareixença a través d'anuncis en el *Butlletí Oficial de l'Estat* o en els butlletins de les comunitats autònomes o de les províncies, segons l'administració d'on

> provinga l'acte que es pretén notificar i l'àmbit territorial de l'òrgan que el dicte.
>
> En tot cas, la compareixença haurà de produir-se en el termini de 15 dies naturals, comptadors des de l'endemà de la publicació en la seu electrònica o la publicació de l'anunci en el corresponent butlletí oficial. Una vegada transcorregut este termini sense comparéixer, la notificació s'entendrà produïda a tots els efectes legals l'endemà del venciment del termini assenyalat."

En efecte, una vegada examinada la documentació que es troba en l'expedient de queixa, no hi observàrem cap irregularitat administrativa respecte de la notificació de les liquidacions.

D'altra banda, l'autor de la queixa va presentar en data 6/9/2010 un recurs de reposició, el qual va ser resolt i notificat per la Conselleria el 7/2/2011. En este sentit, l'art. 117.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, assenyala que "el termini màxim per a dictar i notificar la resolució del recurs serà d'un mes".

Si bé és cert que del relat cronològic que resulta de la documentació que es troba en l'expedient es desprén que l'actual Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques ha mantingut una actitud que podem qualificar d'activa en la seua tramitació, no ho és menys que s'ha incomplit amb l'obligació de dictar una resolució expressa en el termini màxim d'1 mes després de la interposició d'un recurs potestatiu de reposició.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació de la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, en situacions com l'analitzada, s'extreme al màxim el compliment del deure legal de resoldre el recurs de reposició dins el termini màxim d'un mes.

VIII. OCUPACIÓ PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2011 han tingut entrada en esta institució un total de 222 queixes relatives a l'ocupació pública.

Este número és el més elevat dels últims anys. Efectivament, l'evolució de les queixes que ens han prestat sobre esta matèria ha sigut la següent: en 2007 un total de 186 queixes, en 2008 151, en 2009 en van ser 125 i en 2010 van pujar a 213 queixes.

Les queixes referides a l'ocupació pública també poden ser agrupades d'acord amb el tema concret que plantegen.

Així, podríem fer-ne una primera divisió entre la relació estatutària o funcionarial i la relació de naturalesa laboral, perquè tenen regulacions, si no dispars, com a mínim bastant distintes, a pesar de la tendència unificadora de l'última legislació estatal bàsica.

Una altra divisió entre estes queixes podria ser entre les que fan referència a una relació estable amb caràcter indefinit o a una relació de caràcter temporal. Estes últimes queixes s'han enquadrat en la submatèria que hem denominat "Borses de treball: ocupació pública temporal".

Finalment, cal fer dos grans grups entre aquelles queixes que fan referència al moment de naixement de la relació d'ocupació pública i les que ens plantegen alguna

problemàtica sorgida al si d'una relació ja establida o com a conseqüència d'esta. El primer grup, el tractarem sota el subepígraf "accés a l'ocupació pública".

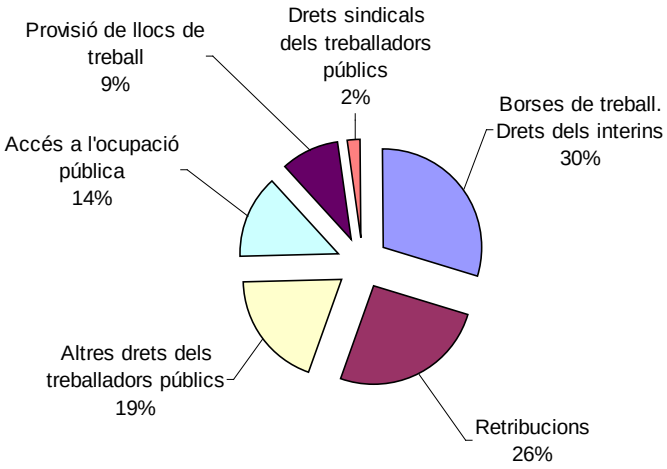
Al segon grup, les queixes plantejades al si d'una relació establida, dedicarem, però, diversos epígrafs, ja que per la diversitat dels temes a què poden referir-se, el seu tractament únic seria poc aclaridor.

Efectivament, estes queixes poden tractar sobre la jornada de treball, les retribucions, l'exercici del dret de sindicació o de negociació col·lectiva, la provisió concreta dels llocs de treball, la jubilació, el procediment disciplinari o qualsevol de moltes altres moltes vicissituds que poden produir-se al llarg de la vida d'una relació d'ocupació pública.

Tenint en compte això, si bé no obrirem un epígraf per a cada tema perquè seria excessiu, sí que ens detindrem en el tema de la provisió dels llocs de treball, les retribucions i l'exercici dels drets sindicals.

2. Ocupació pública en xifres

Àrea d'Ocupació Pública	
Borses de treball. Drets dels interins	66
Retribucions	57
Altres drets dels treballadors públics	42
Accés a l'ocupació pública	31
Provisió de llocs de treball	21
Drets sindicals dels treballadors públics	5
Total Àrea d'Ocupació Pública	**222**



3. Accés a l'ocupació pública

Les queixes referides al moment del naixement de la relació d'ocupació pública han sigut l'any 2011 un total de 31, la qual cosa confirma la tendència continuadora respecte del nombre de queixes plantejades en l'àrea de treball a què ens referim.

En relació amb el tema que tractem, la Llei de funció pública valenciana seguix el sistema bàsic de l'Estatut bàsic de l'ocupació pública, i recull en essència els principis rectors de l'accés a l'ocupació pública, però fa èmfasi en què estos principis despleguen els seus efectes en la totalitat del sector públic valencià (arts 4.4 i 51 de l'esmentada llei).

La problemàtica recurrent en este apartat està referida a la disconformitat dels promotors de les queixes davant de les decisions adoptades pels distints òrgans de selecció, i al·leguen irregularitats en el seu nomenament i funcionament, o simplement mostren la seua disconformitat amb l'avaluació obtinguda en les proves realitzades.

En tots estos casos, la institució ha dirigit la petició d'informe i de documentació necessària a l'administració de referència, i, una vegada rebuda la informació i documentació, ha dictat la resolució corresponent que en quasi tots els casos (llevat dels supòsits en què no s'ha finalitzat la tramitació) ha sigut considerar correcta l'actuació administrativa duta a terme i no vulneradora dels principis rectors de l'accés a l'ocupació pública, ni dels drets dels promotors de les queixes. Així, una vegada més esta institució es ratifica en el respecte a la discrecionalitat tècnica de què gaudixen els tribunals, que com ha quedat assentat jurisprudencialment reduïx les possibilitats de control de la labor avaluadora, i no es troben, per descomptat, dins d'eixe límit les pretensions dels interessats que només postulen una qualificació alternativa i no estan sustentades en un possible error manifest o en una possible vulneració dels elements reglats de l'acte.

4. Borses de treball: ocupació pública temporal

En este apartat, dedicat a l'accés a l'ocupació pública temporal, cal esmentar la queixa núm. 110934, en la qual la promotora ens manifestava que havia presentat una sol·licitud per a participar en un procés de selecció per a una contractació de monitors-socorristes, la seua sol·licitud havia sigut rebutjada amb l'argument que, com que no era ciutadana espanyola, sinó argentina resident a Espanya, no cabia la seua admissió a les proves convocades.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe l'Administració en el sentit que justificaren davant d'esta institució l'actuació duta a terme davant de la normativa vigent.

L'Administració pública implicada ens va remetre la informació sol·licitada, en la qual constava que, després de rebre la petició d'informe d'esta institució, per Decret de l'alcaldia s'havia ordenat la reunió del tribunal qualificador amb l'objectiu de ratificar o rectificar l'exclusió de la promotora del procés de selecció convocat.

S'adjuntava l'acta de la sessió del tribunal en què l'òrgan, tot aplicant la normativa vigent sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i de l'Estatut bàsic de l'ocupació pública, modificava el seu anterior acord i esmenava l'error comés i declarava inclosa en el procés la promotora de la queixa i valorava els mèrits que va aportar.

Davant d'esta informació, de la qual vam donar trasllat a la interessada, vam tancar i vam arxivar les nostres actuacions.

5. Drets retributius

Com no podia ser d'una altra manera, tant l'Estatut bàsic de l'ocupació pública, com la nova Llei de la funció pública valenciana declaren, com un dels drets individuals essencials en la relació d'ocupació pública, el dret a percebre les retribucions i indemnitzacions que es deuen per raó del servici.

Durant l'any 2011, han sigut un total de 57 queixes les tramitades en relació amb el dret a la percepció de les retribucions bàsiques o complementàries dels promotors de les queixes.

Cal destacar que, de les 57 queixes referides a este tema, un total de 30 han sigut plantejades davant d'esta institució davant de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, a causa del retard, de vegades important, en el reconeixement i/o abonament de les quanties establides per les normes vigents corresponents als anys d'exercici de les funcions docents (triennis o sexennis).

En la totalitat dels casos, excepte les no-admeses per falta de presentació de la documentació necessària, estes queixes van ser admeses a tràmit i vam demanar a la Conselleria que ens remetera l'obligat informe en què ens motivara les causes per les quals s'estava lesionant un dels drets bàsics dels empleats públics, com també que ens indicara en quin termini estava previst donar solució a la problemàtica plantejada.

Una vegada efectuat este tràmit, esta institució vol reconéixer l'esforç realitzat per la Conselleria, ja que en tots els casos ha remés en un temps més que raonable l'informe sol·licitat i ens ha comunicat que s'havia solucionat el problema plantejat. Per això, estes queixes han sigut tancades i hem donat per finalitzada la nostra actuació en cada cas.

D'altra banda, un dels expedients que cal destacar per haver sigut objecte d'acumulació d'uns altres nou més, amb idèntic supòsit i pretensió, és el de la queixa núm. 1100005.

Les persones afectades manifestaven que pertanyen al cos de mestres amb l'especialitat de Pedagogia Terapèutica i exercixen les seues funcions en diversos centres d'ensenyament secundari. Com a conseqüència d'este treball, percebien el mateix complement que la resta de mestres adscrits al primer cicle d'ensenyament secundari; este complement assimilat al de destinació, havien deixat de percebre'l al setembre de 2010.

Segons ens informaven, la percepció d'eixe complement responia a un acord entre l'Administració i les organitzacions sindicals que, segons la seua opinió, havia quedat refrendat en un Decret del Consell de 17 de febrer de 2003.

Quan van deixar de percebre esta remuneració es van dirigir a l'Administració educativa, la qual els va informar que la supressió del complement estava causada per la seua condició de personal no estrictament docent.

Una vegada admesa a tràmit la queixa i sol·licitat el respectiu informe sobre les actuacions realitzades, la Direcció General de Personal de la Conselleria d'Educació va justificar les actuacions en l'aplicació de la Llei 12/1994, de 28 de desembre, segons la qual el complement de destinació corresponent als cossos docents en nivells educatius anteriors a la universitat, amb independència del lloc de treball concret que s'exercisca, és el nivell 21. En conseqüència, l'Administració afirma que la seua actuació és conforme amb la legalitat vigent.

Vam donar trasllat de l'informe als autors de la queixa i hi van al·legar que el complement ESO que reclamen és un concepte retributiu diferent del complement de destinació a què es referia l'informe de l'Administració.

Tenint en compte les al·legacions formulades, se sol·licita una ampliació d'informe a l'Administració sobre allò que s'ha al·legat i l'Administració ens respon que, en aplicació de la normativa continguda en l'Estatut bàsic de l'ocupació pública i en la Llei d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, i com a conseqüència d'allò que disposa la disposició addicional vuitena del Decret llei 3/2010, de 4 de juny, del Consell, de mesures urgents en matèria de retribucions, queden taxativament fixades les que corresponen al personal docent a partir de l'1 de juny de 2010, i entre estes no es troba el complement retributiu ESO a què es referixen les persones afectades.

Arribats a este punt, vam resoldre la qüestió plantejada basant-nos en les consideracions següents.

La Llei Orgànica 1/1990, d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE) establix en l'art. 20 els cicles d'educació secundària obligatòria (ESO), i en la disposició transitòria quarta, permetia al personal del cos de mestres que exerciren la seua funció en el primer cicle, la permanència en este cicle de manera indefinida.

Com a conseqüència d'això, algunes comunitats autònomes van establir el que s'ha denominat "component singular del complement específic" que és un complement retributiu que han de percebre els mestres que impartixen docència en el primer cicle de l'ESO.

A la Comunitat Valenciana, el desenvolupament de la disposició transitòria quarta de la LOGSE es va produir a través del Decret 63/2003, de 13 de maig, pel qual s'atorgava al personal pertanyent al cos de mestres que exercira el seu lloc en el primer cicle de l'ESO el dret a percebre les retribucions corresponents al lloc exercit, i disposava concretament que "(...) mentre romanguen en l'exercici d'este percebran les retribucions corresponents al complement de destinació que corresponga als professors del cos d'ensenyament secundari (...)."

Com a conseqüència de tot això anterior i insistint a més en el fet que les quantitats degudes havien d'entendre's com a part integrant de la massa retributiva salarial dels mestres adscrits a llocs de primer cicle de l'ESO, recomanàrem a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació que, a la major brevetat, satisfera les quantitats degudes als autors de les queixes.

Una vegada transcorregut el termini per a respondre sobre l'acceptació de la recomanació efectuada, la Conselleria d'Educació ens va informar que no l'acceptava atés que, en l'actualitat han sigut admesos a tràmit els recursos contenciosos administratius relatius a la qüestió plantejada i, d'acord amb esta circumstància i fins que la qüestió no fóra resolta per l'òrgan judicial oportú, es considerava convenient no realitzar cap pronunciament respecte d'això.

Entenguérem que la no-acceptació de la nostra recomanació estava justificada temporalment, i vam suspendre l'expedient fins que recaiga una sentència judicial ferma.

D'altra banda, una queixa que cal destacar dins d'este apartat dels drets retributius és la núm. 1100978, a la qual han estat acumulades nou queixes més que presentaven un supòsit idèntic i tenien la mateixa pretensió.

Els autors d'estes queixes plantejaven, com a professors d'ensenyament secundari d'una secció d'un institut de la província d'Alacant, que en el curs 2009-2010 van arribar a tindre 12 unitats d'ESO i havien passat de secció a institut independent, en aplicació de la normativa vigent.

Davant d'esta circumstància, la direcció del centre esmentat havia proposat 15 direccions de departament i havia anul·lat les quatre corresponents a la qualificació com a secció, i així s'havia tramitat davant de la Conselleria. Això havia donat lloc que, després de la reclamació pertinent dels caps de departament nomenats per la direcció, se'ls abonara el complement corresponent des del juliol de 2009 fins al maig de 2010.

Posteriorment, la unitat administrativa encarregada de la matèria advertia que, en el cas que ens ocupa, no s'havia produït el Decret del Consell, imprescindible segons la norma vigent, per a la transformació de secció en institut d'educació secundària independent. En el registre de centres docents, la secció esmentada continuava com a tal secció i, per tant, no li corresponien les 15 direccions de departament.

En conseqüència, el seu abonament es considerava un error material per part de l'Administració i s'havien dictat les resolucions corresponents en què s'exigia als interessats que tornaren les quanties rebudes com a complement, considerades com a pagaments indeguts.

Vam admetre a tràmit la queixa i una vegada rebut el corresponent informe de l'Administració i formulades les al·legacions a este per les persones afectades, vam resoldre la queixa.

En esta resolució es partia de considerar que l'actuació administrativa no havia sigut prou respectuosa amb els drets de les persones afectades i exposaven, per a la seua

consideració davant de la Conselleria d'Educació, els arguments en què esta apreciació es basava.

En l'exposició es partia del concepte d'error tant de fet com de dret perfilat per una consolidada jurisprudència. A partir de la jurisprudència, observem que, en el supòsit plantejat, efectivament, podia ser observada la comissió d'eixe error material que justificara la rectificació duta a terme per l'Administració.

No obstant això, i una vegada establit això anterior, l'existència de l'error que, com hem dit, justifica la rectificació operada, no empara el total de decisions que pogueren haver-se adoptat, ja que si, com a fruit o a conseqüència de l'error de fet, s'han realitzat determinades actuacions, els qui les hagueren dut a terme no han de ser perjudicats, atés que, en cas contrari, ens trobaríem davant d'actes constitutius d'enriquiment injust.

Per tant, i en relació amb l'objecte de la queixa, prèviament a la reclamació de la devolució en concepte de retribucions indegudes, ha de verificar-se si, com a conseqüència de l'error succeït, les funcions de cap de departament s'han exercit fins a la detecció de l'esmentat error i, en este supòsit, declarar-les conformes i no indegudes, ja que, en cas contrari, es produiria un acte d'injustícia material, perquè a l'empara del principi de confiança legítima, els autors de les queixes havien exercit unes funcions públiques i es veurien perjudicats econòmicament en haver de tornar unes retribucions rebudes per unes funcions exercides.

En conseqüència, recomanàrem a la Conselleria d'Educació que verificara si les funcions de cap de departament s'havien exercit i, en este supòsit, que declarara les retribucions percebudes com a cap de departament com a conformes i no indegudes, perquè constituiria un acte d'injustícia material tornar unes retribucions econòmiques respecte d'unes funcions o competències que han sigut exercides.

Davant de l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'esmentada Conselleria, acordàrem el tancament i l'arxivament dels expedients de queixa.

6. Drets d'associació sindical, representació i negociació col·lectiva

Dins de l'apartat que tractem, resulta destacable la queixa núm. 110568, perquè es referix a l'àmbit objectiu de la negociació col·lectiva, una qüestió en què la promulgació de l'Estatut bàsic de l'ocupació pública significà una novetat important respecte de l'anterior legislació.

L'autor de la queixa es va dirigir a la institució per manifestar que al mes de novembre s'havia reunit la mesa negociadora de l'Ajuntament de Vinaròs per tractar sobre l'aprovació de la plantilla i la relació de llocs de treball d'aquella entitat.

No obstant això, ni en eixa reunió, ni en cap altra, s'havia tractat el tema de la distribució del complement de productivitat, i fins aquell moment la corporació municipal s'havia negat a sotmetre la qüestió a la negociació col·lectiva.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a l'Administració referida, i l'Ajuntament de Vinaròs ens va comunicar que, a l'agost de 2010, l'autor de la queixa

havia sol·licitat, en una sessió de la mesa de negociació, que es revisaren els criteris de distribució del complement de productivitat.

Quant al fons de la qüestió plantejada, l'Ajuntament de Vinaròs comunica que segons la seua opinió, segons allò que s'ha disposat per la disposició final quarta de l'Estatut bàsic de l'ocupació pública, seguix vigent allò que s'ha regulat en el Reial Decret 861/1986, sobre règim de retribucions dels funcionaris de l'Administració local, i que en esta norma, les decisions sobre la distribució del complement de productivitat corresponen a l'esfera d'autoorganització de l'Administració, i per tant es tracta d'una matèria exclosa de la negociació col·lectiva.

L'autor de la queixa va formular al·legacions a l'informe municipal, en les quals mantenia la seua pretensió inicial i la sol·licitud d'intervenció d'esta institució en defensa del dret col·lectiu dels funcionaris de l'Ajuntament de Vinaròs a la negociació col·lectiva.

Vam estudiar el tema plantejat i vam fer a l'Ajuntament de Vinaròs les consideracions següents:

1ºr. Que la tesi mantinguda per l'Ajuntament no podia ser subscrita per esta institució, atés que el Reial decret al·ludit, sobre retribucions dels funcionaris d'Administració local, havia sigut dictat per a l'aplicació, en este nivell de l'Administració, d'allò que s'ha disposat per les normes sobre retribucions contingudes en la Llei 30/1984 i estes normes havien sigut expressament derogades per l'Estatut bàsic de l'ocupació pública. A este raonament cal afegir que el capítol de l'Estatut dedicat als drets dels funcionaris es trobava plenament en vigor i prohibia l'aplicació de qualsevol norma que s'oposara als seus dictats, i això, amb més força si és possible, des de l'entrada en vigor de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana.

2n. Que, per consideració a tot això anterior, calia atendre al que disposa l'art. 37 de l'Estatut bàsic de l'ocupació pública quant a l'àmbit objectiu de la negociació col·lectiva, i d'esta norma resultava que estan obligatòriament sotmeses a la negociació col·lectiva "la determinació i distribució de les retribucions complementàries dels funcionaris".

En conseqüència, recomanàrem a l'Ajuntament de Vinaròs que adoptara les mesures necessàries per a sotmetre al procés de negociació col·lectiva totes les decisions sobre la determinació i l'aplicació de les retribucions complementàries dels funcionaris d'eixa corporació, inclòs el denominat complement de productivitat.

Una vegada demanat l'informe sobre l'acceptació del que recomanàrem i l'adopció de les mesures indicades, l'Ajuntament de Vinaròs va remetre a esta institució el certificat de l'acord adoptat per la junta de govern local d'acceptació de la recomanació i obertura del procés corresponent per a la negociació col·lectiva sobre el complement de productivitat dels funcionaris d'aquella corporació.

Davant d'esta informació, acordàrem el tancament de l'expedient i l'arxivament de les nostres actuacions en el supòsit plantejat.

IX. SERVICIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS

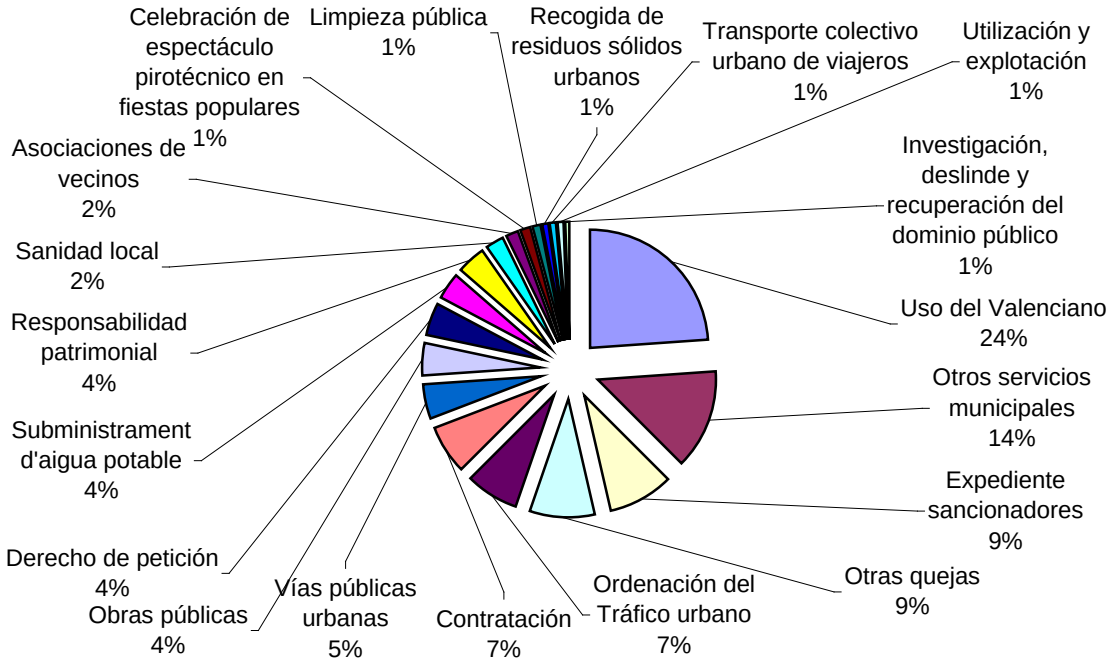
1. Introducció

Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2011 pugen a un total de 369.

Respecte de l'evolució experimentada en els últims anys, en 2010 ens van presentar un total de 338 queixes, davant de les 368 queixes presentades en 2009 i les 325 de 2008.

2. Servicis i Règim Jurídic de les Entitats Locals en xifres

Àrea de Servicis i Règim Jurídic	Quejas
Uso del Valenciano	88
Otros servicios municipales	50
Expediente sancionadores	33
Otras quejas	33
Ordenación del Tráfico urbano	27
Contratación	24
Vías públicas urbanas	18
Obras públicas	16
Derecho de petición	16
Subministrament d'aigua potable	14
Responsabilidad patrimonial	14
Sanidad local	9
Asociaciones de vecinos	7
Celebración de espectáculo pirotécnico en fiestas populares	5
Limpieza pública	4
Recogida de residuos sólidos urbanos	3
Transporte colectivo urbano de viajeros	3
Utilización y explotación	3
Investigación, deslinde y recuperación del dominio público	2
Total Àrea de Servicis i Règim Jurídic	**369**



3. Servicis

3.1 Subministrament d'aigua potable

La promotora de l'expedient de queixa núm. 090210 va acudir a esta institució per manifestar que al seu habitatge havia gaudit durant més de 30 anys de dues preses d'aigua, una de les quals, la que no tenia comptador, havia sigut suprimida sense previ avís per l'Ajuntament d'Higueras. Així mateix ens indicava que, com a conseqüència d'unes obres que va fer l'Ajuntament a aquell carrer, cada vegada que plou es produïxen inundacions als baixos de la seua casa.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament d'Higueras ens va informar que quan van fer la renovació integral del primer tram d'este carrer en el passat any 2007, es va detectar per davall dels comptadors de l'esmentada finca una presa d'aigua sense comptador provinent de la xarxa pública.

S'assenyalava així mateix que esta presa no pertanyia a cap casa, sinó que entrava sense passar per comptador ni tindre constància l'Ajuntament de tindre permís per a això. En conseqüència, es van renovar les connexions d'aigua del referit tram que comptaven amb autorització i comptador, i es va retirar la presa suposadament il·legal trobada i que corresponia només al baix de l'habitatge.

En la fase d'al·legacions a l'informe remés a esta institució per l'Ajuntament, l'autora de la queixa va insistir a sostindre que la connexió suprimida era legal i que comptava amb autorització municipal, i com a prova d'això aportava un rebut signat pel recaptador municipal l'any 1983 en el qual apareix el pagament de 1.000 pessetes en concepte de "font aigua potable" i que l'autora de la queixa afirmava que corresponen a les dos preses d'aigua —500 pessetes cadascuna.

Quant a la falta d'avís previ a la supressió de la presa d'aigua, l'Ajuntament no deia res en el seu informe, per la qual cosa resultava raonable entendre que no va informar l'autora de la queixa amb anterioritat a l'eliminació de la connexió d'aigua ni li va concedir un tràmit d'audiència prèvia per a, si és el cas, formular al·legacions i presentar els documents oportuns amb l'objecte d'evitar la indefensió de la interessada.

D'altra banda, quant a les inundacions que es produïen en la planta baixa del seu habitatge cada vegada que plou, i que pareixen tindre el seu origen en unes obres que va realitzar l'Ajuntament al carrer, res es diu ni es podia dir en l'informe municipal remés a esta institució, ja que este nou fet havia sigut denunciat per l'autora de la queixa després de l'informe municipal.

Per això, recomanàrem a l'Ajuntament d'Higueras que, previ compliment dels requisits legals oportuns, es reposara la presa d'aigua suprimida i s'hi instal·lara el comptador corresponent, i s'adoptaren les mesures necessàries per a evitar la inundació de la planta baixa de la casa que, segons pareix, es produïen des de l'execució de les obres municipals al carrer on està ubicada.

L'Ajuntament no va acceptar la nostra recomanació i vam tancar l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 106253 ens va relatar que havia presentat un escrit a l'entitat pública de sanejament d'aigües (EPSAR) per demanar que li tornaren part del pagament del cànon de sanejament, per entendre que el seu pagament resultava improcedent, ja que l'elevat consum era per una fuga oculta, controlat per l'aparell de mesura o comptador, la qual cosa comportava que esta circumstància no constituïra el fet imposable que empara l'exigència de l'esmentat cànon.

L'EPSAR ens va remetre un informe en què considerava que no esqueia donar un tractament diferenciat a la reclamació efectuada pel promotor de la queixa, per entendre que sí que s'havia produït el fet imposable de l'impost.

L'autor de la queixa va presentar un escrit d'al·legacions en què, d'una banda, reiterava les afirmacions presentades inicialment i, d'una altra banda, la improcedència de la seua liquidació total, perquè l'elevat consum registrat per l'aparell de mesura o comptador obeïa a una fuga d'aigua que s'havia produït en la xarxa d'aigua interior de la parcel·la i, per tant, després de l'aparell de mesura o comptador, en el tram que unix l'aparell de mesura amb la casa de l'autor de la queixa.

De la documentació que ens va ser remesa es desprenia que a la casa de l'autor de la queixa va tindre lloc una fuga oculta d'aigua potable, en el tram de la xarxa interior que va des de la fornícula on es troba ubicat l'aparell de mesura o comptador fins al seu habitatge.

La constatació es desprenia igualment dels mateixos registres que s'arrepleguen en la fitxa de lectura, on es pot constatar que el consum puntual registrat en el període que es reclama no s'acomodava amb la mitjana de consums anteriors o posteriors als efectuats i registrats a l'habitatge referit.

Una vegada constatada l'existència de la fuga oculta, la qual havia sigut verificada per la companyia que gestiona el servici d'abastiment domiciliari d'aigua potable, quedava per verificar si el consum podia considerar-se com a constitutiu del fet imposable que es preveu en l'article 20 de la Llei 2/1992, de 26 de març, de sanejament d'aigües residuals de la Comunitat Valenciana.

Com és sabut, el referit precepte establix que constituïx el fet imposable de l'impost la producció d'aigües residuals, manifestada a través del consum d'aigua de qualsevol procedència; d'esta configuració legal es desprén que no tota l'aigua que passa per l'aparell de mesura o comptador necessàriament constituïx fet imposable de l'impost, sinó que tenint en compte el principi de legalitat i tipicitat que regix en matèria tributària, és necessari que l'aigua que ha sigut registrada per l'aparell de mesura haja produït aigües residuals; per tant, el factor de producció d'aigua residual és determinant per a la realització del fet imposable i, en sentit contrari, si no es transforma en aigua residual comportaria que el fet imposable de l'impost no tinguera lloc i, en este sentit, que l'impost no fóra exigible.

D'altra banda, verificar si s'ha produït o no el fet imposable de l'impost és una qüestió que no alberga major complexitat, com tampoc hauria d'albergar-ne verificar que sí que s'ha produït "una fuga oculta" en un tram de xarxa que discorre per la parcel·la del propietari autor de la present queixa, abans d'entrar a l'habitatge, lloc on es genera o es produïx l'aigua residual.

Amb la finalitat d'explicar la nostra posició, considerem oportú assenyalar en la resolució emesa que tant els tribunals superiors de justícia, com el Tribunal Suprem, davant de supòsits de fugues d'aigua, han determinat que els elevats consums que estiguen motivats per fugues d'aigua no poden tindre un tractament indiscriminat, sempre que es tracte de fugues ocultes i no existisca cap responsabilitat imputable al titular del consum; és per això que molts servicis d'aigües potables preveuen un tractament discriminat per al supòsit que es produïsquen fugues ocultes d'aigua i estes no siguen imputables al titular del servici, i preveuen per a tal supòsit una tarifa especial.

En conseqüència, recomanàrem a l'entitat pública de sanejament d'aigües de la Comunitat Valenciana que revisara el present expedient i, atenent a les consideracions exposades en la recomanació emesa, donara un tractament discriminatori a l'autor de la queixa, tenint en compte que l'elevat consum facturat portava la seua causa, en part, d'una fuga oculta de la xarxa d'aigua, no constitutiu del fet imposable de l'impost. La no-acceptació de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 107913 es va dirigir a esta institució, en qualitat de president d'una agrupació d'interés urbanístic, i manifestava que, a través d'escrits presentats amb data 27 de març de 2009 i 8 de juny de 2010 havia denunciat davant de l'Ajuntament d'Elx el cobrament indegut d'una "tarifa domèstica" per al reg dels jardins públics d'una urbanització, quan esta tarifa hauria d'haver sigut la "industrial" o la "municipal", i exposava les raons justificatives de la seua pretensió i assenyalava que no havia rebut cap contestació motivada fins al moment.

Per la seua banda, en contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament d'Elx ens indicava que, segons l'art. 15 del Reglament de subministrament domiciliari d'aigua potable (BOP 24/07/94):

> "S'entendrà que l'aigua es contracta per a ús industrial, amb aplicació de la tarifa aprovada per a este ús, quan la destinació de l'aigua siga fonamental per a l'abastiment d'activitats comercials, industrials i qualsevol altra diferent de l'ús domèstic, de reg i d'obres definit en el present Reglament (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que encara no havien sigut resolts, expressament i motivadament, els escrits presentats amb data 27 de març de 2009 i 8 de juny de 2010, per la qual cosa no s'havia complit amb l'obligació legal de notificar la contestació, recollida en l'art. 42.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Si bé esta institució és conscient de la dificultat de contestar dins del termini escaient a les sol·licituds i els escrits que presenten els ciutadans, en el cas que ens ocupava ja havia transcorregut a l'excés el termini màxim general de tres mesos per a resoldre ambdós escrits.

En atenció a això, considerem necessari recordar que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigix de les administracions públiques que complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament els demana, entre les quals i

bastant rellevant es troba el deure de l'Administració de resoldre expressament les sol·licituds i els escrits que presenten les persones contra les seues resolucions, ja que el coneixement com cal per l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives constituïx un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En el mateix sentit, recordem que el Tribunal Constitucional té dit, des de fa temps, en la seua Sentència núm. 71, de data 26 de març de 2001, que:

> "és evident, com hem declarat en reiterades ocasions, que l'Administració no pot veure's beneficiada per l'incompliment de la seua obligació de resoldre expressament dins de termini les sol·licituds i els recursos dels ciutadans, un deure que entronca amb la clàusula de l'estat de dret (art. 1.1 CE), com també amb els valors que proclamen els arts. 24.1, 103.1 i 106.1 CE."

En conseqüència, vam fer palés en la resolució emesa que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretat jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució espanyola), i que obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes, i convertix, per això, en inoperant, la via administrativa. Precisament per això, el nostre legislador autonòmic, quan regula esta institució en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, li atribuïx, en el seu art. 17.2, l'específica funció de vetlar i controlar que l'Administració resolga, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen sigut formulats.

Finalment, assenyalem que l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix el dret de tots els ciutadans que les administracions públiques tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable.

En el cas que ens ocupava, l'agrupació d'interés urbanístic, en els seus escrits de data 27 de març de 2009 i 8 de juny de 2010, exposaven que el subministrament d'aigua potable contractat tenia com a destinació el reg dels jardins de la urbanització que passarien a ser públics des del moment de la seua recepció per l'Ajuntament. Si a partir d'este moment, l'Ajuntament es fa càrrec del pagament de l'anomenada "tarifa municipal", l'agrupació d'interés urbanístic considerava que, atenent a la destinació efectiva de l'aigua consumida, que no és una altra que el reg d'un jardí públic, esta mateixa "tarifa municipal" o, si és el cas, l'anomenada "tarifa industrial" era la que haurien d'haver pagat, i no al contrari, la "tarifa domèstica", que és molt més cara i que resulta improcedent tenint en compte que el reg d'un jardí destinat a ser públic quan el reba l'Ajuntament, en cap cas pot entendre's com un ús domèstic.

L'Ajuntament d'Elx no va acceptar la nostra recomanació consistent a dictar una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en els seus escrits de data 27 de març de 2009 i 8 de juny de 2010, i que valorara la improcedència d'aplicar la tarifa domèstica al reg dels jardins destinats pel planejament urbanístic a un ús públic i general dels veïns.

3.2 Vies públiques urbanes

La promotora de l'expedient de queixa núm. 107487 va remetre un escrit a esta institució en què manifestava que, com a conseqüència de les obres de reforma del nucli antic del municipi de l'Orxa, s'havia alterat la rasant del carrer on es troba la seua casa; l'alteració de la rasant havia comportat que la seua casa haguera quedat per davall de la nova rasant del carrer i, com a conseqüència d'això, quan plou l'aigua inunda la casa; esta situació havia sigut exposada davant de l'ajuntament competent, sense que, en data presentar la seua queixa, este haguera adoptat cap mesura per a esmenar la situació descrita.

Arran de la nostra petició d'informació, l'Ajuntament de l'Orxa ens va remetre informe i la resta de documentació justificativa de l'actuació desenvolupada.

Una vegada analitzada la qüestió suscitada en el present expedient, observàrem que tenia com a objecte, en primer lloc i essencialment, l'anàlisi del possible incompliment de l'obligació de resoldre que, 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, correspon a les administracions públiques en l'àmbit de qualsevol classe de procediment administratiu.

En este sentit, cal recordar que la presentació d'escrits pels ciutadans han d'interpretar-se, en qualsevol cas, com a integrats en l'exercici del dret de petició anteriorment analitzat, i generen en l'Administració pública, d'acord amb l'article 11 de la seua normativa reguladora, l'obligació de resoldre de manera motivada la petició del ciutadà.

D'altra banda, respecte de la qüestió de fons que plantejava el present expedient, recordem que la nostra Comunitat és una de les regions espanyoles més afectada pel risc d'inundació, ateses les especials condicions morfològiques i climatològiques del territori: les pluges torrencials que s'hi solen produir, sobretot, durant la tardor —fenomen conegut com a "gota freda"—, unit a les característiques físiques dels rius i de les rambles, curts i amb forts pendents i desnivells, provoquen impressionants crescudes en un període de temps molt curt, que originen al seu pas importants desbordaments.

Juntament amb estes causes mediambientals, la multiplicació dels efectes negatius de les inundacions a la nostra Comunitat també està provocada per la indeguda realització d'activitats urbanístiques i edificatòries en zones inundables.

Encara que els fenòmens de la naturalesa són impredictibles amb total exactitud quant a les seues extensió i efectes, esta institució entén que les mesures preventives són absolutament necessàries i imprescindibles per a minorar les pernicioses conseqüències que les inundacions tenen per a la vida i el patrimoni dels ciutadans.

Per això, encara que en condicions normals potser no es produïsquen inundacions o filtracions d'aigua procedents de les pluges succeïdes, estes condicions normals a la nostra Comunitat autònoma són l'excepció de la regla general, constituïda per les pluges torrencials que s'hi solen produir, sobretot durant la tardor —on es produïx de forma reiterada el fenomen conegut com a "gota freda— ateses les especials condicions morfològiques i climatològiques del nostre territori; una conseqüència d'això és que les

infraestructures públiques a l'aire lliure han de prendre en consideració, a l'hora del seu disseny, estes circumstàncies meteorològiques.

Per tant, l'alteració de la rasant duta a terme on es troba l'habitatge de la promotora de la queixa ha de ser corregida per a evitar les inundacions denunciades.

No obstant això, l'Ajuntament de l'Orxa no va acceptar les recomanacions següents:

- Resoldre expressament els escrits presentats pels promotors de la queixa, motivar el sentit de la resolució i resoldre totes les qüestions, tant de forma com de fons, que se li hagueren plantejat.

- Desenvolupar al més aviat possible les actuacions necessàries perquè la infraestructura pública respectara les rasants inicials per a evitar les inundacions denunciades.

D'una altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 1101093 ens va exposar que, amb data 3 d'agost de 2010, va sol·licitar la notificació de l'acord municipal pel qual es modifiquen les rasants del carrer Rincón de la Aldea de Rebollar al municipi de Requena o, si no n'hi ha, la incoació de l'oportú expedient de restauració de la legalitat urbanística, sense haver rebut cap contestació fins al moment.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Requena ens va remetre un informe elaborat per l'arquitecte municipal en què s'indicava que les obres a què feia referència l'interessat s'ubicaven en un carrer sense eixida, al carrer Rincón, on no hi havia voreres ni calçades pavimentades i el ferm estava format per terres amb vegetació.

En esta via, segons s'assenyalava, es van escometre obres de millora consistents fonamentalment a disposar una capa de tot-u compacte prèvia neteja i desbrossament del terreny, així com l'obtenció de rasants adequades que permeteren l'evacuació d'aigües pluvials. Amb això, no es tractava d'obres públiques d'urbanització completes (integrada o aïllada) previstes pels plans que requeriren projecte d'urbanització, sinó d'obres de mera reparació i introducció de millores ordinàries en obres o servicis ja existents, sense alterar amb això la destinació del sòl, que no requerixen exposició al públic.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que les referides obres l'havien perjudicat fins al punt d'impedir l'accés de vehicles al seu immoble, i manifestava que l'Ajuntament havia de complir amb la seua obligació de prestar els servicis públics obligatoris que no existien, i si esqueia imposar les corresponents contribucions especials.

Partint d'estos fets, en primer lloc destaquem que, si bé és cert que no resultava preceptiva l'exposició al públic dels anomenats "projectes d'obres ordinaris", no era menys cert que res impedix a l'Ajuntament notificar als veïns afectats l'execució de les obres perquè puguen defendre adequadament els seus drets o informar prèviament sobre la voluntat d'escometre les obres per a suscitar la participació de les persones afectades.

D'altra banda, esta institució no podia deixar de recordar que la pavimentació de les vies públiques i el clavegueram són servicis la prestació dels quals és obligatòria per a l'Excm. Ajuntament de Requena, segons allò que s'ha establit en l'art. 26.1 a) de la Llei

7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (en idèntics termes, l'art. 34 a) de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana), i que resulta indispensable per a garantir el dret a un habitatge digne (art. 47 de la Constitució Espanyola i art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

En este sentit, recordem que l'art. 18.1.g) de la mencionada Llei 7/1985 disposa que els veïns tenen dret a "exigir" la prestació i, si escau, l'establiment dels corresponents servicis públics obligatoris, prèvia imposició, si és el cas, de les corresponents contribucions especials als propietaris beneficiats.

En el cas que ens ocupava, s'havien executat unes obres que, segons pareix, perjudicaven l'autor de la queixa, ja que, segons afirmava, abans d'executar-se els vehicles podien accedir al seu immoble i ara, després de les obres, ja no era possible.

Consideràvem, sobre la base dels anteriors raonaments, que estos fets podrien constituir, addicionalment, un supòsit de responsabilitat patrimonial pel funcionament anormal de l'Administració (art. 106 CE 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).

Finalment, assenyalàrem en la nostra resolució que calia notar que l'art. 54 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, disposa que les entitats locals respondran directament dels danys i perjudicis causats als particulars en els seus béns i drets, com a conseqüència del funcionament dels servicis públics o de l'actuació de les seues autoritats, funcionaris, o agents, en els termes establits en la legislació general sobre responsabilitat administrativa.

No obstant això, l'Ajuntament de Requena no va acceptar la nostra recomanació consistent que adoptara totes les mesures necessàries per a permetre l'accés de vehicles a l'immoble de l'autor de la queixa i prestara, com més prompte millor, els servicis públics obligatoris com ara la pavimentació de les vies públiques i el clavegueram, a fi de protegir i fer efectiu el dret constitucional i estatutari, no a qualsevol tipus d'habitatge, sinó a un habitatge digne.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 105361, en nom i representació d'una comunitat de veïns, es va dirigir a esta institució per manifestar que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Bonrepòs i Mirambell la reparació del clavegueram i els enfonsaments al paviment que s'havien produït per la fuga d'aigües fecals, i no havia obtingut cap resultat satisfactori fins al moment.

Amb l'objecte de contrastar estes al·legacions, sol·licitàrem a l'Ajuntament que ens detallara les mesures municipals adoptades per a reparar el clavegueram, evitar les fugues d'aigües fecals i els enfonsaments al paviment del carrer.

Arran del nostre requeriment d'informació, l'Ajuntament ens va indicar que havia demanat un informe a l'empresa encarregada del manteniment del servici de clavegueram "(...) perquè, posteriorment, els servicis tècnics municipals puguen determinar les mesures per a la seua resolució (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa reiterava que els veïns portaven molt de temps esperant que el problema se solucionara i que temia que no s'adoptaren les mesures necessàries amb la rapidesa necessària.

En la resolució emesa, esta institució va valorar positivament la bona predisposició anunciada per l'Ajuntament per a adoptar les mesures oportunes per a reparar el clavegueram, evitar les fugues d'aigües fecals i els enfonsaments al paviment del carrer.

Ara bé, també considerem convenient que l'empresa encarregada del servici de clavegueram emetera com més prompte millor l'informe per a evitar que es produïren retards indesitjats en l'adopció de les mesures necessàries per a solucionar el problema denunciat.

En virtut de tot el que hem dit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Bonrepòs i Mirambell que impulsara el procediment que s'estava tramitant per a reparar el clavegueram, evitar les fugues d'aigües fecals i els enfonsaments al paviment del carrer.

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

3.3 Altres servicis locals

El promotor de l'expedient de queixa núm. 107923 ens va exposar que se li havien cancel·lat els viatges de transport que encara no havia utilitzat abans del mes de maig de 2010, i que, després d'haver presentat reclamació tant davant de l'oficina del TAM (transport metropolità), com davant de l'Ajuntament d'Alacant, les seues peticions no havien sigut estimades.

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Alacant ens va informar que la:

> "(...) comissió de seguiment del TAM va proposar l'ampliació del termini de convivència de la tarifa de 2009 junt amb la de 2010 durant més temps que altres anys, però llevant la possibilitat de canvi, és a dir, abonant la diferència entre les dos tarifes i actualitzat el saldo (...) les tarifes adquirides abans de l'1 de gener de 2010 podrien seguir utilitzant-se sense cap sobrecàrrec, però fins al 31 de maig de 2010, és a dir, un període de convivència de 5 mesos. A partir d'eixa data, els bons que quedaren sense gastar queden anul·lats, sense possibilitat de canvi ni reemborsament. Estes mesures van ser degudament anunciades en mitjans de premsa local, oficines d'atenció al client, web de l'empresa explotadora, autobusos i tramvies del TAM, per a coneixement dels usuaris (...)".

A l'hora de resoldre el present expedient de queixa, considerarem oportú destacar que, si bé és cert que de l'expedient es desprenia que les actuacions de modificació de les tarifes del servici, les quals constituïxen un preu públic, i que, per tant, es troben subjectes al règim jurídic que és d'aplicació a estos, s'havien dut a terme seguint un determinat procediment administratiu, també se'n desprenia que estes actuacions no estaven emparades en el Reglament del servici i, en este sentit, el procediment seguit no seria el correctament previst en el Reglament.

Cal no oblidar que el Reglament del servici és l'instrument que vincula a totes les parts: a l'Administració com a titular del servici, al gestor del servici i a l'usuari del servici, i

com a tal, i quant al supòsit que ens ocupa, l'usuari del servici havia de conéixer per endavant quins en seran els deures i drets, entre els quals es troba el preu públic o la tarifa que ha de satisfer, com també el règim de vigència i la seua modificació, sense que este poguera dependre de les oscil·lacions de cada moment, i menys encara respecte de l'establiment dels períodes de convivència de tarifes, que obeïa més a criteris de mera discrecionalitat no degudament motivats.

D'altra banda, considerem que de cap manera afectava el cost del servici ni el seu equilibri econòmic financer mantindre la vigència dels bons adquirits i no utilitzats, a través d'un sistema de canvi, abonant la diferència entre les dues tarifes, és a dir, actualitzant el preu del bo no utilitzat al cost actual del servici, i això, amb més raó quan així es desprén del Reglament del servici.

No obstant això, l'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent que, de conformitat amb el Reglament del servici de transport urbà de viatgers, considerara la reclamació efectuada pel promotor de la queixa i, en conseqüència, se li canviaren els bons no utilitzats abonant la diferència entre les dues tarifes, és a dir, actualitzant el preu del bo no utilitzat al cost actual del servici.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 107208 ens va exposar que havia presentat diversos escrits que afectaven la situació de prestació de servicis de l'aldea El Collado, dependent de l'Ajuntament d'Alpuente. Segons ens indicava, en estos escrits es denunciava la deficient situació del sistema de recollida de residus sòlids urbans a l'aldea esmentada i l'estat de conservació del lloc públic conegut com la font de la Salut.

En relació amb la primera qüestió, s'assenyalava que a l'aldea només existien dos punts de recollida de residus, i només hi ha instal·lats cinc contenidors. L'interessat entenia que esta dotació resultava insuficient i es queixava de la falta d'un sistema de recollida selectiva de residus.

En relació amb l'estat de conservació de la font de la Salut, l'interessat assenyalava que este es trobava en una situació de total abandó que el convertien en font de perills (obstrucció i ruptura de canalitzacions, bassa amb aigua estancada i sense tanca, sostrada de barbacoes en mal estat, etc.). Segons assenyalava, l'Ajuntament portava anys sense realitzar cap intervenció en el mateix que millorara les seues condicions.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament d'Alpuente assenyalava, entre altres qüestions, que el municipi integra 10 aldees "(...) amb els seus consegüents nuclis de població i, per tant, 10 infraestructures diferents d'abastiment d'aigües i depuració d'aigües residuals, arreplega de residus, manteniment de parcs i jardins, conservació d'enllumenat públic, etc. (...)", i afegia que " (...) estes xifres reflectixen un elevat cost de prestació de servicis mínims i una enorme escassetat de recursos per al seu manteniment (...)".

En relació amb l'estat de conservació de la font de la Salut, l'Administració informava que "(...) ja que no pot mantindre's, es pretén demolir tant la bassa com els paellers de l'entorn, i fins i tot prohibir fins llavors l'accés al recinte per a evitar qualsevol accident (...)."

A l'hora de resoldre la queixa del ciutadà, considerem convenient destacar que el present expedient plantejava, en primer lloc, les condicions de salubritat i seguretat que presenta la zona coneguda com la font de la Salut. En relació amb esta qüestió, els plans de l'Administració d'assegurar i de tancar la zona entenem que donaven solució a les inquietuds de seguretat manifestades per l'interessat en el seu escrit inicial de queixa.

En segon lloc, l'expedient de queixa plantejava les deficiències que l'interessat observava en l'adequada prestació dels servicis públics la prestació dels quals corresponia a l'Administració i, de manera especial, el servici de recollida de residus sòlids urbans.

En este sentit, mentre que el ciutadà al·legava que, per exemple, la dotació i ubicació dels contenidors resultava insuficient per a cobrir les necessitats de la població resident, l'Administració, encara que reconeixia este punt, al·legava raons estacionals per a explicar esta situació.

En relació amb esta qüestió, cal recordar, com consta en els successius informes anuals presentats per esta institució davant de les Corts, que no constituïx funció del Síndic de Greuges realitzar una labor de control i suplantació de les actuacions realitzades per les entitats locals en l'àmbit de les potestats d'autoorganització que els estan reconegudes legalment, com és el cas que ens ocupa.

En efecte, recordem com en l'àmbit de les seues competències, les entitats locals han de dissenyar i posar en pràctica, a fi de complir a les seues funcions de recollida de residus sòlids urbans, un sistema de dotació i distribució de contenidors que, lògicament, pot no paréixer adequat als qui hi són afectats. No obstant això, este no pot ser per si mateix un argument suficient per a justificar l'acceptació d'una sol·licitud de modificació d'aquell, en la mesura que amb això s'afectaria altres veïns que, en bona lògica, podrien fer valdre el mateix tipus d'argument, i fer que fóra inviable el complet sistema de recollida de residus sòlids urbans.

No obstant això, i atesa l'alta capacitat que presenta la dotació i col·locació de contenidors per a afectar les condicions de salubritat en què es desenvolupen els ciutadans, entenem que la dotació i col·locació de contenidors en la via pública destinats a acumular el fem fins al moment de la seua recollida, ha de ser objecte d'un especial control per part de les autoritats municipals, a fi de garantir el correcte ús d'estos dispositius per part de tots els ciutadans.

En especial, esta obligació determina que les autoritats locals han d'adoptar tots els mitjans que calguen per a garantir que:

-la xarxa de contenidors instal·lats al municipi siga apta per a donar servici als ciutadans, i absorbisca tots els residus que estos generen;

-es complisquen els horaris de depòsit del fem per part dels usuaris;

-es controlen i, si escau, se sancionen les conductes d'aquells qui, en una mostra de poc civisme, depositen el fem fora i al costats d'estos dispositius i;

-perquè, en el cas que esta última circumstància es produïsca, es garantisca la recollida i neteja dels contenidors instal·lats i dels seus voltants.

Per això, recordem com estes mesures han de resultar especialment intenses, en tot cas, en aquelles zones en què, com a conseqüència de les denúncies cursades pels veïns, es tinga constància fefaent de l'efectiva lesió que a les desitjables condicions de salubritat de l'entorn estan produint estos dispositius de recollida de residus sòlids urbans.

Finalment, l'Ajuntament d'Alpuente va acceptar la nostra recomanació que adoptara totes les mesures que calgueren per a garantir tant l'adequada dotació i utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzemament de residus sòlids per part dels ciutadans com, si escau, l'adequat estat de conservació de les seues condicions de salubritat, especialment en els llocs on existisquen denúncies dels ciutadans respecte d'això i, en tot cas, a l'aldea objecte del present expedient.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1109131 ens manifestava que a l'habitatge limítrof amb el seu, i a pesar de tractar-se d'un sòl urbà, l'Ajuntament de Meliana permetia l'existència d'un corral en el qual hi havia de 2 a 10 cavalls, amb el corresponent fem que s'hi produïx, la qual cosa comportava que se'n desprengueren unes males olors que feien insuportable la vida en eixa zona del municipi; segons relatava la interessada, esta situació havia sigut denunciada davant de l'Administració municipal, sense que haguera adoptat cap mesura respecte d'això.

L'Ajuntament de Meliana ens va remetre un informe en què assenyalava que l'esmentat municipi, atenent a la seua condició d'agrícola i ramader, va aprovar l'any 2004 una ordenança municipal que admetia al nucli urbà la tinença d'animals de companyia, com ara aus, gats, gossos i cavalls, sempre que, en este últim cas, no foren més de tres; i, respecte de la queixa formulada, ens informava que, una vegada comprovat el corral on es trobaven els cavalls objecte de denúncia, per l'estat que presenta no s'hi havia observat l'incompliment de l'esmentada ordenança.

Davant d'estos antecedents de fet descrits, consideràrem oportú assenyalar en la nostra resolució que l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, prescriu que:

> "els propietaris de terrenys, construccions i edificis hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, i realitzar els treballs i obres necessaris per a conservar-hi o rehabilitar-hi les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia".

Precisament per això, recordem que 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, tancament, retirada de cartells o altres elements impropis de l'immoble".

Ara bé, al mateix temps som conscients que la qüestió suscitada no se circumscriu únicament a l'estat i, si escau, el deure de manteniment dels terrenys, construccions i edificacions, sinó també a la qüestió de si dins d'un sòl urbà i consolidat com a tal, on els usos permesos són els que ha previst el pla —residencial, industrial, terciari i dotacional—, és possible l'existència d'una instal·lació de caràcter agropecuari, com és

l'estada d'un corral, que pel seu caràcter rural queda exclòs com adequat o permés dins del sòl urbà.

En conseqüència, tractant-se d'un sòl urbà, considerem que no resulta compatible amb el mateix l'autorització en la dita classe de sòl de l'ús agropecuari, que puga legitimar l'existència del corral objecte de la presenta queixa, ja que això és contrari als usos propis del sòl urbà; és a dir, a la qualificació urbanística, que exclou per la seua mateixa naturalesa les activitats i instal·lacions pròpies i connaturals del sòl rural.

No obstant això, l'Ajuntament de Meliana no va acceptar la nostra recomanació consistent que adoptara les mesures pertinents per a excloure del sòl urbà les activitats i instal·lacions que són pròpies del sòl rústic, i que en la queixa que ens ocupava, es concretava en l'autorització d'un corral en el sòl urbà consolidat.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 107523 ens significava que feia més de 10 anys que les seues cases disposaven de la llicència de primera ocupació atorgada per l'Ajuntament de Dénia, i que, al contrari, no existia enllumenat públic en el tram de carrer on s'hi troben. Segons ens relataven, havien sol·licitat reiteradament a l'Ajuntament la prestació d'este servici públic obligatori, sense haver obtingut cap resultat satisfactori fins al moment.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament de Dénia ens indica, a través de l'enginyera municipal, que no hi ha instal·lació d'enllumenat públic i, una vegada consultada la brigada municipal d'electricistes, estos informaven que no hi havia hagut mai.

Així mateix, s'assenyala que hi ha una urbanització en fase d'execució el projecte de la qual comprén la instal·lació d'enllumenat públic al carrer en què recau la part posterior de la urbanització. No obstant això, l'esmentada instal·lació no es troba en marxa, ja que disposa d'una sèrie de deficiències que, fins al moment, no han sigut esmenades.

Així mateix, l'Ajuntament de Dénia ens diu que tindrà en compte la petició perquè, en la mesura de la disponibilitat pressupostària, es puga escometre la instal·lació d'enllumenat en les zones que no són nucli urbà.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que porta més de 10 anys esperant des que el propi Ajuntament els va concedir la llicència de primera ocupació i que durant tot este temps havien estat abonant puntualment l'impost sobre béns immobles, sense tindre enllumenat públic.

Partint d'estos fets, esta institució, valora molt positivament l'esforç municipal consistent que "(...) enguany s'han destinat més de mig milió d'euros en la instal·lació de fanals al Montgó, una altra zona que no tenia il·luminació des de fa anys i que s'està fent un important esforç per a instal·lar lluminàries de baix consum per a adaptar-nos a la normativa (...)."

No obstant això, esta institució no pot deixar de recordar que l'enllumenat públic és un servici la prestació del qual és obligatòria per a l'Ajuntament de Dénia, segons allò que s'ha establit en l'art. 26.1 a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i que resulta indispensable per a garantir el dret a un habitatge digne (art. 47

de la Constitució espanyola i art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

Així mateix, destaquem que l'art. 18.1.g) de la Llei 7/1985 disposa que els veïns tenen dret a "exigir" la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servici públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori, com succeïx en este cas.

Esta institució considera, basant-se en això anterior, que les limitacions pressupostàries no havien de servir d'excusa per a dilatar indefinidament la prestació dels servicis públics a què està obligat legalment un ajuntament; en este cas, considerem que havia transcorregut temps més que suficient —10 anys des de l'atorgament de la llicència de primera ocupació— perquè eixes limitacions i dificultats ja s'hagueren pogut superar, a fi d'evitar la injusta situació en què es trobaven els veïns, els quals, d'altra banda, estaven pagant un elevat impost sobre béns immobles (IBI) en un carrer que mancava absolutament d'enllumenat públic i que, per tant, no tenia la categoria per la qual els veïns estaven abonant l'IBI.

Finalment, la falta de prestació municipal d'un servici obligatori com l'enllumenat públic podria originar la responsabilitat patrimonial per funcionament anormal de l'Excm. Ajuntament de Dénia (art. 106. 2 de la Constitució i art. 139 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, procediment administratiu comú), amb la consegüent obligació municipal d'indemnitzar els danys i perjudicis que se li pogueren irrogar a qualsevol persona o vehicle com a conseqüència de la inexistent prestació d'este servici públic obligatori.

Per això, recomanàrem a l'Ajuntament de Dénia que, tenint en compte que havien transcorregut més de 10 anys des de l'atorgament de la llicència de primera ocupació, adoptara les mesures necessàries per a aconseguir, com més prompte millor, la prestació efectiva del servici d'enllumenat públic.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

Finalment, per a concloure amb este epígraf, l'autor de la queixa núm. 1109653 es va dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb el fet que es permetera la caça amb armes a la serra de Santa Pola durant l'etapa estival, ja que, segons el seu parer, la caça amb armes només estava permesa a partir del mes d'octubre.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Santa Pola ens remet una còpia de l'Ordre 1/2011, d'1 de juliol, de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, per la qual es fixen els períodes hàbils de caça i s'establixen les vedes especials per a la temporada 2011-2012 a la Comunitat Valenciana.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que s'havia permés caçar amb armes fora del període autoritzat per la Conselleria i que això havia comportat un greu perill per als restants usuaris de la serra de Santa Pola, i demanava que es depuraren les corresponents responsabilitats i que s'adoptaren mesures per a evitar que estos fets es repetiren en el futur.

I, com a prova d'això, ens va presentar una fotocòpia d'una fotografia, en la qual apareixia un cartell amb el logotip de l'Ajuntament de Santa Pola, amb el contingut següent: "Atenció. Temporada de caça: dies 10-17-24 de juliol, de 8.00 h a 11 hores. "Perill".

L'autor de la queixa considerava que la presència del logotip municipal en el cartell junt amb l'advertència de "perill", constituïen indicis suficients per a concloure que l'Ajuntament havia permés la utilització d'armes fora del període legalment establit per la Conselleria en aquella Ordre 1/2011.

A l'hora de resoldre el present expedient de queixa, esta institució va posar de manifest la mancança de proves suficients per a conéixer si, efectivament, l'advertència de "perill" es referia a l'ús d'armes o a l'ocupació d'altres instruments o a altres raons distintes.

D'altra banda, destaquem que tampoc s'havia demostrat l'efectiva utilització d'armes per a caçar a la serra de Santa Pola fora dels períodes autoritzats per la Conselleria. No s'havia aportat cap declaració de testifical d'algú que haguera presenciat directament els fets ni tampoc constava l'existència de cap informe, atestat o diligència subscrit per algun agent de l'autoritat.

En este sentit, destaquem que qualsevol persona podia presentar una denúncia davant de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana si havia presenciat directament l'ús d'armes durant els períodes en què la seua utilització està prohibida.

Així les coses, els arts. 57 i 69 de la Llei 13/2004, de 27 de desembre, de caça de la Comunitat Valenciana, disposen que la vulneració per acció o omissió voluntària de les prescripcions contingudes en la Llei de caça tindrà la consideració d'infracció administrativa i motivarà, prèvia instrucció de l'oportú expedient administratiu, la imposició de sancions als seus responsables, tot això amb independència de les responsabilitats civils, penals o d'un altre orde en què pogueren incórrer els infractors, i atribuïx la competència per a iniciar i resoldre el procediment sancionador a l'actual Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient.

L'Ajuntament de Santa Pola va acceptar la nostra recomanació que extremara els esforços per a garantir en tot moment la seguretat de les persones usuàries de la serra de Santa Pola, i vetlara pel compliment i respecte dels períodes hàbils de caça en les seues distintes modalitats, autoritzats per la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1 Ordenació del trànsit urbà

El promotor de l'expedient de queixa núm. 100478 ens va exposar que, a l'abril de 2005, la seua esposa va vendre un local i que, a pesar d'haver transmés l'immoble, els rebuts de les taxes de gual continuaven venint a nom de la seua esposa. Per este motiu, l'autor de la queixa va preguntar en el Departament Municipal de Guals què havien de

fer per a canviar el nom del propietari, i li van contestar que havien de pagar una taxa per a realitzar el canvi de titularitat.

Segons l'interessat, l'actual propietari va pagar les taxes de canvi de titularitat del local; tot i amb això, els rebuts continuaven venint a nom de la seua esposa. Per això, van sol·licitar informació al Departament de Guals novament i els van informar que no trobaven l'actual propietari, per la qual cosa les taxes havien caducat i, per això, havia de seguir pagant-les la seua esposa.

L'autor de la queixa indicava que no podia deixar de pagar les taxes del gual, perquè els havien dit que haurien de fer obra per a reposar la vorera al seu estat anterior i pagar una fiança d'obres i no estava disposat a suportar més despeses per un immoble de què ja no eren titulars.

L'Ajuntament d'Alacant ens diu que el servici tècnic va informar favorablement el 18 de juny de 2008 la petició efectuada, excepció feta de l'amplària de la porta d'accés, que havia de ser ampliada de 2,20 m fins a 2,70 metres de buit lliure. L'informe portava causa que l'Ordenança reguladora de l'entrada i eixida de vehicles a immobles urbans des de la via pública disposa —en l'article 7 apartat 5— que els canvis de titularitat de les autoritzacions concedides poden ser atorgades sempre que es mantinguen les condicions i circumstàncies que van servir de base per a concedir l'anterior autorització, i establix en este sentit l'article 6 que l'amplària d'entrada i eixida en tots els casos, tant en guals temporals com en guals permanents, exigirà que el buit d'entrada o eixida de vehicles en l'alineació de la fatxada de l'immoble urbà dispose com a mínim de 2,70 metres d'amplària lliure, si bé excepcionalment, esta amplària del buit referit podrà ser inferior a l'establida quan la sol·licitud s'efectue per a garatges amb accés a través de muntacàrregues.

L'Ajuntament informa que, tenint en compte que no concorria l'amplària de buit, en la data de l'informe no s'havia realitzat el canvi de titularitat del gual, per no reunir els requisits exigits en l'Ordenança.

El promotor de la queixa va presentar escrit d'al·legacions i reiterava, d'una banda, allò que s'ha manifestat en el seu escrit inicial de queixa i insistia, d'una altra, que les dimensions del buit d'amplària no havien sigut alterades o reduïdes, en relació amb la llicència o autorització de gual inicialment atorgada.

Ens trobem en este cas davant de l'atorgament d'autoritzacions de limitacions de l'espai públic, les quals, per la seua mateixa naturalesa, no són de caràcter reglat sinó discrecional, on l'Administració, ponderant l'interés públic general i l'interés particular potestativament i discrecionalment, pot autoritzar o no autoritzar, de conformitat amb la ponderació, l'autorització sol·licitada.

Esta naturalesa jurídica comporta que les autoritzacions atorgades no ho siguen per temps indefinit sinó que poden estar subjectes a terme i igualment condicionades, fins i tot subjectes a reserva de revocació si concorren les circumstàncies que pogueren preveure's en el seu atorgament per a l'activació d'esta.

En este sentit, destaquem que, dins del marc jurídic, i mentre es mantinguen les mateixes condicions i circumstàncies que van motivar el seu atorgament, les llicències i

autoritzacions són transmissibles, tal com es desprén de l'article 13 del Reglament de servicis de les corporacions locals.

En el supòsit que ens ocupa, el problema plantejat no recau en la transmissibilitat de la llicència o autorització de gual pròpiament, sinó en l'enteniment que l'Administració municipal considerava que hi ha una diferència d'amplària del buit real en relació amb l'exigit i previst en l'ordenança, que impossibilita el seu atorgament.

Respecte d'això, entenem que la pròpia ordenança preveu que els canvis de titularitat de les autoritzacions concedides poden ser atorgades sempre que es mantinguen les condicions i circumstàncies que van servir de base per a concedir l'anterior autorització i, en este sentit, calia atendre a les que eren vigents al moment oportú segons la regulació, sempre que esta no haguera sigut modificada.

Partint d'esta consideració, entenem que si quan va ser atorgada l'autorització de gual la transmissió del qual s'havia sol·licitat, l'ordenança en vigor era la mateixa que en el moment en què s'havia sol·licitat la transmissió, i si en relació amb l'ordenança es va atorgar l'esmentada autorització de gual per a un buit d'amplària de 2,30 m, tenint en compte que es tractava únicament de permetre l'accés a este de motocicletes, res impedia, segons entenia esta institució, permetre la transmissió del gual i mantenir les mateixes circumstàncies, fins i tos si calia amb l'establiment en la seua transmissió de la condició que esta fóra per a permetre-hi l'accés de motocicletes.

No obstant això, l'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte que es tractava únicament d'autoritzar l'accés de motocicletes, no s'hi observava la concurrència d'obstacles per a permetre la transmissió de l'autorització del gual, en anàlogues circumstàncies al seu atorgament inicial, i establir, si fóra necessari, en la seua transmissió, la condició que esta fóra per a permetre l'accés de motocicletes.

D'altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 107989 ens va exposar que havia denunciat amb reiteració davant de l'Ajuntament de València les molèsties que injustament experimentaven els veïns dels carrers Literat Azorín i Cuba per la constant existència de vehicles aparcats en doble i triple fila, que depositen mercaderia en la via pública i que impedixen el trànsit dels vianants (falta de visibilitat en encreuaments i passos de zebra), i a més generaven una insuportable contaminació acústica que supera els límits legals màxims.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, requerírem informe a l'Ajuntament de València, el qual ens indica, entre altres qüestions, que en la zona es denuncien vehicles quan s'observa la comissió d'infraccions, fins i tot de vegades es porta a efecte la seua retirada.

Així, s'informa que es denuncia tant l'estacionament en doble fila com en zona de càrrega i descàrrega. A tall d'exemple s'assenyalava que al llarg d'enguany s'havien denunciat al carrer Cuba per estacionar en zona de càrrega i descàrrega 80 vehicles, dels quals 10 havien estat retirats, i per doble fila se n'havien denunciat 38 i havien sigut retirats també 10 vehicles. Al carrer Literat Azorín, per estacionar en zona de càrrega i descàrrega, s'havien denunciat 39 vehicles i se n'havien retirat 13 amb la grua, i per doble fila, s'havien denunciat 164 vehicles, dels quals 6 s'havien retirat.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que, a pesar de les sancions imposades pels agents de la policia local, la situació existent a la zona no havia millorat, per la qual cosa demanava que l'Ajuntament posara en pràctica:

> "(...) qualsevol dels mètodes que amb èxit s'assagen en altres zones comercials de València: la reurbanització de voreres per a limitar la calçada al pas dels vehicles sense opció per a la doble fila, la instauració de zona reguladora blava o taronja, amb el suport de parquímetres i controladors a peu de carrer o la presència cautelar dels agents en patrulla com succeïx als voltants del mercat central, zona de botigues del carrer Colom o mercats ambulants guies de carrers (...)."

Posats a resoldre el present expedient de queixa, i partint d'estos fets, consideràvem que no era discutible el fet que el trànsit de vehicles i el seu estacionament incontrolat té un impacte significatiu en el medi ambient i en la salut de les persones que viuen en les ciutats (art. 43 i 45 de la Constitució espanyola), com també en la qualitat de vida global en estes, i que el soroll en les zones urbanes és també un problema greu i amb tendència a l'alça, que produïx grans molèsties i té un efecte negatiu sobre la son i la qualitat de vida de les persones.

En conseqüència, destacàrem que la responsabilitat d'aconseguir un medi ambient urbà sostenible i sa residix en els poders públics i també en els ciutadans mateixos, ja que les opcions i els comportaments individuals influïxen molt en l'èxit de qualsevol projecte local o marc d'acció, de manera que la falta d'una consciència pública sobre les conseqüències mediambientals de les accions individuals representa a vegades una barrera considerable que dificulta un plantejament més sostenible.

La sensibilització del públic i la modificació dels comportaments són elements importants de tota estratègia per a un medi ambient urbà sa i d'alta qualitat.

Per això, insistim en el fet que les estratègies dels municipis no sols han d'aconseguir la participació del públic, sinó també incloure activitats que puguen fomentar modificacions del comportament de les persones que viuen en les ciutats.

Davant d'estes consideracions, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que, sense perjudici de mantindre la vigilància policíaca amb l'objecte de sancionar les infraccions de trànsit que es cometen, s'analitzaren i s'estudiaren en profunditat altres possibles mesures, amb la participació dels veïns i comerciants, per a aconseguir un medi urbà sa i d'alta qualitat en la zona.

D'una altra banda, la negativa de l'Ajuntament de Benicarló a concedir una targeta d'entrada en la zona de vianants del nucli antic on es troba el seu habitatge constituïx l'objecte de la queixa núm. 109488, en la qual el seu autor considerava que la normativa municipal era discriminatòria i injustificada.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitàrem a l'Ajuntament de Benicarló un informe sobre els motius que justificaven la normativa reguladora de les targetes d'entrada a la zona de vianants, amb indicació de la data d'aprovació i publicació oficial de la normativa.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament ens indica que no hi ha un acord de la corporació que aprove la normativa reguladora de les targetes d'entrada a la zona de vianants, sinó un acord entre els veïns convocats a este efecte i la Regidoria de Policia, i que l'autor de la queixa no estava empadronat en la zona, ni tenia garatge o cap comerç.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que, com a propietari d'un habitatge al centre, volia tindre les mateixes condicions d'accés "(...) que els propietaris que disposen de cèdula d'habitabilitat, de contractes de subministrament d'aigua i electricitat i que paguen l'impost de béns immobles, la taxa de fems (...)".

Partint d'estos antecedents, considerem necessari recordar que l'art. 7 del RDL 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, atribuïx als municipis les competències de "(...) l'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, així com la seua vigilància a través d'agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen en les vies i la sanció quan no estiga expressament atribuïda a una altra administració (...)", així com "(...) la regulació mitjançant ordenança municipal de circulació dels usos de les vies urbanes (...)".

Aplicant esta normativa al cas que ens ocupa, considerem que l'acord entre els veïns i la Regidoria de Policia no pot substituir o suplir la necessitat d'aprovar una ordenança municipal en què es recullen els requisits necessaris per a obtindre la targeta d'entrada en la zona de vianants del nucli antic, seguint el procediment establit en l'art. 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (aprovació inicial pel Ple, informació pública i audiència als interessats pel termini mínim de trenta dies per a la presentació de reclamacions i suggeriments, i resolució de totes les reclamacions i suggeriments presentades dins del termini i aprovació definitiva pel Ple).

És justament durant la tramitació del procediment, i d'acord amb les al·legacions que es presenten durant el període d'informació al públic, quan els servicis tècnics municipals podran valorar la possibilitat d'obtindre la targeta d'entrada en la zona de vianants del nucli antic per part dels propietaris d'habitatges situats a la zona amb independència del lloc del seu empadronament.

L'Ajuntament de Benicarló no va acceptar la nostra recomanació que iniciara el procediment d'elaboració i aprovació de l'ordenança municipal reguladora de la targeta d'entrada en la zona de vianants del nucli antic, i valorara la possibilitat d'estendre la seua obtenció per part dels propietaris de cases situades a la zona amb independència del lloc del seu empadronament.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1109618, en qualitat de president d'una comunitat de propietaris, es va dirigir a esta institució per manifestar els problemes que tenien els veïns d'un carrer del municipi de Nàquera, a causa de les complicades maniobres que han de realitzar amb els seus vehicles per a accedir a les cases, com a conseqüència del sentit únic de circulació del carrer.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Nàquera ens va exposar, entre altres qüestions, que:

> "(...) en data 9 d'agost de 2011 es va realitzar una reunió entre els veïns del referit carrer i el regidor d'Urbanisme per a donar solució al problema plantejat, i hi van arribar a les conclusions següents:
>
> -Es manté el sentit únic en estos dos carrers, per ser la millor opció que regula el trànsit en esta zona.
>
> -Es col·locaran dos espills per a millorar la visibilitat a l'altura dels números 15a i 19 del carrer Francisco Tomás y Valiente.
>
> -Es proposa reordenar les places d'aparcament, descrivint un zig-zag al llarg de tot este carrer (fins al número 15) com a mesura dissuasòria als excessos de velocitat.
>
> -Davant del problema d'accés de vehicles de grans mides i posterior eixida a l'espai comú dels veïns d'on sorgixen totes les queixes, es proposa que, fins que tècnicament es puga donar solució, quan estos vehicles hagen d'acudir, els veïns avisaran la policia municipal perquè vagen i regulen el trànsit a fi de facilitar l'eixida d'estos vehicles de grans mides.
>
> -Des de l'oficina tècnica, es tractarà de buscar una solució tècnica que permeta millorar l'accés a la zona comuna d'estos veïns per a donar solució com més prompte millor a este problema (...)".

En la fase d'al·legacions a este informe municipal, l'autor de la queixa ens acompanya un plànol que recull la seua proposta de reorganització del trànsit en els referits carrers, i indica que l'ajuntament mateix "fins i tot el reconeix com a viable", i destaca les millores de la proposta:

> "-Reducció real de velocitat i augment de precaució del conductor en ambdós carrers.
>
> -Reducció del nombre de vehicles circulants en redistribuir el seu pas i accés.
>
> -No necessita la seua reordenació en zig-zag.
>
> -Permet al consistori l'estudi amb la tranquil·litat i temporalitat necessàries de solució definitiva sense causar greuge".

En este context, l'Ajuntament de Nàquera ens detalla les mesures consensuades amb els veïns per a solucionar el problema denunciat, en compliment del que disposa l'art. 7 del Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que atribuïx als municipis l'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat.

En el cas que ens ocupa, l'autor de la queixa també ha efectuat una proposta de reordenació del trànsit dels carrers perquè fóra considerada pels servicis tècnics municipals amb l'objecte de posar en pràctica les mesures que es consideraren més convenients.

Considerem que la importància de garantir la seguretat i integritat física dels usuaris dels referits carrers obliga l'Ajuntament a implantar les mesures anunciades amb la major rapidesa possible.

Així mateix, expressàrem la nostra satisfacció perquè l'Ajuntament de Nàquera haguera permés la participació dels veïns afectats en la recerca de la millor solució possible, complint amb l'objectiu arreplegat en l'art. 2.2, apartat e), de la Llei 6/2011, d'1 d'abril, de la Generalitat, de mobilitat de la Comunitat Valenciana, a saber: "La participació de la societat en la presa de decisions que afecten la mobilitat de les persones i de les mercaderies".

Finalment, l'Ajuntament de Nàquera va acceptar la nostra recomanació que impulsara la implantació efectiva de totes les mesures necessàries per a garantir al màxim la seguretat viària de la zona i evitar possibles danys als usuaris del carrer Francisco Tomás y Valiente.

4.2 Expedients sancionadors

La promotora de l'expedient de queixa núm. 100478 ens va relatar que té una discapacitat del 44% i que es trobava a València, a la plaça de la Reina, núm. 8, (a les 16:35 h) i va ser denunciada per estacionar en una zona de càrrega i descàrrega.

L'autora de la queixa assenyalava que, en virtut de l'Ordenança de circulació de l'Ajuntament de València, a les persones que patisquen una mobilitat reduïda, se'ls permetrà estacionar per un temps determinat i sempre que no obstaculitzen el trànsit rodat. Basant-se en esta normativa, va decidir estacionar el seu vehicle, senyalitzat amb la corresponent targeta d'estacionament de discapacitada amb mobilitat reduïda, i no va romandre més de 10 minuts en l'aparcament de càrrega i descàrrega.

En la comunicació remesa arran del nostre requeriment d'informació, l'Ajuntament de València ens indica, essencialment, que la sanció imposada troba el seu fonament en l'art. 7.2 de l'Ordenança de circulació de l'Ajuntament de València i en l'art. 39.2 del Reial Decret 339/1900.

D'acord amb el primer, en les places d'ús general està permés l'aparcament "(...) sempre que no s'entorpisca greument la circulació, i no es pot fer en cap cas la detenció del vehicle en els supòsits establits en l'article 39 del Reial Decret 339/1990 (...)". Per la seua banda, este precepte assenyala que "(...) queda prohibit estacionar el vehicle en els casos següents: (...) c) En zones senyalitzades de càrrega i descàrrega (...)".

Basant-se en estos preceptes, l'Ajuntament de València entén correctament imposada la sanció, si bé ens comunica que la interessada havia presentat un plec de descàrrec i que s'estava en procés de resoldre les al·legacions.

A l'hora de resoldre l'expedient de queixa, consideràrem oportú recordar que, com ja va posar de manifest l'exposició de motius de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, este col·lectiu constituïx un sector de població heterogeni, però totes estes persones tenen en comú que, en major o menor mesura, necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o per a participar en igualtat de condicions en la vida econòmica, social i cultural.

De la mateixa manera, és necessari destacar que la Constitució espanyola reconeix en el seu art. 14 la igualtat davant de la llei, sense que puga prevaldre cap discriminació.

Al seu torn, l'art. 9.2 de la nostra norma fonamental establix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguen reals i efectives, i remoure els obstacles que dificulten o impedisquen la seua plenitud i facilitar la seua participació en la vida política, cultural i social. Així mateix, l'art. 10 de la Constitució establix que la dignitat de la persona constituïx el fonament de l'ordre polític i la pau social. En congruència amb estos preceptes, el propi text constitucional, en el seu art. 49, referint-se a les persones amb discapacitat, ordena als poders públics que presten l'atenció especialitzada que requerisquen i l'empara especial per al gaudi dels drets.

En relació amb la concreta matèria que centra el present expedient de queixa, normativa sobre estacionament de vehicles ocupats per persones amb discapacitat, resulta inexcusable fer referència a l'art. 15 de la Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, que és clar a l'hora d'establir el següent:

> "(...) a fi que les persones amb discapacitat que ho necessiten puguen estacionar el seu vehicle sense veure's obligades a efectuar llargs desplaçaments, els ajuntaments hauran d'aprovar normatives que faciliten estes actuacions.
>
> Les especificacions concretes que preveuran, com a mínim, les normatives municipals a este efecte, seran les següents:
> a) Permetre a les persones aparcar més temps que l'autoritzat en els llocs de temps limitat.
>
> b) Reservar-los, en els llocs on es comprove que és necessari, places d'aparcament.
>
> c) Permetre als vehicles ocupats per les persones mencionades estacionar en qualsevol lloc de la via pública, durant el temps imprescindible i sempre que no s'entorpisca la circulació de vehicles o el pas de vianants.
>
> d) Proveir a les persones que puguen beneficiar-se de la norma prevista en este article, d'una targeta que continga, almenys, el símbol d'accessibilitat i el nom de la persona titular, i haurà de ser acceptada en qualsevol municipi de la Comunitat Valenciana (...)".

En el present assumpte, es plantegen les actuacions realitzades per a facilitar al col·lectiu de persones discapacitades l'accessibilitat al medi social en condicions de ple gaudi a través de les adaptacions que requerix la normativa general sobre estacionament de vehicles.

Resulta evident, en efecte, que la generalització de l'automòbil com a mitjà de transport per antonomàsia i les dificultats que tots els conductors troben per a estacionar en les grans ciutats, però especialment les persones discapacitades, fan necessària una actuació específica en este àmbit, i establir autoritzacions perquè estes persones puguen estacionar, sempre que no es derive d'això un perill o entorpiment del trànsit rodat, en llocs pròxims al seu punt de destinació i així evitar llargs i costosos desplaçaments.

De la lectura de l'informe de l'Administració es deduïx que l'art. 7.2 de l'Ordenança de Circulació de l'Ajuntament de València establix que l'estacionament estava permés sempre que no s'entorpira greument la circulació, i no es podia fer en cap cas la detenció del vehicle en els supòsits establits en l'art. 39 del Reial Decret 339/1990.

Es deduïx, d'esta manera, que l'Ordenança municipal, a pesar d'acollir una norma específica sobre l'estacionament de vehicles ocupats per persones amb discapacitat, no li atorgava la mateixa extensió que li concedix l'esmentada Llei 1/1998 de la Generalitat Valenciana quant al contingut mínim, en sotmetre-ho aquella als límits generals marcats per l'article 39 del Reial Decret 339/1990.

Estos límits impliquen buidar pràcticament de contingut la norma específica d'autorització d'aparcament per a vehicles ocupats per persones amb discapacitat i, amb això, es produïx la frustració de les finalitats que l'alimenten, centrades en la labor de facilitar l'estacionament en un lloc pròxim al punt de destí.

En conclusió, perquè esta institució entén que, a pesar que l'Ordenança mencionada realitza una adaptació de les normes d'estacionament per al cas de vehicles ocupats per persones amb discapacitat, no arreplega el contingut mínim que hauria de tindre a la vista d'allò que s'ha prescrit en la ja reiteradament esmentada Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació.

No obstant això, l'Ajuntament de València no va acceptar la nostra recomanació que analitzara l'oportunitat de modificar la normativa municipal reguladora de l'estacionament de vehicles ocupats per persones amb discapacitat i hi introduïra els continguts mínims marcats per la Llei 1/1998 de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, tendents a facilitar l'aparcament d'estos vehicles en llocs pròxims al seu punt de destinació.

Una problemàtica semblant plantejava l'expedient de queixa núm. 1101366, tramitat amb l'Ajuntament de Castelló de la Plana, el qual va ser resolt partint de les mateixes consideracions i arguments recentment exposats.

En l'expedient, la promotora ens comunicava que havia deixat el cotxe estacionat en una part sobre la vorera per causes major —però en cap moment ocasionava cap trastorn per a persones ni cotxes—, atés que son pare patix una minusvalidesa i consta acreditada esta situació en la part davantera del cotxe amb la targeta corresponent; quan va baixar de deixar son pare la grua s'havia emportat el cotxe. La interessada considera que l'actuació dels agents va ser desproporcionada i creu que estem davant d'un clar abús d'autoritat, amb perjudici —tant econòmic com psicològic— per als ciutadans.

Davant d'esta situació, la ciutadana ens relatava que va sol·licitar, en fase d'al·legacions, la devolució del pagament de la multa, sense haver obtingut cap resposta.

Així les coses, l'existència d'una autorització individualitzada concedida a la interessada per a aparcar en qualsevol lloc de la via pública, incloses les zones excloses en principi del trànsit rodat, unida a la normativa estudiada sobre la necessitat de potenciar les condicions d'integració de les persones amb discapacitat també en un

aspecte tan important en l'actualitat com el trànsit rodat i el contingut de l'Ordenança municipal vigent, va crear de manera inequívoca en la interessada una confiança legítima en la possibilitat d'aparcar, amb autorització, en la vorera durant el temps imprescindible perquè el pare de la interessada abandonara el vehicle i accedira a sa casa.

Així mateix, considerem que esta confiança legítima va ser vulnerada per la imposició de la sanció i la corresponent retirada del vehicle amb la grua municipal, sense respectar la confiança creada, en els termes definits per la nostra jurisprudència.

No obstant això, i a pesar d'estes consideracions, l'Ajuntament de Castelló de la Plana no va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte els raonaments exposats, anul·lara la sanció imposada a la interessada i tornara les quantitats ingressades per este concepte, així com per la retirada del vehicle amb la grua municipal.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 105387 ens va dir que va ser denunciat per la policia local d'Alacant per "estacionar en un carril de circulació tot interceptant-lo".

Segons relatava l'interessat, com que estava d'acord amb els fets, va presentar davant de l'alcaldia d'Alacant un escrit d'al·legacions en què, entre altres qüestions, sol·licitava que es realitzara una prova testifical a dos testimonis que havien presenciat els fets. El promotor de l'expedient de queixa ens indicava que el cap del servici de Seguretat Ciutadana, per delegació del vicesecretari, va dictar una resolució sancionadora de l'expedient iniciat per l'esmentada denúncia. Segons l'autor de la queixa, en la resolució no es va tindre en compte la prova testifical sol·licitada.

Atesa esta situació, assenyalava que va presentar, dins del termini i en la forma escaient, un recurs de reposició contra la resolució anterior, i es va dictar en conseqüència una nova resolució i es va desestimar el recurs de reposició interposat. Segons l'autor de la queixa, la resolució presentava les següents irregularitats. En primer lloc, "(...) no respon a allò que s'ha al·legat en el recurs de reposició, especialment quant a la mancança d'atribucions legals per a resoldre l'expedient per part del cap de Seguretat Ciutadana (...)"; i, en segon lloc, "(...) esta nova resolució incomplix novament la legislació vigent en ser dictada per una autoritat delegada "el cap del servici de Seguretat" sense que figure en l'esmentada resolució basant-se en quina norma o dictat es produïx esta delegació (...)".

L'Ajuntament d'Alacant ens va remetre informe en què ens comunicava i aclaria les actuacions i els actes administratius duts a terme.

Posats a resoldre el present expedient, considerem necessari partir d'allò que s'ha assenyalat per l'art. 91, apartat 2 del Reial Decret 1428/2003 de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació, per a l'aplicació i desplegament del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, segons el qual: "(...) es consideren parades o estacionaments en llocs perillosos o que obstaculitzen greument la circulació els que constituïsquen un risc o obstacle a la circulació en els supòsits següents: (..) estacionar en un carril de circulació tot interceptant-lo (...)".

De la lectura de l'expedient es deduïx que l'administració municipal, fruit d'esta actuació, va iniciar el corresponent expedient sancionador i després de la seua tramitació, en la qual manifesta que s'havien valorat les proves aportades, va denegar les al·legacions i reposició instades pel promotor de la queixa.

Entenem que és cert allò que s'ha adduït per l'Administració, respecte que els agents locals de la policia local són agents de l'autoritat, i els fets que constaten es presumixen certs, però també considerem necessari destacar que es tracta de presumpcions *iuris tantum* i no *iure et d'iure*, que, per tant, admeten prova en contra.

En l'expedient remés a esta institució no constava que s'haguera practicat la prova testifical sol·licitada per l'autor de la queixa, ni constaven tampoc els arguments o motius en virtut dels quals es va denegar a fi de poder desvirtuar la presumpció *iuris tantum* de la qual estan investits els agents de l'autoritat.

En este sentit, recordem el contingut de l'article 80 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, el qual determina que "els fets rellevants per a la decisió d'un procediment podran acreditar-se per qualsevol mitjà de prova admissible en dret" i que "quan l'Administració no tinga per certs els fets al·legats pels interessats o la naturalesa del procediment ho exigisca, l'instructor acordarà l'obertura d'un període de prova per un termini no superior a trenta dies ni inferior a deu, a fi que puguen practicar-se totes les que jutge pertinents".

En virtut de l'anterior, el precepte conclou assenyalant que "l'instructor del procediment només podrà rebutjar les proves proposades pels interessats quan siguen manifestament improcedents o innecessàries, mitjançant una resolució motivada".

Atenent a esta regulació, deduïm que només cap la inadmissió de les proves proposades, en el supòsit que ens ocupa, la testifical proposada per l'autor de la queixa, en el cas que s'estime que és manifestament improcedent o innecessària.

Ara bé, este rebuig o inadmissió ha de ser degudament motivat i òbviament, no constituïx motivació la mera afirmació que els agents locals de la policia local són agents de l'autoritat, i en conseqüència, que les denúncies que efectuen tenen valor probatori i es presumixen vàlides, perquè la mateixa presumpció de la seua validesa comporta que esta puga ser desvirtuada pels qui pogueren veure's afectats per estos fets probatoris; per tant, estant davant de fets que es presumixen vàlids i davant dels quals cap prova en contra, concloem que l'Administració hauria d'haver admés i practicat la prova testifical proposada pel promotor de la queixa, perquè no admetre-la li causa indefensió.

Una qüestió distinta és la referida a les al·legacions respecte de la il·legalitat de la delegació denunciada pel promotor de la queixa, ja que esta no concorre, perquè no ha de confondre's entre l'òrgan que té atribuïda la competència per a resoldre o, el que és el mateix, l'òrgan resolutori, l'òrgan instructor i el secretari/ària de l'expedient; i en el supòsit que ens ocupava, la secretària de l'expedient, que ha de significar-se i ressaltar-se, no havia resolt l'expedient, no té atribuïda o conferida la competència per a resoldre l'expedient, sinó per a notificar allò que s'ha resolt per l'òrgan que té atribuïda esta capacitat.

Respecte de l'acte dictat, assenyalem, igualment, que la revocació dels actes desfavorables o de caràcter sancionador està establida en l'art. 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i no necessita procediment de revisió d'ofici.

No obstant això, l'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent a acordar la revisió de l'acte sancionador, retrotraent la tramitació de l'expedient al moment procedimental d'admissió i pràctica de la prova testifical proposada pel promotor de la present queixa.

També una problemàtica similar a l'anterior va ser objecte de l'expedient de queixa núm. 106628, en el qual el promotor es va dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb la sanció de trànsit que li havia sigut imposada, atés que va sol·licitar la pràctica de prova testifical (testimoni de l'operari de la grua) i havia sigut rebutjada sense cap justificació.

Així mateix, considerava que la resolució sancionadora tampoc havia valorat les fotografies aportades i, a més, la sanció incorria en un vici de nul·litat per haver sigut imposada per un regidor delegat sense haver fet constar en la resolució sancionadora el decret en virtut del qual se li va delegar la competència per l'alcalde; esta última irregularitat va ser posada de manifest en el recurs de reposició presentat contra la sanció, sense que la resolució desestimatòria haja explicat les raons del seu rebuig.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, requerírem un informe a l'Ajuntament d'Elx, el qual, entre altres qüestions, ens va explicar que les proves proposades per l'autor de la queixa van ser rebutjades per improcedents, en haver-se produït la ratificació de l'agent denunciant, el qual gaudix de la presumpció legal de veracitat dels fets directament comprovats per l'agent de l'autoritat.

No obstant això, l'Ajuntament d'Elx tampoc exposava les raons que justificaren el rebuig del recurs de reposició en l'extrem relatiu al fet que la resolució sancionadora no indicava el decret en virtut del qual l'alcalde va delegar la competència al regidor delegat.

En este sentit, cal partir del tenor literal de l'art. 71.4 del Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que disposa que "la sanció per infracció a normes de circulació comeses en vies urbanes correspondrà als respectius alcaldes, els quals podran delegar esta facultat de conformitat amb la normativa aplicable".

En termes semblants, l'art. 64.1 de l'Ordenança municipal de trànsit d'Elx assenyala que "les infraccions a les disposicions d'esta ordenança seran sancionades per l'alcalde, òrgan competent per a sancionar les infraccions a normes de la circulació comeses en via de competència municipal als efectes de la legislació de trànsit o, si escau, pel regidor en qui delegue."

Ara bé, considerem necessari destacar que l'art. 13, apartats 3 i 4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment

administratiu comú, preveu una garantia per als administrats consistent que en les resolucions administratives que s'adopten per delegació s'indique esta circumstància amb la data en què es va publicar la delegació en el butlletí oficial de la província, amb l'objecte de poder comprovar a través de quina resolució es va delegar la competència (els seus efectes i extensió) i quan es va publicar en el butlletí oficial.

En el cas que ens ocupa, s'havia pogut comprovar que ni en la resolució sancionadora, ni en la posterior resolució desestimatòria del recurs de reposició s'havia indicat el decret en virtut del qual l'alcalde va delegar la competència sancionadora en matèria de trànsit al regidor delegat ni la data de la seua publicació en el *Butlletí Oficial de la Província d'Alacant*.

No obstant això, a pesar d'estes consideracions, l'Ajuntament d'Elx no va acceptar la nostra recomanació que, a l'empara del que disposa l'art. 105.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, s'acordara l'anul·lació de la sanció imposada a l'autor de la queixa.

5. Béns municipals

En l'expedient de queixa núm. 106684, el ciutadà manifestava que havia presentat un escrit a l'Ajuntament d'Orihuela per demanar l'ocupació d'espais públics dins del mercat medieval que es duria a terme a la localitat.

La Regidoria de Festivitats de l'Ajuntament d'Orihuela va denegar la sol·licitud "(...) atés que l'associació a què vosté representa no es troba inclosa en l'Associació de Festes de Moros i Cristians Santes Justa i Rufina, interlocutora de l'Ajuntament quant a l'organització del mercat medieval (...)".

El ciutadà ens assenyalava que, davant de l'escrit, va demanar "(...) un certificat en què constara que esta associació és la interlocutora de l'Ajuntament quant a l'organització del mercat medieval (...)".

De la mateixa manera, ens indicava que va rebre contestació de la Secretaria General, i se li va concedir un termini de 10 dies perquè aclarira el contingut de la sol·licitud "(...) perquè en cas contrari i atés el volum documental que es genera en este Ajuntament serà impossible certificar l'existència o inexistència de decrets, acords o convenis sobre la matèria (...)".

Davant el requeriment, l'autor de la queixa va presentar escrit de concreció de la seua petició, sense que en data presentació de la seua queixa haguera rebut cap contestació.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe l'Ajuntament d'Orihuela, el qual, a través de la regidora de Festivitats ens va comunicar, entre altres qüestions, que el tema que subjeia en la qüestió que plantejaven els escrits dels ciutadans no eren sinó dissensions internes al si de les Festes de Moros i Cristians d'Orihuela, i afegia que estes Festes són organitzades per l'Associació de festes Santes Justa i Rufina en col·laboració amb l'Ajuntament.

D'allò que s'ha informat per l'Administració no es desprenia que l'escrit de l'autor de la queixa haguera obtingut resposta expressa, per la qual cosa, com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els seus drets, emetérem una resolució en què recordàvem els deures legals de les administracions públiques davant de les peticions formulades per la ciutadania.

En concret, insistírem en el fet que la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en el seu art. 42, disposa que:

> "l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la siga quina siga la seua forma d'iniciació (...) 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 (..)".

Finalment, tenint en compte les nostres consideracions, l'Ajuntament d'Orihuela va acceptar la nostra recomanació consistent que, en situacions com l'analitzada, s'extreme al màxim el compliment dels deures legals que es deriven dels articles 42 i següents de Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i que, a la major brevetat, donara resposta expressa a l'escrit presentat per l'autor de la queixa.

6. Platges i ports

El promotor de l'expedient de queixa núm. 108870, en nom i representació d'una associació, es va dirigir a esta institució per manifestar que al port de Benicarló hi havia 32 embarcacions esportives amarrades en unes condicions pèssimes, que ocupaven un espill d'aigua que, si s'aprofitara òptimament i amb una petita inversió (el cost dels pantalans), donaria amarratge a unes 180 embarcacions.

Hem de destacar, com vam fer en la nostra resolució, que estos fets ja havien sigut objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 082985, tramitat davant d'esta institució en 2008, i que l'autor de la queixa denunciava que la problemàtica encara persistia, i que no s'havia fet cap avanç per a solucionar-la.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitàrem un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual, a través del Servici d'Explotació i Conservació de Ports, ens va exposar que:

> "(...) al port de Benicarló hi ha, avui, 30 embarcacions esportives atracades en règim de gestió directa de la Generalitat (...) estes embarcacions se situen atracades directament al moll de costa, en unes condicions susceptibles de millora, però que no diferixen de les que igualment hi ha en alguns altres ports de la Generalitat. Ateses les disponibilitats pressupostàries i la programació de les inversions, no s'ha previst fins a la data una millora d'estes condicions a través d'inversió directa. L'empresa concessionària (...) va manifestar temps arrere que estava interessada a disposar de més espill d'aigua per a atendre la demanda en el segment d'eslores xicotetes. Fruit d'eixe interés, es van mantindre conversacions amb ella perquè utilitzara la cara exterior del seu dic de tancament i instal·lara 2 pantalans, un per a

albergar les embarcacions de tresmall i el segon per a embarcacions esportives (...)."

No obstant això, la Conselleria ens va informar que estes negociacions amb l'empresa concessionària "(...) no va culminar amb l'atorgament de la concessió referida, perquè a més hi havia el context del dubte sobre la posició per part de la Confraria de Pescadors i una falta de pronunciament per part de l'Ajuntament (...)."

Finalment, el cap del Servici d'Explotació i Conservació de Ports ens va indicar que "(...) esta Divisió desconeix si s'ha considerat per a anys successius la programació d'una inversió directa per a millora dels amarratges públics del port de Benicarló (...)."

En este context, ningú no discutix que correspon a la Comunitat Valenciana la competència sobre els ports emplaçats en el seu territori que no tinguen la qualificació legal d'interés general, segons el que disposa l'article 49.1.15a de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en la seua redacció donada per Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril.

Esta institució és conscient que la gravetat i durada de la crisi econòmica que estem vivint en l'actualitat està afectant seriosament la capacitat inversora de l'Administració per a afrontar directament la millora dels amarratges públics del port de Benicarló. No obstant això, la Conselleria havia intentat acudir a la inversió indirecta a través de la concessió de la gestió i explotació del port, sense haver obtingut un resultat satisfactori fins al moment.

En virtut de tot el que hem dit, consideràrem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que continuara impulsant l'adopció de totes les mesures d'inversió directa o indirecta necessàries per a millorar els amarratges públics del port de Benicarló.

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

7. Règim jurídic: ciutadania i bona administració

En este apartat, com en anys anteriors, fem referència a l'activitat exercida per la institució en relació amb els drets de la ciutadania que es deriven del marc constitucional estatutari i legal a què les administracions públiques estan sotmeses en la seua actuació.

El marc constitucional, en el qual necessàriament ha de desenvolupar-se l'activitat de les administracions públiques està establit en el títol preliminar de la Constitució Espanyola (CE) per l'art. 9, que sotmet els poders públics a la Constitució i a la resta de l'ordenament jurídic, i els ordena promoure les condicions en què siguen efectives la llibertat i la igualtat dels individus i els grups en què s'integren, i remoure les dificultats que puguen presentar-se per a això i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política i social.

D'altra banda, es garantix a la ciutadania el respecte a una sèrie de principis encaminats a fer efectiva eixa llibertat, igualtat i participació en la vida pública.

Per la seua banda, dins del títol destinat al Govern i l'Administració, l'art. 103 declara com a finalitats de l'Administració servir amb objectivitat els interessos generals i sotmet, igualment, la seua actuació als principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització i desconcentració amb plena submissió a la llei i al dret.

L'art. 105 de la CE disposa que es regularan per llei les matèries següents: a) el procediment d'elaboració de les disposicions administratives en què es donarà audiència als ciutadans i b) l'accés als arxius i registres administratius i el procediment a través del qual han de produir-se els actes administratius, i garantir també, si escau, l'audiència als interessats.

I l'art. 106 de la CE reconeix el dret a la indemnització per la lesió que els particulars puguen patir en els seus béns i drets, si esta lesió és conseqüència del funcionament dels servicis públics.

Este marc constitucional està completat per l'autonòmic. Així, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana dedica el títol II als drets de la ciutadania valenciana, i determina que estes persones són titulars dels drets constitucionals i els reconeguts per l'ordenament europeu i el propi Estatut.

Ja en l'exposició de motius, s'anuncia que mitjançant una llei de les Corts es regularà el dret *a una bona administració* i s'afirma el dret que les administracions operants a la Comunitat Valenciana tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i garantisquen la participació ciutadana en la vida pública. En el desenvolupament d'este títol (article 8 al 19) es formula, efectivament, una àmplia sèrie de drets ciutadans.

No obstant això, el desenvolupament legal d'este títol II ha sigut realitzat fins al moment de manera molt parcial.

Per la seua banda, en l'art. 41 de la Carta Europea de Drets Fonamentals es consagra el dret *a una bona administració*, i s'hi fa una descripció del seu contingut més detallada i que es pot resumir en el dret a un tracte imparcial i equitatiu, dret a l'audiència abans de l'adopció de decisions, dret d'accés als expedients que li concernixen, dret a la motivació de les decisions que s'adopten i dret a la reparació dels danys que els siguen causats.

En definitiva, este dret a una bona administració podria ser definit com la suma dels drets integrants de l'estatus de ciutadà davant d'uns poders públics, entre estos, l'Administració pública, que, com diem, tenen com a objectiu el servici a l'interés general i el desenvolupament de l'individu amb absoluta submissió a la llei i a l'ordenament jurídic.

Estos esquemes, com és sabut, han estat desplegats per un ampli corol·lari de lleis, des de la Llei orgànica del dret de petició fins a la Llei reguladora del règim jurídic de les administracions públiques, entre moltes d'altres. I, a estes lleis, s'ha sumat una sèrie molt nombrosa de disposicions reglamentàries, la relació de les quals és inviable en este Informe anual a les Corts.

No obstant això, sí que convé assenyalar l'aprovació de la Llei 8/2011, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.

Si bé esta norma no introduïx un canvi substancial en l'estructura i el contingut dels drets a què hem al·ludit, sí que implica un esforç per a garantir una millor prestació de servicis a la ciutadania, partint dels principis de subsidiarietat i de diferenciació entre els distints tipus d'ens locals.

Entre les novetats importants podem indicar la regulació d'òrgans complementaris en els ajuntaments, com ara el Consell Social Municipal, el Consell Territorial de Participació o el defensor/a dels veïns.

Tots, sens dubte, reforcen eixe estatus del ciutadà/veí del qual abans parlàvem, i insistix especialment en la potenciació de la participació dels veïns en la vida pública local, i, d'altra banda, atribuïx una importància clau a l'aplicació de noves tecnologies en eixe àmbit d'actuació.

Una vegada explicat això, cal dir que en esta àrea temàtica els ciutadans han presentat 94 queixes en 2011. Esta xifra evidencia que s'hi manté el nombre de queixes dels últims tres anys, amb una mitjana que podem situar al voltant de les 90 queixes.

La varietat de la temàtica a què poden al·ludir les queixes dins d'esta àrea fa difícil ferne una classificació senzilla. Tanmateix, com en anys anteriors, en l'exposició que seguix — per tal que s'entenga millor— hem establit com a grans blocs a què referirnos, en primer lloc, el de les queixes que fan referència als drets de petició, informació, accés als documents i arxius, i el dret a rebre contestació als escrits o les sol·licituds presentades davant de qualsevol Administració.

Un segon bloc estaria format per queixes formulades per actuacions sobre la pretensió de reconeixement de la responsabilitat patrimonial de l'Administració davant d'un dany o lesió experimentada pels autors de les queixes en els seus béns o drets, com a conseqüència del funcionament regular o irregular d'un servici públic.

El tercer grup estaria referit a les queixes plantejades pels veïns que han entés no satisfet o lesionat el seu dret a la participació ciutadana en la vida pública, fonamentalment, en l'àmbit territorial local.

Finalment, podríem constituir un altre grup relatiu a la lesió que hagen pogut experimentar els ciutadans per qualsevol prestació a l'Administració regulada o efectuada en virtut d'un contracte administratiu, i que, ja siga en la seua adjudicació, execució o finalització, veuen perjudicats els seus interessos per actuacions de l'Administració que poden resultar no respectuoses amb els drets del ciutadà protegits per la llei.

7.1 Drets de petició, informació, accés a arxius i documents, i dret a rebre resposta a sol·licituds i escrits

Quant als temes enunciats, podem comptar al llarg de l'any 2011 un total de 49 queixes, és a dir, quasi el 50% de l'àrea temàtica a què ens referim.

En este grup destaquem les queixes núm. 1101137 i 1102537, que van quedar acumulades per tindre idèntic contingut. En ambdues queixes els promotors acudien a esta institució en defensa del seu dret a la contestació d'una petició dirigida a la Conselleria de Governació sobre l'increment de 30 a 35 anys en el límit d'edat exigit per a accedir als cossos de policia local de la Comunitat Valenciana.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria, el qual ens va ser remés per la Direcció General de Seguretat i Protecció Ciutadana.

Del contingut de l'informe cal destacar que l'esmentada Administració exhibia com a fonament del límit d'edat de 30 anys l'art. 4 del Decret del Consell 88/2001, per a la selecció, promoció i mobilitat de la Policia Local de la Comunitat Valenciana, dictat com a desplegament de la Llei 6/1999, de coordinació dels cossos de policia local.

Segons l'opinió de l'Administració informadora, a pesar del que disposa l'art 56.1.c) de l'Estatut bàsic de l'empleat públic:

> "(...) cal tindre en compte que existixen determinats col·lectius professionals que tenen una normativa pròpia, i entre estos es troba el col·lectiu dels cossos de policia local, i en estos casos cal atendre a eixa normativa pròpia, la qual, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, està constituïda per la Llei 6/1999, de 18 d'abril, i la seua normativa de desplegament, i com a membres de l'Administració local, per la Llei 7/1985, de 2 d'abril, i el Reial decret 781/1986 de 18 d'abril. Per tot això, en relació amb l'objecte de la queixa es pot concloure que només mitjançant una llei es podran modificar les condicions d'accés als cossos de policia local, i mentre no siga així, serà aplicable el que disposa l'Estatut bàsic de l'ocupació pública i el Reial decret 781/1986, que en la seua disposició transitòria 4.4 establix el límit d'edat d'accés a la policia local en 30 anys (...)".

Vam donar trasllat de l'informe als autors de la queixes i hi van formular al·legacions tot mantenint la seua petició inicial de modificació del límit de 30 anys. Van acompanyar al seu escrit diversos pronunciaments judicials que sostenien la esta tesi.

Després de sotmetre a estudi el tema plantejat, emetérem la resolució corresponent, prenent en consideració els distints aspectes de la qüestió.

En primer lloc, es recordava a la Conselleria de Governació que el mateix tema havia sigut tractat per esta institució l'any 2006, ja que vam tramitar una queixa amb contingut semblant i vam tancar les actuacions quan la Direcció General d'Interior manifestà que la petició cursada seria traslladada a la Comissió de Coordinació de Policies Locals per a donar-li solució, i avançava que "(...) la Direcció general no tenia inconvenient a portar eixa proposta d'increment del límit d'edat, atés que la mateixa disposició transitòria quarta del Reial decret 781/1986, de 18 d'abril, recollia esta possibilitat (...)."

Esta mateixa qüestió es va tornar a plantejar l'any 2009, i en este cas, la Conselleria de Governació ens va informar que s'estava estudiant l'esborrany d'un avantprojecte de llei en què es recollia l'increment del límit d'edat als 35 anys.

Les actuacions iniciades es van tancar provisionalment i vam demanar a la Conselleria que ens mantinguera informats de les actuacions posteriors a l'informe emés.

En el present cas, la resolució dictada tenia com a fonament exposar les raons per les quals esta institució entenia que la qüestió havia de quedar resolta i que existien motius de pes pels quals no es podia compartir la tesi mantinguda en l'últim dels informes, segons la qual era necessària una nova norma amb rang de llei per a modificar el límit de 30 anys que la Conselleria considerava encara vigent i que, per tant, mentre no es produïra eixa nova norma encara podia ser exigit com a requisit en les proves d'accés als cossos de policia local de la Comunitat Valenciana.

En el cos de la nostra resolució, exposem la normativa aplicable a la qüestió plantejada, i baixem del nivell constitucional al reglamentari.

Així, hi exposàvem com a fonaments constitucionals els drets proclamats pels arts. 14 i 23.2 de la Constitució, i el posterior desplegament legal que de la qüestió de referència s'havien plasmat en la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat, la Llei 6/1999, de coordinació de policies locals de la Comunitat Valenciana, amb el seu desplegament reglamentari, i finalment, les normes reguladores de la funció pública, tant a escala estatal i bàsica, com a escala autonòmica, contingudes respectivament en la Llei 7/2007, Estatut bàsic de l'ocupació pública i en la Llei 10/2010, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana.

Segons este esquema normatiu, justifiquem la inaplicació de la disposició transitòria quarta del RD 781/1986, de 18 d'abril, en el fet que, precisament per la seua naturalesa transitòria i una vegada coberta la raó que la justificava i per a la qual va ser aprovada, havia esdevingut inaplicable. Reflexionem sobre la il·legalitat sobrevinguda en què havia incorregut el precepte del Decret 88/2001, en el que s'imposava el límit d'edat màxima de trenta anys, i això, pel mandat de l'art, 56 de l'Estatut bàsic de l'ocupació pública que imposa el rang de norma legal a qualsevol limitació de l'edat establida com a màxima per a l'accés a la funció pública.

Mantinguda i explicitada esta tesi en la mateixa resolució, s'hi contenien també una sèrie de consideracions derivades de l'aplicació i interpretació més consolidada del contingut del dret a la igualtat, que haurien de ser tingudes en compte a l'hora d'establir en una norma amb rang de llei qualsevol límit d'edat en l'accés a l'ocupació pública.

En conseqüència amb tot el que hem exposat, recomanàrem a la Conselleria de Governació que s'elaborara un projecte de llei per a ser aprovat per les Corts, en què s'introduïra un límit d'edat màxima per a accedir als cossos de policia local de la Comunitat Valenciana; un límit que, en tot cas, hauria d'establir-se respectant les exigències de proporcionalitat de la mesura adoptada amb les finalitats que es perseguisquen, i que estes mesures han d'anar referides al context històric actual i a les característiques sociològiques imperants.

Vam demanar el preceptiu informe sobre l'acceptació i adopció de les mesures recomanades per la Conselleria de Governació, i solament es van acceptar parcialment, ja que es va manifestar el manteniment de la tesi de la vigència i aplicabilitat de la disposició transitòria 4a del Reial decret 781/1986 mentre no siga aprovada una nova norma amb rang legal on s'establisca un nou límit d'edat; una norma la iniciativa de tramitació legislativa de la qual, segons se'ns manifesta, va ser assumida per la mateixa

Conselleria, que, en eixe sentit, agraïx i accepta els suggeriments efectuats per esta institució.

Posteriorment, en la Llei 9/2011, de 26 de desembre, de mesures fiscals de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat (la coneguda com a Llei d'acompanyament a la de pressupostos generals), es modifica la Llei 6/1999, de coordinació de les policies locals de la Comunitat Valenciana, incloent-hi un art. 33 bis, que establix com a requisit dels aspirants a participar en els procediments selectius per a l'ingrés en la categoria d'agent de la policia local i auxiliars, l'edat de trenta-sis anys.

D'esta manera, es complix el que disposa l'art. 56 de l'Estatut bàsic de l'ocupació pública i allò que ha establit la jurisprudència més nombrosa, i s'introduïx en una norma amb rang legal una limitació de l'edat màxima diferent de la de la jubilació.

Així mateix, es complix també allò que s'ha recomanat pel Síndic de Greuges en la queixa que comentem.

D'altra banda, en relació amb el nombrós grup de queixes a què féiem referència a l'inici d'este apartat, en les quals els promotors ens plantegen actuacions de l'Administració no respectuoses amb el dret a obtindre una resposta a les seues peticions, sol·licituds o escrits, esta institució, una vegada comprovat el supòsit concret plantejat en tots els casos, dirigix a l'administració implicada una resolució el contingut de la qual és del tenor següent:

> "L'art 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú (LRJPAC), i la seua posterior modificació continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, que establix que el terme màxim per a resoldre les sol·licituds que els interessats formulen serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el terme màxim serà de tres mesos.
>
> El dret a obtindre una resolució sobre allò que s'ha sol·licitat imposa a l'Administració un termini màxim per a resoldre a fi d'evitar esperes interminables al ciutadà sota pena d'acudir a l'institut del silenci negatiu o positiu, el qual, tal com la llei expressa en la seua exposició de motius, no pot ser utilitzat o considerat com a institut jurídic normal, sinó, únicament, com la garantia que els drets dels ciutadans no es buiden de contingut.
>
> L'Administració està, doncs, obligada a respondre al ciutadà que hi acudix i no ha de donar més del que pot, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i eixe mínim està constituït per una resposta directa, ràpida, exacta i legal.
>
> Esta obligació de complir escrupolosament amb les normes dels procediments, prové directament del mandat constitucional de l'art, 103 de la Constitució Espanyola d'eficàcia i sotmetiment ple a la llei i el dret; un sotmetiment que s'articula precisament a través d'eixa subjecció al procediment establit.
>
> Per tot el que hem dit més amunt, esta institució recomana a eixa administració que en situacions com l'analitzada extreme al màxim el compliment dels deures legals que es deriven del citat art. 42 de la LRJPAC."

Les nostres recomanacions són acceptades per l'Administració a què es dirigixen en pràcticament la totalitat dels casos, la qual cosa es fa constar en el present Informe anual a les Corts, en compliment de la llei reguladora d'esta institució.

D'altra banda, un supòsit un tant peculiar que vam entendre comprés en el que hem anomenat el dret a una bona administració, se'ns va plantejar en la queixa núm. 1101504.

L'autora de la queixa manifestava que s'havia dirigit a les dependències de l'Ajuntament de Benicàssim amb la pretensió que es donara entrada en el registre general a un escrit que anava dirigit a una regidora d'eixe Ajuntament, però el funcionari encarregat de l'oficina s'havia denegat a la seua pretensió.

Vam admetre la queixa a tràmit i vam demanar el corresponent informe, i l'Ajuntament va contestar a la nostra petició en un escrit en el que semblava deduir-se el suport a l'actuació realitzada, que segons es manifestava era pel fet "(...) que es va considerar que la regidora destinatària de l'escrit no era cap unitat administrativa, centre o òrgan administratiu i en la interpretació que els/les regidors/es de l'oposició no tenen assignades funcions administratives o resolutòries i per això es va denegar la presentació del referit escrit (...)."

Arribat el moment de resoldre sobre la qüestió plantejada, esta institució va exposar a l'Ajuntament de Benicàssim la reflexió que no podem protegir l'actuació duta a terme per entendre-la no respectuosa amb el contingut d'eixe dret de la ciutadania a la bona administració.

Així, després de citar alguns preceptes aplicables al cas, es posava de manifest que per part de la institució s'entenia que, de la mateixa literalitat dels preceptes, es desprenia una marcada elasticitat antiformalista de manera que, amb caràcter general, es podia afirmar que no eren admissibles restriccions que no estigueren concretament establides en les diverses disposicions aplicables.

La presentació d'un escrit, per tant, sempre ha de ser acceptada en qualsevol registre o lloc de presentació legal, sense perjudici de la seua posterior consideració o tractament.

Per tot això, esta institució entenia que encara que no es tractara d'un document *ad hoc* per a la iniciació de cap procediment concret, s'havia de protegir el dret dels ciutadans de dirigir-se als òrgans no administratius que formen part d'una entitat, com, sens dubte, ho era la regidora en qüestió.

En conseqüència amb tot l'anterior, recomanàrem a l'Ajuntament de Benicàssim que, en supòsits com el plantejat, l'actuació dels funcionaris del registre general i del servici d'atenció ciutadana fóra de la manera més escrupolosament possible respectuosa amb els drets dels ciutadans de dirigir-se als membres de la corporació; i, així mateix, amb el dret d'estos que els mitjans tant materials com personals de l'Ajuntament els faciliten la realització de les seues funcions, entre estes, la recepció dels escrits que vagen dirigits a la seua atenció.

Una vegada sol·licitada l'acceptació sobre la recomanació efectuada, l'Ajuntament de Benicàssim ens va traslladar certificació de l'acord adoptat en la Junta de Govern Local en què s'acceptava plenament el que recomanàvem.

7.2 Dret a la indemnització corresponent en supòsits de lesió a béns o drets dels particulars com a conseqüència del funcionament dels servicis públics

En relació amb el dret enunciat, s'han presentat l'any 2011 un total de 14 queixes.

En la pràctica totalitat de les queixes trobem com a denominador comú de la sol·licitud d'intervenció d'esta institució per part dels promotors la tardança de les administracions afectades a dictar la resolució corresponent, i de vegades fan desistiment d'esta obligació de resoldre i donen lloc a l'entrada en funcionament de l'institut jurídic del silenci administratiu desestimatori de la reclamació plantejada.

Un exemple d'allò que s'ha expressat pot ser la queixa núm. 1101148. En esta la promotora ens manifestava que al mes d'octubre de 2008 l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi havia incoat un expedient de reconeixement de responsabilitat patrimonial que a la data de la presentació de la seua queixa (gener del 2011) es trobava sense resoldre.

La responsabilitat patrimonial s'exigia a l'Ajuntament per lesions experimentades per la promotora com a conseqüència d'una caiguda al carrer, perquè la vorera no estava adequadament pavimentada.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, el referit ajuntament ens va informar que, al febrer de 2011, l'expedient es trobava en fase de proposta de resolució que seria sotmesa al Ple en els següents dies.

Vam estudiar l'expedient i emetérem una en què vam exposar el següent:

> "(...) en relació amb la demora en la resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial, com altres vegades per a casos semblants, li demane que considere els arguments que a continuació li expose que són el fonament de la recomanació amb què concloem.
>
> El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx el nostre text constitucional.
>
> Efectivament, la responsabilitat patrimonial es regula en l'art. 106 de la CE, que consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que experimenten en els seus béns o drets sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics.
>
> Eixe precepte constitucional es va desplegar pel títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre. D'altra banda, el procediment administratiu pel qual es regula la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial està recollit en el Reial decret 429/1993, de 26 de març.
>
> Doncs bé, la Llei 30/1992 disposa en el seu art. 42.2 que el termini màxim en què s'ha de notificar la resolució expressa serà el fixat en la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no pot excedir sis mesos llevat que una norma de rang legal n'establisca un de superior.

> Per la seua banda, l'art 13.3 del Reial decret 429/1993 assenyala que, en transcórrer sis mesos des que s'inicia el procediment o el termini que resulte d'afegir-li un període extraordinari de prova, de conformitat amb el que disposa l'art. 9 del Reglament, sense que haja recaigut una resolució expressa o, si és el cas, s'haja formalitzat l'acord, podrà entendre's que la resolució és contrària a la indemnització al particular.
>
> S'establix, en conseqüència, l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre el ciutadà a la via de la presumpció dels actes.
>
> En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments prové directament del mandat de l'art. 103 de la CE d'una administració eficaç, que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb sotmetiment a la llei i al dret, un sotmetiment que s'articula per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establit en la llei, segons els principis garantits en l'art 9.3 de la CE.
>
> Tenint en compte tot el que hem exposat més amunt, i de conformitat amb el que disposa l'art. 29 de la llei reguladora d'esta institució, recomanem a l'Ajuntament de l'Alfàs del Pi que, en casos com l'analitzat, es dicte una resolució expressa dins dels terminis establits, tot això d'acord amb els arts. 42 i 43 de la Llei 30/1992 i art. 13.3 del Reial decret 429/1993 (...)."

L'Ajuntament de l'Alfàs del Pi va acceptar la nostra recomanació i acordàrem arxivar l'expedient.

Respecte d'este mateix tema del retard en la tramitació dels expedients, en altres queixes semblants com les núm. 1101077 i 1108721, l'admissió de la queixa per part de la institució i la petició d'informe als ajuntaments de Sant Joan d'Alacant i Sella, respectivament, ha produït que l'administració corresponent haja dictat la resolució de l'expedient iniciat, i culpable de demora excessiva, amb l'estimació parcial del que havia demanat per la promotora, en el primer cas, i l'estimació total de la responsabilitat exigida en el segon.

X. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

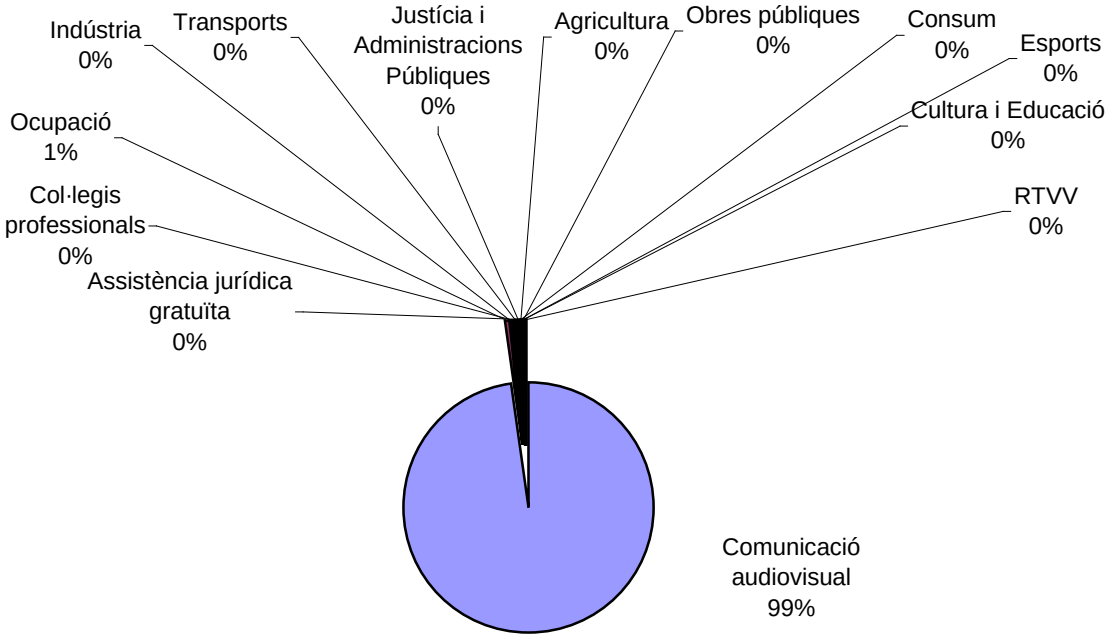
1. Introducció

En estes apartat analitzem les queixes que no hem pogut incloure en els capítols precedents, atés que tenen una casuística especial i un objectiu particularitzat; en concret, en l'any 2011 s'hi van presentar 5.693, davant de les 2.212 de 2010, 208 de 2009 i 237 de 2008.

Quant a la distribució per matèries, la majoria de queixes presentades en 2011 es referixen al cessament de les emissions i la impossibilitat de veure a la Comunitat Valenciana el canal de la televisió catalana TV3, seguides per les queixes en matèria d'ocupació, infraestructures, indústria i col·legis professionals.

2. Altres àmbits d'actuació de les Administracions Públiques en xifres

Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	
Comunicació audiovisual	5.568
Ocupació	27
Indústria	24
Col·legis professionals	18
Transports	11
Justícia i Administracions Públiques	8
Consum	8
Agricultura	7
Obres públiques	5
Cultura i Educació	5
Esports	5
RTVV	4
Assistència jurídica gratuïta	3
Total Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	**5.693**



3. Indústria

L'autora de la queixa núm. 104810 ens indicava que:

> "(...) he sigut acusada de manipular el comptador, amb el propòsit de sostraure l'energia consumida (...) vaig demanar la prova que el comptador havia experimentat una manipulació; ni l'empresa Iberdrola, ni la Direcció General d'Energia m'han facilitat cap prova (...) el comptador a què es referien correspon a un estudi de 40 m^2, que l'utilitze únicament com a consulta psicològica i que a penes té consum elèctric, ja que el meu domicili està en un altre lloc (...) des del febrer de 2006 fins al maig de 2008, en les factures només s'havien carregat els servicis de connexió, però els vaig indicar que, atés l'ús que es dóna a l'estudi, no hi havia motiu per a defraudar, ja que la facturació en eixe comptador en els 6 anys anteriors havia sigut baixa (...) davant de la resolució de la Conselleria de data 29 de gener de 2009, interpose recurs d'alçada el 23 i 24 de febrer de 2009 (...) en no obtindre contestació, realitze dos reclamacions a este recurs d'alçada el 17 d'abril de 2009 i el 30 de juny de 2009, sense que a hores d'ara hagen sigut contestades (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar a l'anterior Conselleria d'Infraestructures i Transports que ens informara sobre l'estat en què es trobava el recurs d'alçada interposat per l'autora de la queixa en data 23 i 24 de febrer del 2009.

L'esmentada Conselleria ens informa que:

> "(...) les quantitats refacturades per part de l'empresa distribuïdora han sigut adequades al termini d'un any, tal com establix l'art. 87.2 del Reial Decret 1955/2000 d'1 de desembre, (...), en virtut del qual "si no existix criteri objectiu per a girar la facturació en estos supòsits, l'empresa distribuïdora la girarà facturant un import corresponent al producte de la potència contractada, o la que caldria haver contractat, de sis hores d'utilització diària durant un any".
>
> Així mateix, i en relació amb les manifestacions formulades per l'autora de la queixa en els escrits d'al·legacions, escau declarar en primer terme que és responsabilitat de l'empresa distribuïdora mantenir adequadament els equips de mesura i control, com a propietària d'aquells, també recau sobre el consumidor del servici d'energia elèctrica la responsabilitat quant a la custòdia dels equips de mesura (...) i, en segon terme, s'inclou certificat de facturació en què queda provada l'absència de registre de consums per l'equip de mesura instal·lat a este efecte fins a la inspecció realitzada per part de la mercantil subministradora, la qual cosa indica l'existència d'alguna irregularitat en l'esmentat equip, sense que puga derivar-se'n que esta absència de consum fóra causada per l'absència de consum efectiu en l'habitatge, i per tant no podem admetre este primer motiu d'impugnació.
>
> En relació amb la petició de prova i basant-se en el que disposa l'article 80.3 de la Llei 30/1992, resulta innecessària atés que es considera prou aclaridora la documentació aportada per les parts (...) s'acorda desestimar el recurs d'alçada."

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer i ens va informar que no tenia cap prova facilitada per Iberdrola en què es demostrara el frau denunciat per l'empresa distribuïdora. En el mateix sentit, ens comunicava que, segons l'informe

d'inspecció de data 19 de maig de 2008, en l'apartat "es fa foto", estava en blanc, i en l'apartat "en presència de", es trobava sense omplir.

Davant el referit escrit d'al·legacions i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, sol·licitàrem a la Conselleria d'Infraestructures i Transports una ampliació d'informe, en el qual ens indicava que:

> "(...) en la tramitació de l'expedient iniciat després de la reclamació interposada, es trasllada el certificat de consums emés per l'empresa distribuïdora d'energia elèctrica des de l'1 de gener de 2000 fins al 15 d'octubre de 2008; s'hi observa que, des de la data de la inspecció de l'equip, s'ha registrat un increment en els consums, i no s'observa cap consum des del 5 d'abril de 2006; el citat certificat, després de la seua remissió a la reclamant, no és rebatut per ella (...) escau afegir que sobre el consumidor recau la responsabilitat de custòdia dels equips de mesura, d'acord amb el que establix l'art. 94 del mencionat Reial Decret 1955/2000".

Del detallat estudi de la queixa, consideràrem correcta l'actuació de la Conselleria d'Infraestructures i Transports. No obstant això, la ciutadana qüestionava l'informe d'inspecció del 19 de maig de 2008, en el sentit que "en l'informe posa —es fa foto— i queda en blanc, igual que l'apartat —en presència de— (no aporten proves)"; respecte d'estes manifestacions, informàrem la ciutadana que l'informe va ser elaborat per l'inspector número 147306, que havia sigut autoritzat per Iberdrola Distribució Elèctrica SAU; en eixe sentit, consideràrem que es tractava més aviat de l'expressió del seu desacord amb l'informe, en este sentit no era competència del Síndic de Greuges resoldre este tipus de discrepàncies, atés que excedia el nostre àmbit competencial.

Considerarem que la determinació de la responsabilitat, civil o penal del professional havia de dilucidar-se al si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts puga 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".

D'altra banda, l'autora de la queixa va interposar recurs d'alçada en dates 23 i 24 de febrer de 2009 i va ser resolt de forma expressa el 7 de juliol de 2010, és a dir, més de setze mesos des de la seua interposició.

En este sentit, l'art. 115.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, assenyala que el termini màxim per a dictar i notificar la resolució serà de tres mesos.

Finalment, la Conselleria d'Infraestructures i Transports va acceptar la nostra recomanació consistent que extremara al màxim els deures legals que s'extrauen dels arts. 42, 114 i 115 de l'esmentada Llei 30/1992.

4. Ocupació

L'autor de la queixa núm. 1109613 ens indicava que, a pesar d'estar inscrit com a peó agrícola, mai no li havien enviat una oferta d'ocupació per a cobrir les que es pogueren produir en el règim especial agrari (REA).

Vam demanar un informe a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, la qual ens va comunicar el següent:

> "(...) La principal normativa en esta matèria és el Reial Decret 939/1997, de 20 de juny, (...) que establix en l'article 9.3 un dels requisits que han de complir els treballadors que cal contractar: (...) les oficines d'ocupació seleccionaran, per a ocupar llocs de treball no qualificats, treballadors eventuals agraris afiliats al règim especial agrari de la seguretat social per compte d'altri, en situació d'alta o assimilada, amb una antiguitat mínima que han de determinar les respectives comissions executives provincials de l'Institut Nacional d'Ocupació, i que estiguen inscrits com a desocupats en la corresponent oficina d'ocupació. El SERVOF, quan gestiona l'enviament de candidats per a cobrir eixes ofertes de REA, envia candidats que figuren en situació d'alta o assimilada en la seguretat social, una circumstància que no complix l'autor de la queixa, la qual cosa impossibilita el seu enviament per a cobrir estes ofertes".

Quant als requisits per a cobrir les ofertes d'ocupació del règim especial agrari, el Reial Decret 939/1997, de 20 de juny, recull i desplega els pressupostos fonamentals d'acords per a l'ocupació i la protecció social agraris i sobre polítiques d'inversions i ocupació agrària, alhora que es constituïx en un marc regulador de l'afectació anual de crèdits destinats per l'Institut Nacional d'Ocupació al programa de foment d'ocupació agrari, i subvenciona, d'una banda, la contractació de treballadors desocupats, preferentment eventuals agraris, per corporacions locals, comunitats autònomes i altres administracions públiques.

En eixe sentit, en l'article 9 del mencionat Reial Decret establix que en les restants comunitats autònomes en què és d'aplicació la present norma, les oficines d'ocupació seleccionaran, per a ocupar llocs de treball no qualificats, treballadors eventuals agraris afiliats al règim especial agrari de la seguretat social per compte d'altri, en situació d'alta o assimilada, amb una antiguitat mínima que hauran de determinar les respectives comissions executives provincials de l'Institut Nacional d'Ocupació, i que estiguen inscrits com a desocupats en la corresponent oficina d'ocupació.

L'autor de la queixa ens deia que "com puc estar d'alta en el REA si estic parat?; si estiguera d'alta en el REA, estaria treballant".

Sobre eixes manifestacions, l'art. 45 del Reial Decret 84/1996, de 26 de gener, pel qual s'aprova el Reglament general sobre inscripció d'empreses i afiliació, altes, baixes i variacions de dades de treballadors en la seguretat social, es referix al règim especial agrari i informa que els treballadors compresos en el camp d'aplicació del REA estaran obligats a la seua inscripció en el cens; l'obligació de sol·licitar la inscripció en el cens naix des del moment que el treballador reunisca les condicions que determinen la seua inclusió en el camp d'aplicació d'este règim especial.

Quant al cens mencionat anteriorment, el Decret 2123/1971, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de les lleis 38/1966, de 31 de maig, i 41/1970, de 22 de desembre, per les quals s'establix i regula el règim especial agrari de la seguretat social, indiquen en el seu art. 5 que "la inscripció dels treballadors en el cens del règim especial agrari de la seguretat social serà obligatòria per a tots els inclosos en el seu camp d'aplicació", i en el seu art. 6, que "en el cens del règim especial agrari de la seguretat social hauran de

figurar inscrits tots els treballadors compresos en el seu camp d'aplicació, separats en dos seccions, segons siguen per compte d'altri o per compte propi, i sense distinció dins dels primers i als efectes d'esta llei, entre fixos i eventuals."

Per acabar, el decret anteriorment mencionat establix que les situacions de desocupació, que no afecten les condicions exigides perquè el treballador estiga inclòs en el REA no motivaran la seua baixa en l'esmentat cens.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, d'allò que s'ha informat en els apartats anteriors i de l'informe remesa a esta institució per la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, un dels requisits per a estar inclòs dins de la selecció realitzada per les oficines del SERVOF per a ocupar llocs de treball no qualificats és estar en situació d'alta o assimilada en el règim especial agrari, i estar-hi inscrit com a desocupat.

En este sentit, i com que l'autor de la queixa no va aportar cap dada que desvirtuara allò que va informar l'Administració, no hi observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació en referència a esta qüestió.

D'una altra banda, quant a la falta de contestació als escrits presentats amb dates 21 de juny i 4 de juliol de 2011, la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació va acceptar la nostra recomanació que contestara, dins del termini i en la forma escaient, els escrits presentats per l'autor de la queixa, en compliment del deure legal imposat per l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

D'altra banda, enguany hem rebut diverses queixes sobre les subvencions destinades als treballadors desocupats que crearen llocs de treball a través de l'activitat empresarial independent, les quals han sigut concedides, però no han sigut abonades. Sobre este assumpte versen les queixes núm. 1109379, 1109752, 1109892, 1111178, 1111807 i 1111858.

A tall d'exemple, explicarem la queixa núm. 1109752, en la qual l'autora manifestava que el SERVOF li havia comunicat, amb data 23 de novembre de 2010, que li concedien una subvenció de 7.000 €, però fins el moment de presentar el seu escrit de queixa en esta institució no s'havia fet efectiva.

Vam demanar el corresponent informe a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació i ens va indicar, entre altres qüestions, el següent:

> "(...) Mitjançant una Resolució del director territorial d'Ocupació i Treball de València, de 18 de novembre de 2010, es va concedir a l'autora de la queixa una subvenció per import de 7.000 € (...), i havia sigut fiscalitzada prèviament de conformitat per la Intervenció Delegada en data 17 de novembre de 2010.
>
> Esta subvenció, corresponent a l'exercici pressupostari de 2010, va ser comptabilitzada en aquell any com a obligació en fase K, però no pagada; i va ser incorporada com a resulta de gasto en data 25 de gener de 2011, i es troba, a hores d'ara, pendent de pagament.

> En la subvenció objecte del present escrit, l'ordre de gasto ha sigut convenientment contreta i la proposta de pagament ja ha estat emesa i fiscalitzada de conformitat. Només falta pagar-la (...)".

De les actuacions es desprén que, a pesar que l'autora de la queixa va complir amb tots els requisits per a ser beneficiària d'una subvenció destinada a treballadors desocupats que crearen llocs de treball a través de l'activitat empresarial independent, l'Administració no havia abonat les quantitats corresponents.

En este context, el Síndic de Greuges és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual de les subvencions reconegudes als ciutadans durant la greu crisi econòmica que experimentem.

No obstant això, considerem que l'acció de l'Administració pública no sols havia de limitar-se a "dotar de crèdit el pagament de la subvenció objecte de queixa" (encara pendent de pagament), sinó que, atés que han transcorregut més d'onze mesos de demora en el seu abonament, s'hauria de valorar les possibles compensacions a què poguera tindre dret l'autora de la queixa (interessos de demora i/o indemnització de danys i perjudicis).

En eixe sentit, suggerírem a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació que, amb la major brevetat possible, pagara la subvenció a què es referia la present queixa, com també que valorara les possibles compensacions a què poguera tindre dret l'autora de la queixa per la demora en el pagament.

Finalment, la Conselleria ens va comunicar que esperaven solucionar tan prompte com fóra possible els problemes de liquiditat que té i que eixa obligació no quedarà sense ser atesa.

D'altra banda, en relació amb les queixes indicades en l'Informe anual de l'any passat que es trobaven en tramitació, 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 permeten obtindre 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 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 se 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 (...)."

La Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va acceptar la nostra recomanació que, a la major brevetat, emetera el certificat de professionalitat d'electricista de manteniment sol·licitat.

5. Consum

L'autora de la queixa núm. 1108674 ens exposava que una empresa elèctrica havia realitzat una facturació errònia en el seu consum d'electricitat, ja que s'hi reflectia un excés de kilowatts consumits. Ens comunicava que va remetre diversos escrits i reclamacions, va realitzar diverses telefonades i va enviar correus electrònics a l'empresa però no havia obtingut resposta.

Davant de la passivitat de la companyia, l'autora de la queixa es va personar en el Servici Territorial de Consum perquè mitjançaren en el conflicte, a fi d'obtindre una resolució i explicació a la reclamació presentada.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

> "(...) l'11 de març de 2011 es va rebre en este Servici Territorial l'escrit de l'autora de la queixa en què ens acompanya factures de consum, un resum dels seus consums i imports des del mes d'octubre de 2008, així com el justificant d'haver-se dirigit a l'empresa per correu certificat i el seu DNI.
>
> Amb data 12 d'abril de 2011, la reclamant envia un nou escrit exposant novament les seues queixes sobre la lectura incorrecta del comptador de llum que ha portat a la situació actual, i demana una nova lectura i un càlcul correcte de les seues factures.
>
> Davant de la situació creada per la falta de resposta als escrits d'este Servici Territorial de Consum, els funcionaris encarregats de la tramitació es posen en contacte telefònicament amb l'empresa reclamada, la qual assegura que en uns dies donaran resposta als nostres escrits. Fins a la data no hem rebut cap resposta, però l'expedient no s'ha arxivat ni ha sigut tancat per este Servici Territorial (...)."

De les actuacions es desprén que l'autora de la queixa, en data 11 de març de 2011, va presentar un escrit al Servici Territorial de Consum d'Alacant perquè mitjançara en el conflicte que va sorgir entre la companyia elèctrica i ella, però a la data de presentació del seu escrit de queixa davant del Síndic de Greuges no s'havia resolt l'expedient per falta de contestació de la companyia elèctrica.

En este sentit, considerem que l'actitud pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de l'autora de la queixa, per la qual cosa vam exposar el següent suggeriment.

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 garantiran la defensa dels consumidors i usuaris a través de la protecció de la seua seguretat, salut, i els seus legítims interessos econòmics, que promouran la seua informació i educació, fomentaran les seues organitzacions i que siguen escoltades en tota allò que els afecte.

La defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica, la garantia de la qual és imposada als poders públics per la Constitució.

En l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana, la Llei orgànica 1/2006, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el seu art. 9.5 establix que "la Generalitat garantirà polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris, així com els seus drets a l'associacionisme, d'acord amb la legislació de l'Estat".

La normativa vigent en l'àmbit valencià en matèria de consum, la constituïxen 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 la resta de normes de desplegament.

Entre eixes normes de desplegament 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 de què se servixen les administracions públiques per a garantir la normativa de consum i protegir d'esta manera la part més dèbil 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. Era, doncs, en este moment, i no abans, quan havia d'entrar en joc la potestat sancionadora de les administracions públiques.

Molts dels possibles incompliments de les normes en matèria de consum no són, en principi, d'una entitat suficient que facen que estes infraccions hagen de ser castigades com a il·lícits penals, sinó com a meres sancions administratives.

Doncs bé, tenint en compte la normativa citada i els fets exposats (el resultat negatiu de la mediació), vam entendre que els drets que pogueren correspondre a l'autora de la queixa no havien sigut prou tutelats per l'Administració.

D'altra banda, l'autora de la queixa va realitzar el pagament de 33 euros de la taxa d'instal·lació i activitats industrials en data 12 d'abril de 2011 per a poder realitzar la reclamació, i, a pesar del temps transcorregut, no s'havia resolt.

En este sentit, l'art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, establix 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".

Tenint en compte totes estes consideracions, la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç va acceptar el nostre suggeriment en el sentit que estudiara i valorara la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici d'un expedient administratiu sancionador a fi d'aclarir els fets objecte de la queixa i, si esqueia, la seua corresponent sanció administrativa, i que contestara l'autora de la queixa dins del termini màxim de 3 mesos legalment establit.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1101166 ens indicava que havia presentat una reclamació davant dels Servicis Territorials de Consum per la venda defectuosa d'uns cartutxos de tinta per part d'un establiment comercial, i que no havia rebut cap contestació fins a la data.

El Servici Territorial de Consum de València ens va comunicar el següent:

> "(...) s'acompanyaven dos fulls de reclamacions presentats en l'establiment (...) pel fet que havia adquirit 15 cartutxos de tinta (...) i havia observat que a meitat del contingut deixaven de funcionar. L'empresa només li tornava l'import de dos cartutxos perquè no aportava justificant de compra (...) se li va remetre l'ofici de mediació a l'establiment comercial i alhora es va oferir la Junta Arbitral de Consum com a mitjà per a la solució del conflicte (...) el 26 d'octubre de 2010 es va rebre la resposta del centre comercial on es rebutjava accedir a les pretensions de l'autora de la queixa (...) se li va traslladar la resposta de l'empresa i li vam indicar que no havia acceptat la via arbitral i que per a la defensa dels seus drets podria exercir les accions oportunes en via judicial (...) ens vam posar en contacte amb el Centre d'Investigació i Control de la Qualitat, laboratori independent de l'Institut Nacional de Consum (...) la seua resposta va ser que no tenien procediment acreditat de realització d'assajos de cartutxos de tinta d'impressores (...) davant d'esta impossibilitat, es va decidir buscar un laboratori privat que sí que comptara amb l'acreditació ENAC. El cost de l'anàlisi de cada cartutx era de 600 € sense IVA, de tal forma que es va descartar eixa opció per l'elevat cost (...) es va verificar que no existien reclamacions anteriors sobre cartutxos de tinta en els exercicis 2009 i 2010 (...) es va concloure per este Servici Territorial que no esqueia realitzar més actuacions ja que no quedava acreditat que les deficiències denunciades tingueren la seua causa en una falta de qualitat del producte venut".

Segons allò que s'ha indicat en este informe, no deduírem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa, ja que de l'informe es deduïa que el Servici Territorial de Consum de València havia mantingut una actitud activa en el procediment i havia acudit al Centre d'Investigació i Control de Qualitat i, posteriorment, a un laboratori privat (i va descartar eixa opció a causa de l'elevat cost econòmic) i finalment es va verificar si històricament existien reclamacions sobre cartutxos de tinta per a determinar les actuacions que calia realitzar, i no hi constava cap reclamació.

6. Col·legis professionals

L'autor de la queixa núm. 1101438 ens expressava que:

> "(...) a través de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València (ICAV) vaig acudir al despatx d'un advocat, el qual em va cobrar per avançat 2.000 € per a atendre una qüestió administrativa (...) al dia de la data no va complir amb el pacte establit, em va estafar i em va causar una indefensió total. Vaig sol·licitar per burofax al seu despatx tota la documentació original i el treball pel qual vaig pagar eixos 2.000 €, i no en vaig rebre contestació (...) posteriorment vaig denunciar esta estafa a l'ICAV, sense rebre cap tipus de notificació".

Per la seua banda, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València ens va enviar un informe amb el contingut següent:

> "(...) l'autor de la queixa va presentar un escrit de denúncia en data 8 de novembre de 2010 que va donar lloc a l'expedient de queixa núm. 530/2010, en vam donar trasllat al lletrat afectat en data 17 de novembre de 2010, qui (...) el dia 23 de desembre de 2010 va fer les al·legacions oportunes (...) en data 15 de novembre de 2010 va tindre entrada un nou escrit de l'autor de la queixa i en tornarem a donar trasllat al lletrat, qui, en data 15 de desembre de 2010 va fer les al·legacions oportunes (...) la Comissió Deontològica d'este Col·legi (...) va acordar, en data 22 de març de 2011, l'arxivament de l'expedient de queixa 530/2010 de forma motivada (...) en data 21 de desembre de 2010, segons acta de compareixença que consta en l'expedient, davant de la secretària de la Comissió Deontològica va comparéixer el denunciant i se li va lliurar la documentació depositada en este il·lustre col·legi pel lletrat afectat".

Arribats a este punt, els col·legis professionals (com ocorre amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València) 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 hauran 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"; l'art. 139 de la Constitució espanyola ens indica que tots els espanyols tenen els mateixos drets i obligacions en qualsevol part del territori de l'Estat i afegix que cap autoritat podrà adoptar mesures que directament o indirectament obstaculitzen la llibertat de circulació i l'establiment de les persones i la lliure circulació de béns en tot el territori espanyol).

Llei de la Generalitat Valenciana 6 1997/, de 4 de desembre, de consells i col·legis professionals desplega 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.

Respecte de la primera de les qüestions que cal estudiar, l'art. 80 i següents del Reial Decret 658/2001, de 22 de juny, pel qual s'aprova l'Estatut General de l'Advocacia, assenyala que la responsabilitat disciplinària dels lletrats pot exigir-se davant del 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 produïx la vulneració de les normes deontològiques de la professió i/o de les normes col·legials dels estatuts, i ens remet a un procediment administratiu disciplinari (art. 21 i 22 de la Llei 6/1997 i l'art. 60 i 61 del Decret 4/2002).

En este sentit, entenem que l'exercici, o no, de la potestat disciplinària per l'actuació dels seus col·legiats correspon al col·legi professional corresponent, de tal forma que la

mera discrepància o el desacord amb el contingut d'una resolució administrativa (en este cas de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València) no pot, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

Finalment, de l'actuació duta a terme pel lletrat en l'exercici de la seua activitat professional podrien derivar-se responsabilitats civils o penals que, si és el cas, serien exigibles davant dels jutjats i tribunals, segons les normes establides en el nostre ordenament jurídic, però el Síndic de Greuges no hi pot intervenir perquè no té facultats per a suplir la legitimitat dels particulars davant dels òrgans jurisdiccionals.

Quant a la devolució de la documentació original, del segon informe remés a esta institució es desprenia, i sense que en l'escrit d'al·legacions del ciutadà ens haguera informat del contrari, que en data 21 de desembre de 2010 constava en l'expedient una acta de compareixença en què es feia constar el lliurament de la documentació a l'autor de la queixa.

No obstant això, la reclamació presentada davant de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València va ser resolta quatre mesos després.

En este sentit, l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, establix que l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la siga quina siga la seua forma d'iniciació; quan les normes reguladores dels procediments no fixen el termini màxim, este serà de tres mesos. Este termini es comptarà des de la data en què la sol·licitud haja tingut entrada en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació.

Davant d'estes consideracions, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València va acceptar el nostre suggeriment que incrementara els seus esforços per a contestar els ciutadans sense incomplir el termini màxim de tres mesos.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 104507, de la qual vam donar compte en l'Informe anual de l'any passat, i en la qual l'autor ens comunicava que no havia rebut contestació, dins del termini i en la forma escaient, a una reclamació presentada contra la seua advocada, el Consell Valencià de Col·legi d'Advocats no va acceptar íntegrament la nostra recomanació consistent que extremara al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 42, 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

7. Justícia i administracions públiques

L'autor de la queixa núm. 1107580 ens indicava que el Registre Administratiu d'Unions de Fet de l'anteriorment denominada Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, entre els documents d'identificació que necessiten els sol·licitants que siguen ciutadans extracomunitaris, exigix el passaport i NIE (número d'identificació d'estranger) a través de la corresponent targeta d'identitat d'estranger, original i en vigor.

La persona afectada considerava que este últim requisit "(...) vulnera la llei, perquè el document d'identificació del sol·licitant és el passaport, ja que és la documentació expedida per les autoritats del seu país a l'efecte de acreditar la seua identitat (...)", i afegia que "(..) exigir qualsevol altre document i, en concret el NIE, l'única cosa que perseguix, segons el meu parer, és evitar que es puguen inscriure en el registre d'unions de fet (...)"

Amb l'objectiu de contrastar estos fets, sol·licitàrem informe a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, la qual, a través del cap d'àrea de Relacions amb l'Administració de Justícia, dependent de la Direcció General de Justícia i del Menor, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

-Que:

> "(...) en els últims anys s'ha produït un important increment en els expedients d'inscripció en el Registre Administratiu d'Unions de Fet de la Comunitat Valenciana, dependent d'esta Direcció General, de la presència de ciutadans estrangers, especialment extracomunitaris, els quals la llei no exclou de l'àmbit d'aplicació d'esta figura. Uns expedients la tramitació dels quals, a més de plantejar una problemàtica específica en relació amb l'acreditació documental del compliment dels requisits exigits en la normativa vigent per a la pràctica de la inscripció, incidix en una matèria aliena a les unions de fet, com és el règim jurídic d'estrangeria, que cal tenir en compte així mateix, i s'ha d'integrar en la instrucció i resolució dels corresponents procediments registrals en què concorre esta especial condició personal".

-Que:

> "(...) a fi de compatibilitzar les exigències legals en ambdós matèries, Unions de Fet i Estrangeria, amb independència d'acreditar la seua identitat amb els documents que disposen de valor legal per a això, es va disposar que els estrangers que compareguen en els referits expedients d'inscripció, ja siga en qualitat de sol·licitant, ja siga en qualitat de testimoni, hagen d'aportar el seu "número d'identificació d'estranger" (NIE) mitjançant la presentació de la corresponent "Targeta d'Identitat d'Estranger", el document oficial que el consigna, a fi d'incorporar-lo als tràmits d'estos expedients, en particular, a la compareixença personal dels sol·licitants, la declaració dels testimonis i la resolució que pose fi al procediment, així com, si escau, al subsegüent assentament registral en Registre Administratiu d'Unions de Fet de la Comunitat Valenciana i a les certificacions que s'expedisquen.
>
> Respecte d'això, cal indicar que el NIE, com a número d'identificador que el Ministeri d'Interior assigna a tot estranger (perquè sobre el número del passaport de cada estranger, l'Estat espanyol no disposa de cap tipus de control, en tractar-se d'un número que concedix el país que l'expedix), seria l'equivalent al número del DNI per als nacionals (encara que sense acreditar la identitat), i, per este motiu, s'exigix per a qualsevol tràmit administratiu, tant autonòmic com estatal (...)".

En relació amb esta última qüestió, la Conselleria de Justícia i Admnistraciones Públiques citava els següents exemples: "(...) sol·licitud de cita prèvia en les oficines PROP de la Generalitat; sol·licitud de cita prèvia per a la inscripció en el SERVOF; obtenció del permís de conduir; matriculació de vehicle de motor; canvi de titularitat d'un vehicle de motor; consulta de l'esborrany de la declaració de la renda AEAT; sol·licitud de llicències d'armes; sol·licitud de complement per titulars de pensió no

contributiva que residisquen en un habitatge llogat i, finalment, gestions davant del registre de la propietat o mercantils i les notaries)".

L'esmentada Conselleria concloïa el seu extens informe en els termes següents:

> "(...) El NIE no substituïx el passaport sinó que el complementa, i es requerix a tots els estrangers que compareguen en el Registre Administratiu d'Unions de Fet de la Comunitat Valenciana, ja siguen comunitaris com extracomunitaris.
>
> La seua exigència per al tràmit d'inscripció en el Registre no està vinculat al fet que els interessats disposen o no de permís de residència, sinó al mandat contingut en una norma estatal vigent com és el Reial Decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social, que exigix que figure en qualsevol tramitació administrativa: "en tots els documents que s'expedisquen o tramiten, així com en les diligències que s'estampen en el seu passaport o document anàleg".
>
> Per tant, este requisit no perseguix obstaculitzar la inscripció en Registre, sinó respectar en la seua globalitat l'ordenament jurídic espanyol, aplicant tant el dret d'estrangeria com el d'unions de fet quan concórreguen en el mateix expedient els supòsits de fets d'ambdós normatives.
>
> Com el seu propi nom indica, el Registre Administratiu d'Unions de Fet és un registre purament administratiu, a diferència del Registre Civil que tenen naturalesa civil i es referix a drets fonamentals de les persones (naixement i extinció de la personalitat, filiació, nacionalitat, matrimoni), i per això li resulta aplicable el que disposa el Reial Decret esmentat (...)".

Partint d'estos fets, convé recordar que l'art. 13.1 de la Constitució Espanyola de 1978 assenyala que "els estrangers gaudiran a Espanya de les llibertats públiques que garantix el present títol en els termes que establisquen els tractats i la llei".

El referit precepte constitucional es desplega a través de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social (modificada per les posteriors Lleis 8/2000, 14/2003 i 2/2009).

L'Art. 4.1 de la Llei orgànica 4/2000, relatiu al dret a la documentació, disposa el següent: "Els estrangers que es troben en territori espanyol tenen el dret i el deure de conservar la documentació que acredite la seua identitat, expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència, així com la que acredite la seua situació a Espanya".

El Desplegament de la llei Orgànica 4/2000 es va produir a través del Reial Decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament (vigent fins al 30 de juny de 2011, després de la publicació del Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril).

Tant el RD 2393/2004 (arts. 100 i ss.) com el Reial Decret 557/2011 (arts. 205 i ss.) establixen, en relació amb la documentació dels estrangers que es troben en territori espanyol, un doble vessant:

-Documentació que acredite la seua identitat, expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència.

-Documentació que acredite la seua situació a Espanya.

D'ambdós normes reglamentàries podia deduir-se que la documentació que "acredita la identitat" és el passaport o document de viatge, mentre que la targeta d'identitat d'estranger és el document destinat a identificar l'estranger a l'efecte "d'acreditar la seua situació legal a Espanya".

No obstant això, s'ha de tindre en compte que de la lectura dels reglaments d'estrangeria (tant l'anterior com el posterior a juny de 2011) es desprén que el número d'identificació d'estrangers té la consideració de document "a l'efecte d'identificació" i com a "identificador de l'estranger".

Així, el Reglament d'Estrangeria de 2004, en l'art. 101 (número d'identitat d'estranger), en l'apartat primer assenyala que els estrangers que obtinguen un document que els habilite per a romandre en territori espanyol, aquells a qui se'ls haja incoat un expedient administratiu en virtut del que disposa la normativa sobre estrangeria i aquells que pels seus interessos econòmics, professionals o socials es relacionen amb Espanya, seran dotats, als efectes d'identificació, d'un número personal, únic i exclusiu, de caràcter seqüencial; el número personal serà l'identificador de l'estranger, que haurà de figurar en tots els documents que se li expedisquen o tramiten, així com en les diligències que s'estampen en el seu passaport o document anàleg.

D'altra banda, el vigent Reglament de 2011, en el seu art. 206 (número d'identitat d'estranger) assenyala, en el seu apartat primer, que els estrangers a favor dels quals s'inicie un procediment per a obtindre un document que els habilite per a romandre en territori espanyol que no siga un visat, aquells a qui se'ls haja incoat un expedient administratiu en virtut del que disposa la normativa sobre estrangeria i aquells que pels seus interessos econòmics, professionals o socials es relacionen amb Espanya, seran dotats, a l'efecte d'identificació, d'un número personal, únic i exclusiu, de caràcter seqüencial. L'apartat segon queda igual que en el Reglament de 2004.

En conclusió, tenint en compte el que acabem de dir, entenem que si bé és cert que la funció principal del NIE és acreditar la situació legal de l'estranger a Espanya, no és menys cert que és un document que facilita la seua identificació.

Una vegada efectuada esta distinció en matèria d'estrangeria, ens centrem en la normativa valenciana d'unions de fet.

El Decret 61/2002, de 23 d'abril, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei de la Generalitat 1/2001, de 6 d'abril, per la qual es regulen les unions de fet, establix en el seu art. 14 que la sol·licitud d'inscripció "haurà d'anar acompanyada de la documentació següent: a) còpia dels documents d'identificació dels sol·licitants".

En este sentit, segons s'informava en la seua pàgina web, la Generalitat va establir que la sol·licitud d'inscripció en el Registre Administratiu d'Unions de Fet hauria d'anar acompanyada, entre d'altres, dels documents següents:

> "a) Documents d'identificació dels sol·licitants.

> - Nacionals: document nacional d'identitat (DNI), d'ambdós, original i en vigor.
>
> - Ciutadans de la Unió Europea: document acreditatiu d'identitat del seu país o passaport i número d'identificació d'estranger, amb la documentació pertinent, original i en vigor.
>
> -Ciutadans extracomunitaris: passaport i número d'identificació d'estranger, amb la corresponent targeta d'identitat d'estranger, original i en vigor".

De la informació anterior es desprén que als ciutadans estrangers (tant de la Unió Europea com extracomunitaris) se'ls requerix el NIE a través de la presentació de la documentació pertinent (per a ciutadans de la Unió Europea) o de la targeta d'identitat d'estrangers (per a ciutadans extracomunitaris).

En ambdós casos no n'hi ha prou amb el passaport. En unes altres paraules, i en els termes vistos en la normativa d'estrangeria, l'Administració està requerint una documentació que no sols identifica el sol·licitant sinó que acredita la seua situació legal a Espanya.

En este punt, l'Administració valenciana ens informava que "(...) el NIE no substituïx el passaport sinó que el complementa, i es requerix a tots els estrangers que compareguen en el Registre Administratiu d'Unions de Fet de la Comunitat Valenciana (...)".

Considerem que la qüestió que cal determinar és si l'Administració valenciana pot sol·licitar o no una documentació que té funcions identificatives —segons acabem d'explicar— i que "complemente" el passaport.

En primer lloc, la normativa d'unions de fet valenciana es referix a "documents d'identificació" (en plural), sense excloure'n expressament el número d'identificació d'estrangers que, juntament amb altres funcions i d'acord amb la normativa vigent, també complix esta funció.

No obstant això, la qüestió de quins documents es poden sol·licitar per a identificar el ciutadà estranger no resulta fàcil, ja que, revisada per esta institució la normativa en esta matèria d'altres comunitats autònomes, resulta que ens trobem amb una gran dispersió de criteris. Així, a tall d'exemple:

-Comunitat de Galícia: el Decret 248/2007 de 20/12, pel qual es crea i es regula el registre de parelles de fet de Galícia, establix en l'art. 11.1, lletra b: "DNI de cadascuns dels sol·licitants que tinguen la nacionalitat espanyola o designació del document equivalent en altres supòsits".

-Comunitat de Madrid: el Decret 134/2002, de 18/07, pel qual es crea el Registre d'Unions de Fet de la Comunitat de Madrid, assenyala en l'art. 10.1, lletra a): "DNI, passaport o targeta de residència dels sol·licitants i testimonis".

-País Basc: el Decret 124/2004, de 22 de juny, Reglament del Registre de Parelles de Fet del País Basc, disposa en l'art. 10.2, lletra a: "Fotocòpia del DNI d'ambdós membres de la parella que s'hi presentarà junt amb l'original per a la seua comprovació. En cas de nacionalitat diferent de l'espanyola s'hi presentarà el document equivalent en el seu país".

Esta dificultat és més gran si tenim en compte que, junt amb les administracions autonòmiques, alguns municipis han establit i han regulat els seus propis registres administratius d'unions de fet.

En segon lloc, sense perjudici de la normativa valenciana d'unions de fet (o d'altres normes en esta matèria d'altres comunitats autònomes), considerem que convenia recordar el que establix el Reial Decret 2393/2004, en el seu art. 100.2 i (a partir del 30/06/2011) en el Reial Decret 557/2011, en el seu art. 205.2, que establixen que: "Els estrangers estan obligats a exhibir els documents referits en l'apartat anterior quan siguen requerits per les autoritats o els seus agents", tenint present que la referència "en l'apartat anterior" es referix a la documentació amb la qual van entrar a Espanya, aquella que acredite la seua identitat, expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència, així com la que acredite la seua situació a Espanya.

La normativa valenciana assenyala que el Registre Administratiu d'Unions de Fet serà únic i estarà adscrit al corresponent òrgan directiu de l'Administració de la Generalitat que tinga atribuïdes les funcions de registre de les entitats jurídiques.

En este punt, convindria preguntar-nos si el titular d'este òrgan administratiu tenia la consideració "d'autoritat o agents" en el sentit requerit en el Reglament d'Estrangeria.

En relació amb el concepte "d'autoritat", tant la doctrina com la jurisprudència coincidixen que els conceptes de funcionari i autoritat es mouen en una relació de gènere i espècie. L'autoritat seria un tipus de funcionari (una espècie), aquell que té comandament o exercix jurisdicció pròpia. La confluència d'estos dos atributs (comandament i exercici de jurisdicció) és el que permet diferenciar l'autoritat de la resta de funcionaris.

Doncs bé, la doctrina considera que "comandament"s'entén en sentit jurídic i no físic, de tal forma que comandament equivaldria a la potestat de reclamar obediència, potestat que no se circumscriu exclusivament al marc de les relacions jeràrquiques de l'Administració, sinó que s'entendria també a la relació entaulada entra esta i els ciutadans. El segon atribut, "l'exercici de jurisdicció", ha d'entendre's en un sentit ampli, jurisdicció a estos efectes no equival a la funció de jutjar desenvolupada pels jutges i tribunals, sinó que seria la potestat de resoldre assumptes de qualsevol índole que siguen sotmesos a la consideració del funcionari.

En conclusió, entenem que el concepte d'autoritat establit en el Reial Decret 2393/2004, en el seu art. 100.2 i, a partir del 30 de juny de 2011, en el RD 557/2011, en el seu art. 205.2, pot ser aplicable als titulars dels òrgans de Registre Administratiu d'Unions de Fet.

Finalment, i en tercer lloc, no podem obviar que el Tribunal Constitucional en la interpretació del contingut i abast dels art. 13.1 i 10.1 (dignitat de les persones) de la CE, ha establit que el legislador disposa de la possibilitat d'establir condicionaments addicionals respecte de l'exercici de determinats drets pels estrangers, sempre que tals condicionants respecten les prescripcions constitucionals (així, entre altres, STC 107/1984, STC 94/1993 i STC 107/1984).

Entre estos condicionaments legals pot estar el requisit de trobar-se en situació legal en el territori espanyol, que és justament el criteri que de partida utilitza la Llei 4/2000, basat en la distinció d'estrangers que es troben legalment a Espanya i els que no es troben en situació regular.

D'acord amb els criteris exposats i l'aplicació del principi d'autoorganització amb el que compten totes les administracions públiques, la sol·licitud de documentació identificativa complementària al passaport no contradiu la normativa vigent. En conseqüència, com que no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals o estatutaris, vam tancar la queixa.

8. Obres públiques

L'autor de la queixa núm. 106028 ens manifestava que havia sigut objecte d'una expropiació i que durant juny del 2007 es van firmar les actes d'ocupació de la seua parcel·la. En aquell moment es va consignar el depòsit previ que preveu la Llei d'expropiació forçosa per a poder ocupar els terrenys; després d'iniciar-se el tràmit de mutu acord en la determinació del preu just, el qual no es va aconseguir, va formular el seu full d'apreuament, el qual va ser rebutjat per l'Ajuntament d'Elx; després de reiterats requeriments, va formular el seu a l'abril de 2009 i, a pesar del temps transcorregut, no s'havia satisfet el preu just fins al límit en què existia conformitat entre les parts.

En el cas que ens ocupa, efectuàrem les següents distincions per a justificar la nostra intervenció.

Respecte de l'acord del Jurat Provincial d'Expropiació que va fixar el preu just, no hi podíem intervindre, atés que este acord va ser objecte de recurs contenciós administratiu davant del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana i no teníem constància que hi haguera recaigut sentència ferma.

No obstant això, respecte de l'import del preu just oferit per l'Ajuntament d'Elx, l'art. 50.2 de la Llei d'expropiació forçosa, de 16 de desembre de 1954, reconeix el dret de l'expropiat a cobrar la indemnització encara que existisca litigi o recurs pendent, fins al límit on hi haja conformitat entre l'expropiat i l'expropiant i, en conseqüència, la nostra Llei 11/1988 ens permet investigar.

L'Ajuntament d'Elx ens va remetre un informe en què ens relata que "(...) el 18 de juny de 2007 es va realitzar l'acta de lliurament de depòsit previ per import de 62.138, 99 euros i l'acta d'ocupació (...) el Jurat Provincial d'Expropiació va determinar, mitjançant un acord de data 5 de novembre de 2009, fixar com a preu just final de la finca afectada la quantitat de 206.837,41 euros. El preu just, fixat pel Jurat Provincial, va ser acceptat per este Ajuntament per Decret de 10 de desembre de 2009 (...)".

Arribats a este punt, considerem que, encara que directament unides entre si, són dos les qüestions que cal estudiar en esta queixa:

-La falta de resposta expressa de l'Ajuntament d'Elx als diversos escrits presentats pels autors de la queixa en què demanava que es pagara la part del preu just sense abonar i es liquidaren els interessos de demora.

-El retard a abonar el preu just final (concretament la diferència entre el preu just definit per l'administració municipal i la fixada pel Jurat Provincial d'Expropiació forçosa), així com els interessos de demora i la corresponent indemnització per ocupació avançada dels terrenys.

Respecte de la primera qüestió, de les actuacions es desprén que els escrits dels autors de la queixa no van obtindre resposta expressa, dins del termini i en la forma escaient, per part de l'Ajuntament d'Elx.

D'altra banda, quant al segon problema, cal recordar que l'art. 48.1 de la Llei d'expropiació forçosa, de 16 de desembre de 1954, establix que, una vegada determinat el preu just, es pagarà la quantitat que en resulte en el termini màxim de sis mesos. El pagament es verificarà mitjançant taló nominatiu a l'expropiat o per transferència bancària, en el cas que l'expropiat haja manifestat el seu desig de rebre el preu precisament per este mitjà.

D'una altra banda, el capítol V de la referida Llei d'expropiació forçosa es referix a la "responsabilitat per demora". Així, l'article 56 indica que "quan hagen transcorregut sis mesos des de la iniciació legal de l'expedient expropiatori sense haver-se determinat per resolució definitiva el preu just de les coses o drets, l'Administració expropiant culpable de la demora estarà obligada a abonar a l'expropiat una indemnització que consistirà en l'interés legal del preu just fins al moment en què s'haja determinat, que es liquidarà amb efectes retroactius, una vegada que el preu just haja sigut efectuat".

Així mateix, l'article 57 referix que "la quantitat que es fixe definitivament com a preu just meritarà l'interés legal corresponent a favor de l'expropiat, fins que es pague i des del moment que hagen transcorregut els sis mesos a què es referix l'article 48".

Com a conseqüència d'estes consideracions, l'Ajuntament d'Elx va acceptar les recomanacions següents: d'una banda, contestar amb rapidesa als escrits i les sol·licituds presentats pels autors de la queixa, i d'una altra banda, pagar al més aviat possible la quantitat pendent de pagament per preu just final, així com dels interessos de demora que s'hagueren meritat a favor de l'autor de la queixa, i de les indemnitzacions corresponents per ocupació avançada dels terrenys.

9. Transports

L'autor de la queixa núm. 1109394 ens expressava que:

> "(...) tenia una embarcació esportiva amb 11 anys d'antiguitat (...) vaig sol·licitar al moment oportú un amarrament públic al port de Xàbia i lògicament per la seua saturació me'l van denegar i vaig passar a engrossir la llista d'espera (...) com passava el temps i no se'm comunicava res, vaig vendre l'embarcació per no tindre on deixar-la (...) després de 9 anys m'adjudiquen l'amarrament i presente una queixa a la Generalitat per demanar que em respecten l'amarrament, però no per a l'embarcació inicial

> sinó per a una altra embarcació de semblants característiques, i no he rebut resposta (...).”

Per la seua banda, la Conselleria d’infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va comunicar el següent:

> “(...) es planteja la queixa d’un usuari inscrit en la llista d’espera per a l’adjudicació d’un amarrament d’ús públic al port de Xàbia que pretén la substitució d’eixa embarcació per una altra distinta amb motiu del temps transcorregut des de la inscripció.
>
> Resulta d’aplicació l’article 12, c), apartat 3, del Decret 37/2002, de 5 de març, del Govern valencià, pel qual s’establixen les normes per a la gestió d’amarraments de titularitat pública per a embarcacions esportives en els ports de gestió directa de la Generalitat Valenciana, d’acord amb el qual, la baixa en la llista d’espera tindrà lloc, entre altres causes, per una nova alta del mateix titular amb una altra embarcació. En conseqüència, allò que s’ha sol·licitat, és contrari a la norma (...).”

En efecte, el Decret 37/2002, pel qual s’establixen les normes per a la gestió d’amarraments de titularitat pública per a embarcacions esportives en els ports de gestió directa de la Generalitat Valenciana, en l’art. 5, relatiu al règim jurídic dels amarraments, assenyala el següent:

> “Serà indispensable per al manteniment de l’assignació d’amarrament, durant el temps autoritzat, el compliment de les obligacions següents: l’amarrament només podrà ser utilitzat durant la vigència de la seua assignació i per la mateixa embarcació per a la qual es va autoritzar, la qual haurà de mantindre inalterades la seua eslora, mànega i calat, i la resta de característiques físiques, tècniques i d’ús que possibiliten la utilització correcta de l’amarrament. Qualsevol canvi d’embarcació o alteració de titularitat comportarà la necessitat d’obtindre una nova assignació i, per tant, s’haurà de sol·licitar prèviament a l’administració”.

En l’art. 12 del referit Decret 37/2002, de 5 de març, aclarix que la baixa en la llista d’espera podrà produir-se per una de les causes següents: assignació de lloc d’amarrament en el port; renúncia del peticionari; nova alta del mateix titular amb una altra embarcació o de la mateixa embarcació amb un altre titular en la llista d’espera; d’ofici, per constar a l’Administració portuària el canvi de titularitat de l’embarcació, o no acreditar-se esta degudament a requeriment de l’Administració portuària.

Per tant, la baixa en la llista d’espera per a l’obtenció d’un amarrament en el port de Xàbia havia sigut causada per l’adquisició d’una altra embarcació, ja que en la llista d’espera es trobava l’anterior embarcació inscrita, i tal com establix la normativa citada, la baixa en la llista d’espera es produïx per l’alta nova del mateix titular amb una altra embarcació.

No obstant això, la falta de contestació a l’escrit presentat per l’autor de la queixa podia no haver sigut prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, per la qual cosa recomanàrem a la Direcció General de Transports i Logística de la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient que procurara contestar els escrits i les sol·licituds presentades per l’autor de la queixa en el termini màxim de 3 mesos.

En el moment de redactar el present Informe anual estem esperant rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

Durant l'any 2011, hem rebut nombroses queixes sobre la gestió dels amarraments del port esportiu de Xàbia, en el qual hi ha una important conflictivitat respecte de l'existència d'embarcacions que no tenen atorgada l'autorització de l'amarrament, a pesar d'estar pagant les taxes durant molts anys; la falta de publicitat de la llista d'espera, en la qual els sol·licitants d'amarrament porten molts anys esperant sense èxit. Esta excessiva espera ha provocat que algunes persones hagen sol·licitat l'amarrament per a un determinat tipus de vaixell i, davant de la tardança a rebre'l, s'hagen vist obligats a vendre'l o canviar-lo per un altre diferent de l'inicialment sol·licitat, de manera que han causat baixa en la llista d'espera.

Amb l'objecte de solucionar la problemàtica global existent en la gestió dels amarraments del port, continuarem mantenint contactes de treball amb la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient per tractar d'aconseguir un acord que satisfaça els distints interessos concurrents.

10. Comunicació audiovisual

Davant de l'enorme volum de queixes rebudes i a fi d'agilitzar-ne els tràmits, vam mantindre una reunió de treball el dia 23 de febrer de 2011 a la seu de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, a València.

S'explica als responsables de la Conselleria que les persones autores de les queixes manifesten la seua disconformitat amb el cessament de les emissions del canal català de televisió TV3 i el tancament de les instal·lacions i dels repetidors que Acció Cultural del País Valencià (d'ara en endavant, ACPV) i la Fundació Ramón Muntaner (d'ara en endavant, FRM) tenen a diverses zones de la Comunitat Valenciana.

Després d'indicar els antecedents que sobre esta mateixa qüestió consten en esta institució, ens informen que, actualment, hi ha diversos procediments judicials en tràmit i ens lliuren un informe detallat sobre aquells, com també còpia de diversos pronunciaments judicials ja emesos.

Tenint en compte això anterior, i de conformitat amb el que establix l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que regula esta institució, ens vam veure obligats a posar fi a les nostres investigacions i acordar el tancament i l'arxivament de les queixes rebudes, ja que el Síndic de Greuges no pot entrar en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent una resolució judicial.

11. Agricultura

L'autor de la queixa núm. 1108271, en el seu escrit inicial, manifesta que la societat a què representa tenia incloses dos parcel·les de vinya en els plans de reestructuració i reconversió de la vinya que consistia a transformar la vinya de "got" a "espatlera".

La Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua va comunicar a l'autor de la queixa que tenia una xicoteta part de la parcel·la que era il·legal, i que havia d'arrancar la vinya per a poder rebre la subvenció.

En eixe sentit, la persona afectada es va personar a la Conselleria per sol·licitar un aclariment i que li ho notificaren per escrit, amb l'objecte de poder exercir els seus drets, i no havia rebut cap contestació.

Per la seua banda, l'esmentada Conselleria ens va comunicar que:

> "(...) es comprova que falta documentació, per la qual cosa s'envia tràmit d'audiència de data 12 de maig de 2010 al centre gestor Cooperativa Sant Isidre Llaurador de Camp Arcis, en virtut de l'acord signat entre el viticultor i el centre gestor. Una vegada esmenades les deficiències indicades en el tràmit, s'envia al centre gestor un nou tràmit d'audiència de data 28 de setembre de 2010. El 12 d'agost de 2010, es realitza control de camp de la parcel·la i es comprova *in situ* l'existència de vinyes de diferent edat, de manera que s'hi podia diferenciar una amb vinya de 1974 i una altra de 1999. Al novembre de 2010 es va personar el Sr. (...) a la Direcció Territorial de València de la Conselleria i va manifestar la seua discrepància amb l'edat de plantació (...) sense aportar cap documentació que acreditara allò que s'ha manifestat (...) és per això que, en no haver-se resolt la il·legalitat o no de part de l'actual recinte 1 de la parcel·la (...), no s'ha pagat la resta de les parcel·les incloses en el pla de reestructuració i reconversió de vinya. Amb data 12/05/2011 s'ha enviat tràmit d'audiència al centre gestor i s'ha comunicat l'existència d'una vinya presumptament il·legal (...) escau comunicar a la Secció de Mercats Agraris l'existència d'esta parcel·la perquè actualitze el Registre Vitícola, amb la inclusió la zona plantada en 1999 sense el corresponent permís de preplantació (...)".

Davant del referit informe, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, el Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua una ampliació de l'informe inicial, especialment ens interessava conéixer en quina situació es trobava la resolució de l'expedient, en el sentit de si la Secció de Mercats Agraris havia resolt l'actualització del registre.

De manera que l'esmentada Conselleria ens va remetre l'informe següent:

> "(...) el tràmit d'audiència és notificat a l'interessat en data (...), qui presenta escrit d'al·legacions en l'Ajuntament de (...). Argumenta la vigència dels drets de plantació corresponents (...) l'escrit d'al·legacions ha sigut rebut pel centre gestor, per la qual cosa està en estudi de la secció de mercats a l'efecte d'emetre la corresponent proposta, resolució i comunicació a l'interessat. Quan es faça, la comunicació serà posada en coneixement de la Secció de Producció Vegetal a fi de poder continuar amb la tramitació de l'expedient de reestructuració i reconversió de vinya objecte de la queixa (...)."

Així les coses, l'art. 21.2 del Reial Decret 244/2009, de 27 de febrer, per a l'aplicació de les mesures del programa de suport al sector vitivinícola espanyol, en relació amb la reestructuració i reconversió de vinyes, advertix que no podran acollir-se a eixe règim d'ajudes "les vinyes d'aquells titulars que contravinguen la normativa vigent en matèria de plantacions de vinya, per a qualsevol de les superfícies de vinya de la seua explotació".

La normativa vigent en matèria de plantacions de vinya està recollida en el Reial Decret 1244/2008, de 18 de juliol, pel qual es regula el potencial de producció vitícola, en el capítol II del qual, referent a les plantacions i replantacions de vinya, s'establix que el Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí podrà realitzar una distribució de drets disponibles per a noves plantacions entre les comunitats autònomes, d'acord amb criteris objectius i de les sol·licituds presentades pels interessats (art. 3).

D'altra banda, l'article 10 establix, en referència a les superfícies plantades de vinya després del 31 d'agost de 1998 sense un permís de replantació, que són il·legals i hauran de ser arrancades pel responsable de la plantació il·legal o, si no n'hi ha, pel propietari de la parcel·la, sense perjudici del dret del propietari a reclamar el cost al responsable de la plantació il·legal.

Per tant, de l'informe remés a esta institució es desprenia que dels controls de camp realitzats existien dues edats de plantació, a saber, de 1974 i 1999, i segons el que menciona anteriorment, la plantació que corresponia a l'any 1999 era il·legal, de tal forma que per a beneficiar-se del Pla, haurien d'haver sigut arrancades.

En eixe sentit, l'autor de la queixa no va aportar cap documentació que acreditara la seua discrepància en relació amb l'edat de la plantació mencionada.

No obstant això, davant de la tardança a contestar als escrits presentats per l'autor de la queixa, recomanàrem a la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua que resolguera els escrits sense incomplir el termini màxim de tres mesos, previst en l'art. 42 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

1. Introducció.

En este capítol detallem les queixes que ens han dirigit els ciutadans i ciutadanes, les quals, 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 semblants 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 sols 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 establix 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 dels quals podrà supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana". Queda, per tant, la seua competència territorial limitada al control dels actes i resolucions dels òrgans de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana. En sentit contrari, en queda exclosa l'Administració estatal, que és l'administració competent o afectada en totes i cadascuna de les queixes de què 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:

a) 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.
b) L'Administració de justícia.
c) L'Administració militar.
d) L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen sigut delegades per la Generalitat o no corresponguen a competències d'esta.

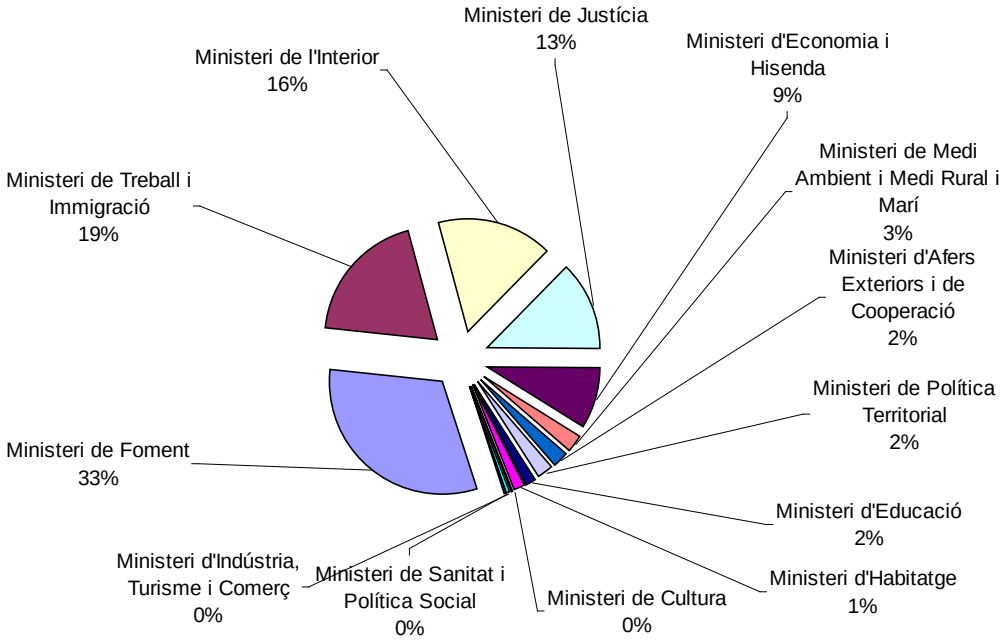
Una vegada delimitada la competència d'una institució i de l'altra, l'article 12.2 de la nostra llei reguladora preveu expressament que "de les queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat, donarà compte al Defensor del Poble". En compliment d'esta previsió i prèvia qualificació i registre de les queixes, l'any 2011 esta institució ha remés al Defensor del Poble un total de 279 queixes.

En el justificant de recepció que enviem al promotor de la queixa, l'informem del trasllat de la seua queixa a la institució estatal per a la seua tramitació, atenent al marc de competències ací descrit. Des d'eixe moment, el Defensor del Poble ens manté informats dels tràmits que es duen a terme en el curs de la investigació fins al tancament de l'expedient.

De vegades, ocorre que els ciutadans es dirigixen a ambdues institucions i plantegen la mateixa qüestió. Quan tenim coneixement d'això, atenent al règim de coordinació entre ambdues 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 de Foment	88
Ministeri de Treball i Immigració	54
Ministeri de l'Interior	46
Ministeri de Justícia	36
Ministeri d'Economia i Hisenda	24
Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí	7
Ministeri d'Afers Exteriors i de Cooperació	6
Ministeri de Política Territorial	6
Ministeri d'Educació	5
Ministeri d'Habitatge	4
Ministeri de Cultura	1
Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç	1
Ministeri de Sanitat i Política Social	1
Total de queixes remeses al Defensor del Poble	**279**



En este quadre queda detallat el nombre de queixes referides a cadascun dels ministeris amb motiu de la matèria objecte de queixa. I, dins de cadascun esbossem a continuació les qüestions concretes que ens han sigut plantejades pels ciutadans.

En primer lloc, cal puntualitzar que hi ha dues problemàtiques que els ciutadans ens han plantejat de manera massiva i que han donat lloc a una queixa sobre l'execució de les obres de la variant de la carretera nacional 332 al seu pas per Benissa, competència del Ministeri de Foment, i a una altra queixa sobre la situació del sector de l'energia elèctrica després de la promulgació del Reial decret llei 14/2010, de 23 de desembre, pel qual s'establien mesures urgents per a la correcció del dèficit tarifari del sector elèctric i el Reial decret 1565/2010, de 19 de novembre, pel qual es regulaven i es modificaven determinats aspectes relatius a l'activitat de producció d'energia elèctrica en règim especial, competència del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

Al marge d'estes dues queixes, la majoria de problemes que ens han plantejat els ciutadans que han resultat ser competència del Defensor del Poble han afectat el Ministeri de Foment en el sentit que es referien a polítiques competència d'este Ministeri o a societats o entitats públiques dependents o adscrites a este. És el cas de les 28 queixes relatives al cobrament de la renda bàsica d'emancipació i les 36 sobre les ajudes estatals directes a l'entrada d'habitatge (AEDE) en matèria d'habitage; els 13 expedients de queixa que han afectat la xarxa nacional de ferrocarrils espanyols (RENFE) o l'administrador d'infraestructures ferroviàries (ADIF); les 5 queixes sobre el funcionament de la societat estatal de correus i telègrafs i les 5 queixes sobre la xarxa de carreteres de l'Estat.

En segon lloc, figuren les 54 queixes que han afectat el Ministeri de Treball i Immigració. D'estes queixes, 15 afectaven l'Institut Nacional de la Seguretat Social i, majoritàriament, plantejaven qüestions relatives al reconeixement i càlcul de les prestacions del sistema públic de seguretat social i la declaració d'incapacitat. També s'han comptabilitzat 26 expedients de queixa relatius al servici públic d'ocupació estatal, entre els quals destaquen els referits al reconeixement de les prestacions per desocupació, si bé s'han rebut també queixes relatives al funcionament de les oficines d'ocupació i la falta d'informació proporcionada per estes. El tercer grup està format per les queixes que han afectat la Tresoreria General de la Seguretat Social (7). La resta està format per algunes queixes relatives a l'Institut Social de la Marina i a l'Institut Social de les Forces Armades.

El tercer bloc està constituït per les queixes relatives al Ministeri de l'Interior. En concret, 46 de les queixes remeses al Defensor del Poble ho han sigut per afectar competències d'este Ministeri. Així, en 15 expedients, se'ns han plantejat qüestions que depenien de la Direcció General de Trànsit, com ara la tramitació d'expedients sancionadors de trànsit, l'obtenció del permís de conducció i, en concret, 3 expedients en què es plantejava la problemàtica que al sector dels fotògrafs professionals li originava la publicació d'un manual per la DGT que obligava els centres de reconeixement mèdic que avaluen les aptituds dels conductors per a l'obtenció i renovació permís de conduir a realitzar les fotografies per a este permís. També hem rebut queixes relatives a institucions penitenciàries (11), i a les forces i cossos de seguretat de l'Estat (12). Les demores o els sistemes de citació per a l'expedició del DNI han sigut objecte de queixa en 2 supòsits. La resta de les queixes han fet referència

a qüestions diverses d'estrangeria, com ara el funcionament de les oficines d'estrangers o els centres d'internament d'estrangers.

Al Ministeri de Justícia han fet referència 36 queixes. El nombre més gran d'elles plantejaven, com en anys anteriors, temes relacionats amb el funcionament dels jutjats i tribunals i, principalment, les dilacions indegudes en la tramitació dels procediments judicials (21). D'altra banda, s'han comptabilitzat 10 queixes que afectaven la Direcció General dels Registres i del Notariat, en què el nombre més gran d'expedients plantejaven qüestions relatives a la demora en les inscripcions en els registres civils. A més, hem rebut alguna queixa en relació amb l'apreciació d'al·legacions per a l'exclusió de la llista dels membres del tribunal del jurat.

Destaquem, finalment, les queixes que es van remetre per afectar el Ministeri d'Economia (24). D'estes, 11 es referien a la liquidació d'impostos estatals i 9 afectaven la Direcció General del Cadastre. I la resta està format per algunes queixes per la falta de resposta a reclamacions d'esta Administració o la falta d'accessibilitat dels seus edificis.

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, establix 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, del mateix text legal prescriu que:

> "La persistència en una actitud hostil o entrebancadora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges per part de qualsevol organisme, funcionari, directiu o personal al servici de l'Administració Pública de la Generalitat podrà ser 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:

> "Quan concloga les seues investigacions, podrà formular a les autoritats i funcionaris de l'Administració advertència, 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 del mateix precepte establix que:

> "Una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable l'autoritat o el funcionari afectat no adopta les mesures oportunes en el sentit indicat o no informa el Síndic de les raons que justifiquen el fet de no adoptar-les, aquell podrà informar la màxima autoritat de l'organisme o del departament afectat i, si escau, el president de la Generalitat, dels antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, no obstant això, tampoc no obté una resposta adequada, el Síndic inclourà l'assumpte en el pròxim informe, ordinari o especial que eleve a les Corts, amb expressa menció dels noms de les autoritats o funcionaris que hagen adoptat l'actitud descrita".

No obstant això, estos preceptes legals no definixen clarament quines actuacions o omissions de l'Administració pública han de considerar-se pròpies d'una actitud persistentment hostil o entrebancadora de la labor d'investigació del Síndic.

Tanmateix, esta institució ha establit el criteri de considerar que mereixen la qualificació d'actitud hostil els següents comportaments de l'Administració:

- No facilitar la informació i documentació sol·licitada o requerida pel Síndic.

- No contestar a les resolucions del Síndic en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals.

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 efectuades o no contestar a les nostres recomanacions o suggeriments.

El nostre objectiu en 2011 ha sigut reduir a zero el nombre d'administracions hostils, per evitar el tancament dels expedients sense que el problema objecte de la queixa s'haja solucionat per a la persona afectada.

Per a aconseguir-ho, a més de demanar l'informe per correu ordinari com fem habitualment, també l'hem demanat per correu electrònic i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a aconseguir el desbloqueig dels expedients.

D'altra banda, el fet de no acceptar justificadament les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals que emeta el Síndic de Greuges no es considera un comportament hostil amb esta institució, i això, per les raons següents: l'Administració investigada complix amb l'obligació formal de contestar a les resolucions del Síndic i exposa els motius jurídics que l'assistixen i en els quals es basa per a discrepar legítimament de la decisió adoptada pel Síndic, tenint en compte que, en molts casos, l'Administració gaudix de discrecionalitat per a triar la solució que li pareix més oportuna entre altres solucions que jurídicament també són conformes al dret i que han pogut ser recomanades per esta institució.

Com ja és habitual, dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats públiques valencianes que, durant el 2011, han destacat per la seua especial col·laboració i grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins a hores d'ara, el Síndic s'havia limitat a esmentar solament les administracions que menys col·laboraven amb la institució, per la qual cosa ens sembla just continuar destacant també aquelles administracions públiques que més i millor col·laboren amb el Síndic de Greuges.

2. Administracions que no han contestat als requeriments o les resolucions del Síndic, i que han evidenciat una actitud hostil, entrebancadora 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, entrebancadora o de no col·laboració.

Ajuntament d'Algemesí

Queixa núm. 1109506

Es recomana que es tramite l'expedient de restabliment de la legalitat i sancionador davant de la comissió d'una presumpta infracció urbanística consistent en l'execució d'obres sense llicència.

Ajuntament de Benigànim

Queixa núm. 1108012

Es recomana que s'atorgue la llicència d'ocupació de l'habitatge sol·licitada per l'autor de la queixa.

Ajuntament de Dolores

Queixa núm. 109173

Es recomana que, com que han transcorregut més de 4 anys des de la comunicació de l'execució d'obres sense llicència als autors de la queixa i la notificació de la incoació

del procediment sancionador, a l'empara del que disposa l'art. 238 de la Llei urbanística valenciana, es considere la prescripció de la infracció i s'anul·le la sanció imposada.

Ajuntament d'Eslida

Queixa núm. 1106033

Es recomana que es duga a terme l'execució subsidiària, a càrrec de la propietat, de l'ordre d'execució de les obres de conservació d'un edifici en mal estat.

Ajuntament de la Vila Joiosa

Queixa núm. 092832

Es recomana que, davant de l'informe emés per l'enginyer municipal respecte dels escassos metres de distància existents entre la parcel·la proposada per a ubicar la subestació elèctrica d'alta tensió i altres parcel·les d'ús residencial i docent, s'estudien en profunditat altres alternatives possibles per a emplaçar la subestació al 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).

Ajuntament de Meliana

Queixa núm. 1109131

Es recomana que s'adopten les mesures pertinents per a excloure del sòl urbà les activitats i instal·lacions que són pròpies del sòl rústic, i que en la queixa que ens ocupa es concreta en l'autorització d'un corral amb diversos cavalls en el sòl urbà consolidat.

Conselleria de Justícia i Benestar Social

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

S'efectuen les recomanacions següents:

1. Establir per a la gestió de les mesures al medi obert de reforma de menors a través del sistema de concessió, concerts plurianuals o altres dels sistemes de gestió de servicis públics diferents de la subvenció anual, de manera que l'entitat encarregada ho faça tenint en compte els terminis i les normes previstos en la Llei de contractes del sector públic, i garantir l'estabilitat del servici públic que cal prestar.

2. Elaborar programes bàsics referits a la metodologia d'execució de les mesures judicials al medi obert, segons la modalitat d'estes, en què es determine, com a mínim: a) fases d'intervenció, b) àrees d'intervenció, i c) activitats que ha de realitzar el tècnic responsable de l'execució, tot distingint activitats directes amb el menor i la família, activitats indirectes amb altres professionals que intervenen en el cas, així com activitats de disseny, avaluació i informació.

3. Augmentar la dotació d'equips tècnics d'assessorament a fiscalia i jutges de menors de manera que es reduïsca el temps transcorregut entre la comissió del delicte i la sentència judicial ferma.

4. Posar a disposició del Ministeri Fiscal i dels jutges de menors els programes de mediació necessaris (reparació - conciliació) com a alternativa desjudicialitzadora.

5. Augmentar la dotació de professionals a les entitats a què s'encarrega l'execució de les mesures de medi obert imposades pels jutjats de menors, i establir una ràtio màxima de menors que cal atendre per cada tècnic responsable, de manera que s'incidisca en la disminució del temps transcorregut des de la sentència judicial fins a l'execució de la mesura.

6. Potenciar la creació i posada en funcionament de programes, centres i servicis que facen possible l'execució de la mesura de convivència amb una altra persona, família o grup educatiu (acolliment familiar professionalitzat, servicis residencials específics diferents dels centres de reeducació, etc.).

7. Potenciar la creació i posada en funcionament de centres de dia especialitzats, per iniciativa de la pròpia Conselleria de Justícia i Administracions Públiques o en col·laboració amb la Conselleria de Benestar Social, de manera que es facilite l'aplicació de la mesura d'assistència a centre de dia.

8. Impulsar l'elaboració d'un Pla transversal d'execució de mesures judicials al medi obert, en el qual siguen implicades la resta de conselleries amb responsabilitat en l'atenció a menors i joves (educació, sanitat, ocupació).

9. Impulsar el desenvolupament, juntament amb la Conselleria de Benestar Social i la resta de conselleries implicades (educació, sanitat, ocupació) d'un pla d'actuació amb menors infractors d'edat inferior als 14 anys i establir-hi els protocols que calguen.

10. Potenciar mesures de coordinació, participació i unificació de criteris entre la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques i les entitats a què s'encarrega l'execució de mesures, inclosa la formalització i posada en funcionament de comissions mixtes de treball.

- Queixa núm. 100267

Es recomana que es faciliten els recursos necessaris perquè les curadores i els curadors no professionals puguen desenvolupar la seua formació com a tals de manera presencial, sense desatendre la persona en situació de dependència, i aplicar la formació a distància com a complement i no com a alternativa a la presencial. A més se suggerix que, en el procés de desenvolupament de les accions de formació, compte amb la col·laboració dels interlocutors socials i les organitzacions del tercer sector especialitzades en l'àmbit de la dependència.

- Queixes sobre les ajudes de la Llei de la dependència.

Es recomana a la Conselleria de Benestar Social que resolga els expedients amb rapidesa i dins del termini màxim legal; que no es produïsquen retards en el pagament de les ajudes ja reconegudes; 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 hagueren correspost a la persona dependent, des de l'endemà de la sol·licitud fins a la data de la seua defunció.

4. Entitats públiques que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges

Durant l'any 2011, destaquem la col·laboració especial de l'Ajuntament de València i dels municipis que han signat un conveni específic amb el Síndic de Greuges: Albal, Almoradí, Benafer, Catarroja, l'Alcora, la Vall d'Uixó, Sant Vicent del Raspeig i Xirivella.

XIII. IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

1. Introducció

Un any més, i conscient de l'expansió dels mitjans tecnològics en tots i cadascun dels àmbits de la nostra vida, el Síndic ha volgut dedicar un apartat especial a la implantació de les noves tecnologies de la informació i comunicació en esta institució.

En els últims anys, hem sigut testimonis del canvi profund en la forma en què la ciutadania i l'Administració es relacionen entre si.

El fet que cada vegada s'utilitzen més els mitjans electrònics, i en gran manera Internet, com a via de comunicació amb l'Administració, es justifica per la seua naturalesa interactiva i global, la facilitat d'ús, el cost reduït i la disponibilitat immediata de la informació i dels servicis a través de la xarxa.

Internet oferix a la ciutadania informació i servicis a qualsevol hora del dia independentment de la localització geogràfica, evita desplaçaments innecessaris i millora la inclusió social.

El permanent desenvolupament i evolució de les noves tecnologies condiciona el canvi en el model d'actuació de les administracions públiques.

I, en este context, a l'empara de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, el concepte "d'administració electrònica" queda consagrat en el marc jurídic espanyol i l'eleva a categoria de dret dels ciutadans i ciutadanes.

Els mateixos fonaments subjauen en la Llei 3/2010, de 5 de maig, d'Administració electrònica de la Comunitat Valenciana, que desenvolupa els drets de la ciutadania a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, per a accedir a servicis públics i en la tramitació dels procediments administratius.

És, per tant, la nostra obligació i la nostra voluntat prosseguir amb les actuacions iniciades en exercicis anteriors, encaminades a impulsar i establir estes noves formes de comunicació i relació entre la ciutadania i la nostra institució.

En este sentit, són molts els reptes que se'ns plantegen, però que necessiten recursos, temps i molt de treball. No obstant això, dins de les seues possibilitats econòmiques, humanes i tecnològiques, el Síndic ha realitzat al llarg d'enguany 2011 un gran esforç dirigit a implantar de manera efectiva estes noves tecnologies en el seu àmbit d'actuació.

- La pàgina web del Síndic www.elsindic.com

Després de la posada en marxa, a la fi del 2010, de la nova pàgina web www.elsindic.com, la institució ha continuat avançant en el desenvolupament de l'administració electrònica al servici de la ciutadania. A través d'este nou canal de comunicació, estem oferint un servici eficaç i eficient a totes les persones que acudixen al Síndic, ja siga per buscar informació, ja siga per gestionar els seus expedients.

Des del començament de 2011, aquelles persones que així ho han volgut han pogut realitzar tràmits a través de la nostra pàgina web de manera segura i personal, a través de la utilització del certificat digital.

D'esta manera, els ciutadans i les ciutadanes tenen la possibilitat de presentar queixes, consultes i al·legacions, aportar documentació relacionada amb algun expedient, consultar l'estat de tramitació en temps real de les seues queixes o subscriure's als butlletins informatius i a les notes de premsa enviades des d'esta institució.

En definitiva, els nostres usuaris poden beneficiar-se 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 forma presencial i aportant-hi la documentació necessària— des de l'oficina del Síndic.

Al juliol de 2011, el Síndic va posar en funcionament un nou procediment per a donar servici a aquells usuaris de la nostra pàgina web que no disposaven d'alguns dels certificats digitals abans mencionats. Des de llavors, les persones que es troben en esta situació poden accedir al servici telemàtic si telefonen al número gratuït 900 210 970, a través del qual se'ls facilita un nom d'usuari i una contrasenya.

La implantació dels mitjans electrònics com a part dels servicis del Síndic oferix avantatges tant als usuaris com a la mateixa institució.

D'una banda, la gestió electrònica facilita a la ciutadania l'exercici dels seus drets; augmenta la proximitat, la comoditat de gestió i reduïx notablement els temps.

D'una altra banda, és obvi que la satisfacció dels usuaris està directament relacionada amb el nostre grau d'eficàcia i la qualitat dels servicis que estem prestant a la ciutadania.

- Funcionalitat de la web

Actualment, els servicis que oferim als usuaris a través de la nostra pàgina web són els següents:

- Consultar les resolucions del Síndic i utilitzar una eina que permet fer recerques per matèries, administracions afectades, dates o paraules clau. En este apartat, volem destacar que, d'acord amb els compromisos de transparència, eficàcia i agilitat que han de ser prioritaris en la seua relació amb la ciutadania, el Síndic publica en la seua nova pàgina web totes les resolucions (en format pdf i en l'idioma d'origen), sense excepció, als set dies d'haver sigut emeses.

Òbviament, i a fi de preservar l'anonimat de les persones que confien en el nostre servici, les dades de caràcter personal de les ciutadanes i dels ciutadans han sigut suprimides de totes les nostres resolucions publicades en la web.

- Consultar resolucions acceptades per l'Administració, a través del sistema de recerca per data, matèria i paraules claus.

- Consultar expedients de queixes solucionades. En este apartat, els ciutadans i les ciutadanes trobaran expedients de queixa que durant la seua tramitació s'han solucionat gràcies a la intervenció del Síndic i a la col·laboració de l'administració afectada. Per tant, en estos casos no ha sigut necessari finalitzar l'expedient amb una resolució del Síndic a l'Administració.

- Consultar informació exacta, actualitzada i segura relativa tant al funcionament de la institució, com a la seua organització. La web del Síndic de Greuges oferix dades d'interés com ara: dades identificatives, estructura, organització, mapa de la pàgina web, dades de contacte; legislació relativa a la institució, directori del personal de l'oficina; clàusula de responsabilitat, de protecció de dades, marc legal; perfil del contractant; enllaços a altres seus; servici de consultes més freqüents (FAQ), informació sobre l'accessibilitat de la web i guia per a presentar queixes en la institució.

- Consultar informes anuals, especials i comunicacions dutes a terme pel Síndic durant els últims anys, així com altres publicacions (vídeo, material divulgatiu didàctic, ponències, jornades organitzades pel Síndic).

- Realitzar consultes. Les persones que tinguen dubtes sobre si el problema que tenen pot ser admés com a queixa, poden exposar els seus dubtes a través d'un formulari, al qual també poden adjuntar documentació.

- Presentar queixes contra l'Administració. Les persones que vulguen presentar una queixa han d'omplir un formulari i redactar una breu explicació del problema, i adjuntar-hi la documentació que creguen convenient.

- Conéixer l'estat dels expedients de queixa. Els ciutadans i les ciutadanes disposen d'un espai d'emmagatzemament disponible en línia, a manera de carpeta personal electrònica, en què poden consultar l'estat de tramitació de la seua queixa i on s'arxiven els documents electrònics relatius a l'expedient.

- Consultar informació relativa a l'actualitat del Síndic: notes de premsa, galeria multimèdia, identitat corporativa, etc.

- Consultar l'apartat dedicat a la qualitat: la *Carta de Servicis del Síndic de Greuges* i presentar reclamacions i suggeriments sobre el funcionament dels servicis prestats des del Síndic; omplir enquestes de qualitat; opinar sobre la web i d'esta manera ajudar-nos a continuar avançant.

- Modalitats d'accés a la informació restringida de www.elsindic.com

La identificació electrònica és la pedra angular en les relacions no personals amb el Síndic. Per a interactuar de manera telemàtica amb el Síndic, els usuaris disposen de dues modalitats:

- Utilitzar un certificat digital, i en este cas poden fer ús del nostre registre electrònic d'entrada de documents (presentació de queixes i consultes, instàncies, documents relatius a contractació, etc.). Així mateix, els usuaris amb certificat digital poden consultar l'estat de tramitació del seu expedient de queixa. Tot això, durant les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any, de manera còmoda i segura. Aquells tràmits realitzats en dies festius, d'acord amb el calendari laboral de la Comunitat Valenciana, tindran data d'efecte del primer dia hàbil posterior.

- Utilitzar un nom d'usuari i contrasenya. Si el ciutadà o la ciutadana no té certificat digital, pot presentar la queixa a través de la nostra pàgina web, tot omplint el formulari de queixa sense signatura digital. Més endavant podrà consultar l'estat de tramitació del seu expedient de queixa si telefona al número gratuït (+34) 900 21 09 70, a través del qual se li facilitarà un nom d'usuari i una contrasenya personal que li permeten acreditar-se en la nostra web. Amb esta nova eina pretenem arribar al nombre més gran de persones.

- Utilització de llengües oficials i d'idiomes estrangers

Tots i cadascun dels continguts i servicis de la pàgina web del Síndic de Greuges estan disponibles en valencià i castellà. Els ciutadans poden tramitar íntegrament els seus expedients en ambdues llengües i així fer efectiu el dret dels ciutadans i de les

ciutadanes a relacionar-se vàlidament i eficaçment amb el Síndic en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

Igualment, i conscients del gran nombre de residents estrangers a la nostra comunitat que es dirigixen al Síndic, la major part de la pàgina web també està disponible en anglés. A continuació facilitem, a efectes informatius, les dades referents als percentatges de visita a la nostra pàgina web per idiomes:

Visites en castellà: 86.4%
Visites en valencià: 11.9 %
Visites en anglés: 1.7 %

- Accessibilitat de la web

"El poder de la web està en la seua universalitat, el fet que totes les persones hi puguen accedir tot i tenir discapacitat és un aspecte essencial". Tim Berners-Lee, director del World Wide Web Consortium i inventor de la *World Wide Web*.

El Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i servicis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social, marca un punt d'inflexió respecte de l'accessibilitat de les pàgines web de l'Administració pública.

D'acord amb el que establix l'article 5 de la citada normativa "la informació disponible en les pàgines d'Internet de les administracions públiques haurà de ser accessible a les persones majors i persones amb discapacitat, amb un nivell mínim d'accessibilitat que complisca les prioritats 1 i 2 de la Norma UNE 139803:2004 (...)". En este mateix article s'establix que "(...) les pàgines d'Internet de les administracions públiques hauran de contindre de forma clara la informació sobre el grau d'accessibilitat al contingut que hi hagen aplicat, així com la data en què es va fer la revisió del nivell d'accessibilitat expressat (...)".

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, com a institució compromesa amb les persones amb discapacitat, defensa enèrgicament el dret de totes i tots els ciutadans, amb independència que puguen patir problemes físics, sensorials o cognitius, a accedir al seu web.

De fet, està demostrat que les persones amb discapacitat són un dels públics més interessats a interactuar amb l'Administració a través d'Internet, ja que tenen més problemes per a desplaçar-se a l'oficina del Síndic.

A més, l'accessibilitat no sols afavorix les persones amb discapacitat sinó que també beneficia la resta dels usuaris, ja que els facilita l'accés al contingut i elimina barreres tecnològiques, visuals i de disseny.

Moltes vegades, una discapacitat de l'usuari, un punt d'accés diferent de l'habitual com un mòbil o una PDA, un sistema de navegació no estàndard o una connexió lenta, poden ser un impediment per a accedir a nombrosos llocs de la xarxa. En este sentit, la nostra

prioritat ha sigut fer possible que la nostra web puga ser visitada i utilitzada de forma satisfactòria pel nombre més gran de persones, amb independència de les seues pròpies limitacions o les del seu entorn.

Avui, els criteris d'accessibilitat aplicables a les pàgines d'Internet són els reconeguts internacionalment per la Iniciativa d'Accessibilitat de la Web (*Web Accessibility Iniciative*) del Consorci Mundial de la Web (*World Wide Web Consortium*). Estes normes s'han consolidat en forma de pautes comunament acceptades en totes les esferes d'Internet com a referència, quan es tracta de construir pàgines d'Internet accessibles a les persones amb discapacitat.

La legislació europea i espanyola a este respecte obliga les administracions públiques a complir el nivell mínim d'accessibilitat AA.

No obstant això, des del Síndic, com a institució que vetla pel compliment dels drets de les persones, i en especial dels col·lectius més vulnerables, hem volgut fer un pas en esta matèria i oferir un nivell màxim d'accessibilitat AAA.

De manera que, a la nostra web, poden accedir tots els usuaris a pesar de dificultats o discapacitats.

La nova pàgina web del Síndic, en este afany de compromís per l'accessibilitat, compta a més amb el segell GESAccesibilitat, que demostra 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 compten únicament amb una marca estàtica (A, AA, o AAA) que no sempre evidència 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 es troben a disposició de tot el món.

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.

- Servici de missatgeria curta (SMS)

Des que, al juliol de 2009, el Síndic de Greuges posara en marxa el seu servici de SMS, el nombre de persones interessades a fer-ne ús ha augmentat gradualment. Així, en 2009, es van enviar 1.284 missatges; en 2010 van ser 5.003 missatges, i durant el 2011, la nostra institució va enviar un total de 10.520 missatges de textos a les ciutadanes i ciutadans.

El servici de missatges curts de text està sent utilitzat en l'actualitat per a informar, de manera puntual, els autors de les queixes sobre l'estat de tramitació del seu expedient.

D'esta manera, la persona que presenta una queixa davant del Defensor del Poble de la Comunitat Valenciana rep un SMS a través del seu telèfon mòbil en què se li informa

que ha estat admesa a tràmit. Posteriorment, és informada 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, o correu electrònic, depenent de la forma de comunicació triada pel/per la ciutadà/ana.

En este sentit, el grau de satisfacció dels usuaris d'este servici de SMS és elevat, i destaca la immediatesa i la rapidesa de resposta.

- Altres aspectes

Segons les dades facilitats per Google Analystics sobre la nostra web, durant l'any 2011, la web www.elsindic.com va tindre un total de 323.569 visites. Esta xifra és un indicador bàsic que ens ajuda a avaluar el nivell d'eficàcia com també l'ús de la nostra pàgina. D'este nombre total, el 68.51% han sigut visites noves, és a dir, visites realitzades per usuaris que mai no havien accedit a la nostra web. Esta elevada xifra revela que la nostra pàgina atrau trànsit d'una manera eficaç. En este sentit, també és una dada encoratjadora i positiva saber que un 31.49% de les visites han sigut recurrents, és a dir, que els usuaris han trobat els continguts i els servicis oferits en la nostra pàgina web prou útils i interessants com per a tornar a visitar-nos.

Un altre dels paràmetres que ens ha semblat interessant ressaltar és la mitjana de pàgines visitades, ja que ens servix per a avaluar la qualitat de les visites. En este sentit, cada persona que ha visitat la nostra web ha consultat una mitjana de 4,90 pàgines; una xifra prou elevada, la qual cosa indica una bona interacció dels usuaris amb la nostra web, és a dir, que els usuaris que ens visiten estan interessats en allò que oferim i els continguts de la pàgina estan disposats d'una manera eficaç.

- Conclusió

Al llarg del 2011, tant l'exigència ciutadana com la voluntat del Síndic han fet possible fer un nou pas en el desenvolupament tecnològic d'esta institució i prestar a la ciutadania un servici més pròxim, transparent i responsable.

En l'àmbit de la implantació de les noves tecnologies, el camí mai s'acaba de recórrer. Els avanços es produïxen molt ràpidament, per la qual cosa sempre ens trobarem en procés d'adaptació i modernització, a la recerca de nous reptes.

No volem concloure este apartat sense recordar que l'ús dels mitjans electrònics no implica cap tipus de disminució del dret de les persones que presenten una queixa a l'hora d'accedir al seu expedient de manera tradicional.

És a dir, des del Síndic garantim els mateixos servicis a aquelles ciutadanes o ciutadans que no puguen o no vulguen accedir electrònicament als nostres servicis. En esta institució tenim clar que Internet pot ser una via d'accés a la institució, però no n'és l'única, per descomptat.

XIV. CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. 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 s'adquirixen uns compromisos que són avaluats a través d'indicadors i que, a continuació, publiquem segons el que establix l'article 24 de la pròpia carta.

I. Indicadors bàsics de qualitat

- En relació amb la tramitació de queixes:

	2010	**2011**
Nombre de queixes presentades	9.504	11.901
Temps mitjà d'emissió del justificant de recepció	3,07	3,02
Temps mitjà d'admissió a tràmit	13,67	15,94
Temps mitjà de resolució de l'expedient	56,51	44,70

Cal ressaltar l'esforç realitzat pel personal de la institució, atés que amb la mateixa plantilla i un increment del 25% de queixes (2.397 queixes més que l'any anterior), s'han reduït els temps mitjans dels compromisos adquirits.

- Contestació de les reclamacions i suggeriments:

El termini de 15 dies per a contestar a les reclamacions i suggeriments presentats respecte del funcionament d'esta institució (arts. 27.5 i 28.4 de la Carta de Servicis) també s'ha complit, i s'han presentat durant el 2011 un total de 17 reclamacions i 4

suggeriments contestats en un temps mitjà de 8 dies. Així mateix, cal ressaltar que s'han reduït a la meitat les reclamacions respecte de l'any anterior, que en van ser 35.

Compromisos	**Mitjana**	**Nivell de compliment**
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h i de 17.00 h a 19.00 h		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 no excedirà un minut		100%

Indicadors complementaris de qualitat

- Nombre de queixes presentades: 11.901

- Tramitades: 5.241

- Admeses: 11.220

- Remeses a altres defensors del poble: 279

- Nombre de queixes tancades en 2011 en les quals l'Administració pública accepta la pretensió del reclamant: 4.828

- Nombre de resolucions efectuades: 1.413

- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració pública: 1.187

- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2011
Telefònica	4.216
Web/Correu electrònic	11.757
Presencial	814
Total consultes	16.787

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució: 323.569

- Nombre de queixes d'ofici obertes: 23

- Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts:

* 2.000 llibres amb dibuixos i redaccions guanyadores dels concursos del Síndic de Greuges.

* 1.500 exemplars de la Revista resum de l'Informe anual 2010 (750 en castellà i 750 en valencià).

- Indicadors de formació:

- Formació del 22,86% del personal de la institució en els diversos nivells de valencià, oral, elemental i mitjà.
- Nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi, així com participació en els tallers de preparació de les jornades de coordinació entre les defensories del poble, que fan un total de 12 accions formatives.
- Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució: 21

Finalment, volem indicar que, en 2011, amb l'objectiu de la millora contínua dels nostres servicis i, concretament, de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, així com una forma d'acostar-nos a la ciutadania i conéixer la seua opinió, es va elaborar un qüestionari en la web que ens permet conéixer el grau d'eficàcia de les nostres actuacions:

CAPÍTOL TERCER

L’OFICINA D’ATENCIÓ CIUTADANA

1. Introducció

Un any més, tornem a donar compte en este capítol del treball realitzat per l'Oficina d'Atenció Ciutadana, la funció de la qual és prestar assessorament de manera personalitzada a totes aquelles persones que es posen en contacte amb la nostra institució per buscar solució als seus problemes.

Les dades estadístiques de 2011 evidencien que la confiança de la ciutadania en la institució continua augmentant, ja que enguany hem atés un total de 16.787 consultes, en les quals la informació facilitada des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana ha sigut molt distinta, depenent de la matèria sobre la qual versava la qüestió plantejada per la persona afectada.

Així, si la qüestió que una persona sotmet a la nostra consideració entra dins de l'àmbit competencial d'esta institució, perquè tracta sobre un problema amb una administració pública de la Comunitat Valenciana, la persona rep tant l'orientació tècnica necessària per a presentar-nos una queixa, com la resposta a qualsevol dubte o qüestió que puga sorgir al llarg de la tramitació de l'expedient de queixa.

Quan no resulta possible atendre directament les qüestions que ens formulen les persones perquè la matèria es troba fora del nostre àmbit competencial, procurem sempre oferir-los informació suficient sobre els servicis, les entitats o els organismes que són competents per a solucionar el conflicte en qüestió, d'acord amb la nostra normativa reguladora.

El nombre total de consultes assolit durant l'any 2011 representa un 42,96% més que l'any anterior, en el qual prestàrem 11.742 consultes. A continuació podem veure un quadre comparatiu dels anys anteriors.

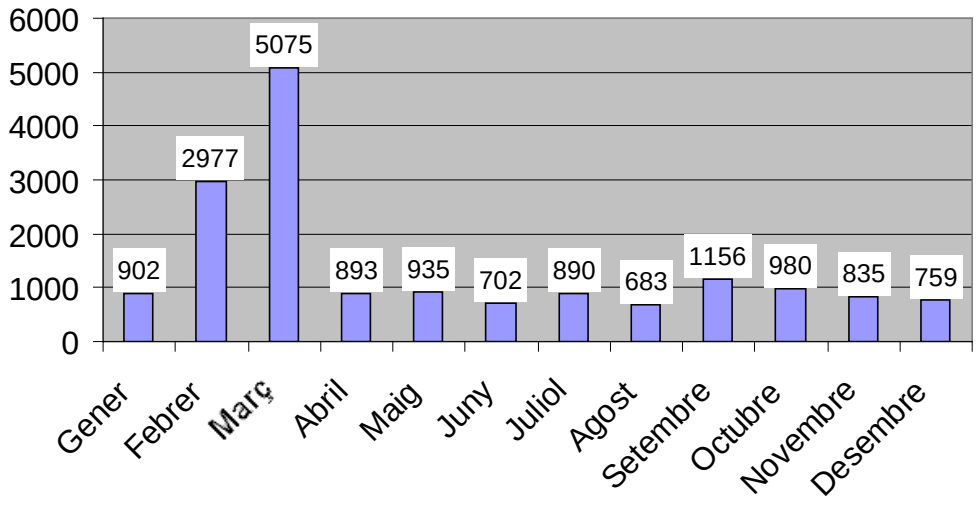
ANY	NRE. DE CONSULTES
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662
2010	11.742
2011	16.787

2. Característiques de les consultes

2.1 Evolució de les consultes per mesos

La mitjana del total de consultes prestades al llarg de l'any és de 1.399 al mes. Tal com podem veure en el gràfic, l'activitat duta a terme per l'Oficina és prou lineal, si bé hi destaca el fort increment experimentat als mesos de febrer i març.

L'explicació de les consultes registrades al mes de març i de les quasi tres mil de febrer rau en el fet que coincidixen amb l'entrada en la institució de multitud de queixes l'objectiu de les quals era el cessament de les emissions del canal de televisió català TV3 i el tancament de les seues instal·lacions i repetidors a la Comunitat Valenciana.



2.2 Mitjans de presentació de les consultes

El Síndic de Greuges té oberts diversos canals a través dels quals les persones afectades poden posar-se en contacte amb nosaltres, amb la finalitat d'acostar la institució a la ciutadania i que els resulte accessible. Així, poden optar per les següents vies a l'hora de fer-nos arribar les seues consultes i queixes:

5.- Acudir a la nostra seu, on l'atenció al públic es presta durant un ampli horari: de 09.00 h a 14.00 h i de 17.00 h a 19.00 h, de dilluns a divendres.
6.- Telefonar al nostre número gratuït 900 210 970 o al número de la centraleta 965 937 500.
7.- Enviar la queixa o consulta per correu postal.
8.- Enviar la queixa o consulta per fax, a través del número 965 937 554.
9.- Enviar la queixa o consulta telemàticament, a través de la pàgina web de la institució o del nostre correu electrònic: consultes_sindic@gva.es.

Durant el 2010, esta institució va posar en marxa una nova pàgina web (www.elsindic.com) que oferix més alternatives a la ciutadania, ja que a través d'este nou lloc web ens poden formular queixes amb certificat digital, com també s'hi pot consultar telemàticament l'estat de tramitació del expedients de queixa en qualsevol moment.

Enguany, a més, hem fet possible que les persones que no tenen certificat digital també puguen consultar telemàticament els seus expedients de queixa, tot facilitant-los un nom d'usuari i una contrasenya, a fi de respectar sempre la legislació sobre protecció de dades i amb això avançar en els drets de l'administració electrònica.

El nombre de consultes rebudes per via telemàtica durant este exercici —11.757— és molt superior al de l'any anterior i consolida este canal com el més utilitzat per la ciutadania.

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2010	Nre. de consultes 2011
Telefònica	4.995	4.216
Web/correu electrònic	5.783	11.757
Presencial	964	814
Total consultes	**11.742**	**16.787**

2.3 Tipus de consulta

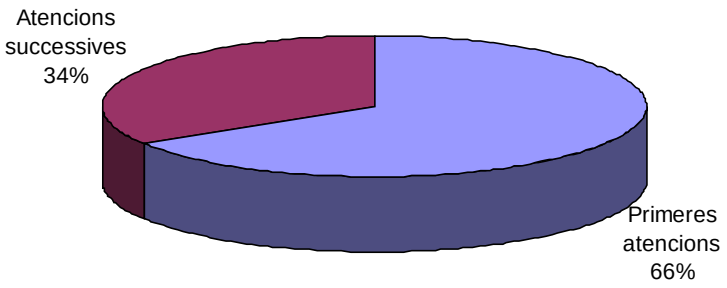
Cada any, quan analitzem les dades estadístiques de la nostra gestió, fem la distinció entre:

1. **"Noves consultes"**, que són totes aquelles en què la persona s'ha dirigit al Síndic per primera vegada o ens planteja una nova qüestió, i que durant 2011 pugen a 11.077.

2. **"Seguiments"**, que inclouen tots aquells supòsits en què la persona afectada que es posa en contacte amb nosaltres té un expedient de queixa en tràmit i formula qualsevol consulta sobre aquell, com ara la simple petició d'informació de l'estat de tramitació, la sol·licitud de qualsevol tipus d'actuació en el seu expedient (tancament, reobertura, desglossament de documentació, etc.) o, en molts altres casos, la sol·licitud d'informació i ajuda per a l'evacuació del tràmit d'al·legacions.

Els seguiments han assolit la xifra de 5.710 i són molt inferiors a la xifra de primeres atencions. Esta dada és molt positiva per a nosaltres, perquè fa referència a noves persones que acudixen a la institució i ens confien la solució dels seus problemes o, en tot cas, a persones que encara que hi hagen formulat abans una altra queixa, ens plantegen noves qüestions, de la qual cosa es deduïx que la seua experiència amb el Síndic ha sigut positiva i que no hem defraudat la confiança que van depositar en esta institució.

Finalment, cal fer constar que, enguany, el nombre de consultes que han derivat en queixa pugen a 6.494.



2.4 Matèries a què fan referència les consultes

Matèries		
Infraestructures, ocupació, comunicació audiovisual	6.235	37,14%
Atenció sociosanitària (Llei de la dependència)	2.760	16,44%
Ús del valencià	1.534	9,14%
Medi ambient	951	5,67%
Ocupació pública	586	3,49%
Ensenyament no universitari	542	3,23%
Servicis socials	524	3,12%
Urbanisme	511	3,04%
Habitatge	508	3,03%
Queixes remeses al Defensor del Poble	501	2,98%
Règim jurídic	414	2,47%
Sanitat	388	2,31%
Servicis locals	282	1,68%
Queixes relatives a àmbits privats	239	1,42%
Ordenació i control del trànsit urbà	190	1,13%
Hisenda pública	189	1,13%
Ensenyament universitari	133	0,79%
Infància i joventut	130	0,77%
Juridicoprivades	84	0,50%
Béns	48	0,29%
Matèria no assignada	17	0,10%
Festes i platges	14	0,08%
Drets de gènere	3	0,02%
Queixes remeses a defensors autonòmics	2	0,01%
Queixes remeses a altres defensors	2	0,01%
TOTAL	**16.787**	**100,00%**

En este quadre apareix reflectida la matèria sobre la qual versen els diversos conflictes per als quals les persones han sol·licitat assessorament en la nostra Oficina d'Atenció Ciutadana.

Durant el 2011, el nombre més elevat de consultes s'ha registrat en la matèria denominada "Altres àmbits d'actuació pública" i que abraça qüestions molt diverses referides a l'Administració autonòmica, com ara obres públiques, transports, subministrament d'energia, ocupació, etc. A este bloc hem assignat les consultes que les persones ens han fet sobre la formulació de queixa a causa del cessament de les emissions de TV3.

No obstant això, un any més s'ha fet palesa la preocupació que els ciutadans tenen quant a l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, sobre la qual han versat el 16,44% de les consultes que hem rebut, concretament 2.760.

Enguany, el nombre de consultes relatives a l'ús del valencià representa el 9,14% del total de consultes rebudes, amb un total de 1.534 consultes.

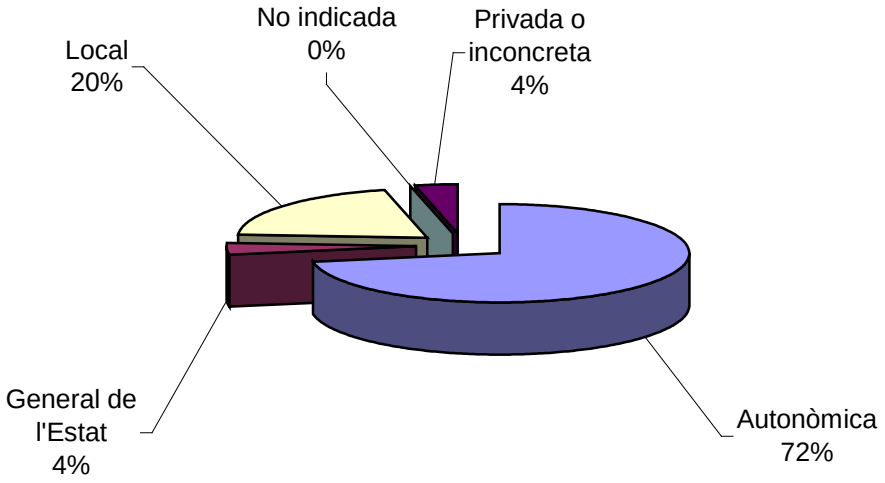
No podem deixar d'assenyalar que les conseqüències de la crisi econòmica es troben darrere de moltes de les consultes que ens ha formulat la ciutadania, i que no solament

fan referència a la matèria **"Servicis socials"** per tindre relació amb les ajudes econòmiques i prestacions que poden correspondre a les persones, sinó que afecten múltiples àrees i queden diluïdes en el total de consultes rebudes.

Així ocorre amb les consultes sobre la concessió i el pagament de beques de menjador i transport de l'àrea "d'Educació**"**, que suma un total de 675 consultes, els drets retributius dels empleats públics, de la matèria "**Ocupació pública"**, que aglutina 586 consultes; les consultes sobre l'adjudicació d'habitatges de protecció oficial i, sobretot, les incidències en el pagament d'ajudes financeres **"d'habitatge"**, una àrea en què hem arribat a les 508 consultes, com també les relatives al reconeixement i pagament de subvencions per foment de **"l'Ocupació".**

2.5 Consultes per administració afectada

Pel que fa a les administracions competents en les consultes que ens ha formulat la ciutadania, la distribució és la que reflectim en el gràfic següent:



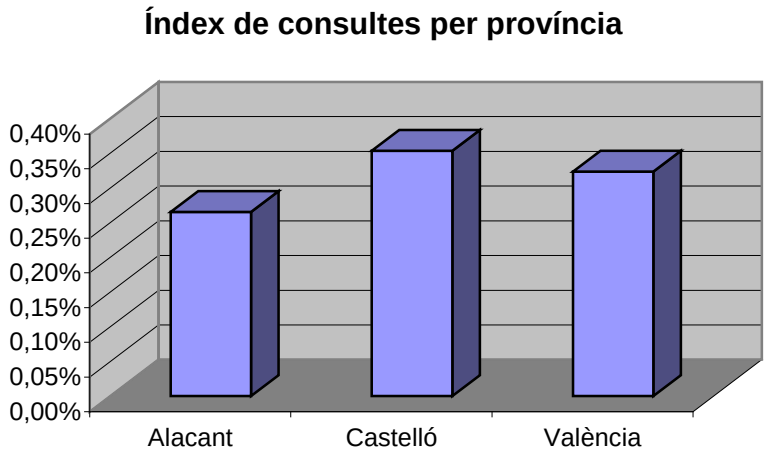
Com veiem en el gràfic, l'Administració autonòmica torna a ser la que aglutina el nombre més elevat de consultes.

2.6 Consultes per província d'origen

En el següent quadre reflectim la procedència geogràfica de les consultes, per províncies, i les comparem amb les consultes que vam rebre durant l'exercici anterior.

Província	en 2011	en 2010
Alacant	5.132	5.087
Castelló	2.136	858
València	8.342	5.353
Altres províncies	1.014	280
Sense especificar	163	164

Si relacionem les dades amb la població censada en cada província (Alacant, amb 1.934.127 habitants; Castelló, amb 604.344 i València amb 2.578.719), l'índex de consultes per províncies és el següent:



3. Conclusions

L'anàlisi de totes les dades estadístiques del treball realitzat en l'Oficina d'Atenció Ciutadana permet extraure les conclusions següents:

- L'any 2011 s'hi han atés un total de 16.787 consultes, una xifra que representa un increment del 42,96% respecte de l'any anterior i que podem interpretar com un millor coneixement de la institució per part de la ciutadania, com també més calat i consolidació en la societat.

- La pàgina web del Síndic i el correu electrònic es consoliden com el mitjà més utilitzat per la ciutadania. En concret, 11.757 consultes ens han arribat a través d'esta via.

- La mitjana de consultes rebudes al mes és de 1.399.

- Les àrees sobre les quals ha versat el nombre més elevat de consultes han sigut "Altres àmbits d'actuació pública", una àrea que inclou diverses qüestions de competència

autonòmica (infraestructures, ocupació, col·legis professionals, comunicació audiovisual, etc.) i l'àrea "d'Atenció sociosanitària", amb 2.760 consultes sobre l'aplicació de l'anomenada Llei de la dependència.

- L'Administració autonòmica és la destinatària de la majoria de les nostres consultes, amb un total de 12.127.

- L'índex de consultes per províncies és de 0.27% a Alacant, 0.35% a Castelló i 0.32% a València.

CAPÍTOL QUART

ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. Resum de les principals activitats

El present apartat de l'Informe anual constituïx una breu presentació de les activitats més importants que han sigut organitzades o realitzades des de la nostra institució.

Així mateix, no hem volgut especificar, per raons de confidencialitat, aquelles visites de ciutadans, associacions i la resta d'organitzacions que acudixen al Síndic per 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 representants de l'Administració i que anaven dirigides a facilitar la tramitació dels expedients de queixes.

També volem destacar que les activitats exercides des de la nostra institució s'han realitzat dins d'una situació econòmica especialment delicada i amb uns pressupostos clarament decreixents, que ha repercutit de forma considerable en la posada en marxa d'activitats i han afectat especialment aquelles que pogueren implicar una despesa manifesta.

En este context, el Síndic de Greuges ha de ser capaç de prestar un servici de qualitat a la societat valenciana sense oblidar les dificultats pressupostàries del present. D'esta manera, i com es podrà veure a continuació, hem optat per dur a terme activitats que quasi no impliquen despesa econòmica, llevat de la imprescindible, en la línia d'austeritat que ens marquen la situació actual i les restriccions pressupostàries.

2. Activitats dirigides a la comunitat educativa i a la joventut

2.1 VIII Concurs de Dibuix Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la Fundació de Solidaritat i Voluntariat de la Comunitat Valenciana (Fundar) i la ONG Globalització dels Drets Humans van convocar al mes de febrer de 2011 la VIII edició del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges. L'objectiu d'este certamen és promoure els drets humans i donar a conéixer la labor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar d'esta Comunitat.

En esta edició, amb motiu de la preparació del bicentenari de la Constitució de Cadis de 1812, els dibuixos estaven relacionats amb els drets i les llibertats reconeguts en aquella Constitució.

Igual que en convocatòries anteriors, el concurs estava dirigit a alumnes d'educació primària i secundària, i s'hi establiren 10 premis dividits en dues categories —cinc premis per als escolars de primària i cinc per als de secundària. En esta VIII edició, igual que en l'anterior, i conscients de la importància que estan adquirint les noves tecnologies en el camp de l'educació, obsequiàrem els guanyadors amb un ordinador Netbook.

El jurat, que es va reunir el 26 de setembre de 2011, va estar format per les persones següents: el síndic de Greuges, José Cholbi, com a president; Antonia Mir, pintora; Vicente Ferrer, vicepresident de l'ONG Globalització dels Drets Humans; Laura Doll, gerent de Fundar; Alfredo Castelló, portaveu de la Comissió de Drets Humans de les Corts; i Arturo Arnau, president de l'ONG Globalització dels Drets Humans, com a secretari. La decisió va ser la següent:

Persones guanyadores de la VIII edició del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges:

En la modalitat d'educació primària:

. Paula Barnet Segòvia, Col·legi Alemany, València
. David Ferrer Tomás, Escola Les Carolines, Picassent, València
. Aline Dieterlen Cuervo, Col·legi Sant Josep Germanes Franciscanes de la Immaculada, València
. Irene Roig Ferrando, CEIP Balmes, Guadassuar, València
. Mónica Asensi Caicedo, CEIP Balmes, Guadassuar, València

Accèssit de primària:

. Lara Fernández Sánchez, Escola Les Carolines de Picassent
. Manel Segura Lozano, Escola Les Carolines de Picassent

En la modalitat d'educació secundària:

. Ignacio Zacarés Masanet, Col·legi Sant Josep de Calassanç, València
. Germán Ribera Marín, IES Biar, Alacant
. Iván Bilaniuc, Secció IES Alfons XIII, Cabanes, Castelló

. Alicia Durán González, IES Font de Sant Lluís, València
. Cristian Úbeda Crespo, IES Font de Sant Lluís, València

Accèssit de secundària:

. Araceli Rubio Alonso, IES Professor Broch i Llop, Vila-real
. Erika Sofía Pintos Fernández, IES Riba-Roja
. Irina Galera Valero, IES Professor Broch i Llop, Vila-real
. Paloma Jurado McAllister, Col·legi L'Armelar, Paterna

El 18 d'octubre de 2011 es va dur a terme l'acte de lliurament de premis a l'Hemicicle de les Corts Valencianes. En l'acte, presidit pel president de les Corts, Juan Cotino, la secretària autonòmica de Família i Solidaritat, Gotzone Mora, i el síndic de Greuges, José Cholbi, van participar més de cent alumnes de tota la Comunitat Valenciana. Prèviament al lliurament dels premis, alguns alumnes de primària i secundària van recitar els 30 articles de la Declaració Universal dels Drets Humans.

2.2 II 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, va convocar al gener de 2011 la segona edició del Concurs de Redacció Síndic de Greuges sobre Drets Humans.

L'activitat, dirigida a estudiants d'ESO, batxillerat i cicles formatius de grau mitjà, té un doble objectiu: d'una banda, fomentar entre la joventut la cultura dels drets humans i, al mateix temps, acostar la figura del defensor del poble de la nostra Comunitat a este col·lectiu.

Esta vegada, i a diferència de la primera edició, el concurs tenia dues categories: l'una dirigida a l'alumnat de secundària, i l'altra dirigida a estudiants de batxillerat i cicles formatius de grau mitjà.

En esta segona edició, els treballs de redacció havien d'estar relacionats amb l'article 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans: "Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets. I, com que estan dotats de raó i consciència, han de comportar-se fraternalment els uns amb els altres".

El Jurat, reunit el 14 de setembre de 2011, va seleccionar entre tots els participants un total de 10 treballs finalistes, cinc per cada categoria, cadascun dels quals va ser premiat amb un ordinador Netbook.

Els guanyadors d'esta segona edició van ser:

En la modalitat d'educació secundària:

. Jaume Llop, IES Professor Broch i Llop, Vila-real
. Mar Edo, IES Vilafranca, Castelló
. Lucía Berenguer, IES Agost, Alacant

. Patrick O'Carroll, IES Tháder, Orihuela
. Célia Piñero, Col·legi Sant Vicent Ferrer, València

En la modalitat de batxillerat i cicles formatius:

. Irene Nabas, Col·legi L'Armelar, Paterna
. Alberto López, IES La Serranía, Villar del Arzobispo
. Naiara Más, CFP Europa, Elx
. Iván Martínez, IES Rafal
. Patricia Cutillas, IES Figueras Pacheco, Alacant

L'acte de lliurament va tindre lloc el 16 de novembre de 2011, a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant, i hi intervingueren els guanyadors i les guanyadores, que van estar acompanyats pels seus companys, professors, directors i familiars.

A la fi d'any, començàrem a elaborar la publicació digital que conté els dibuixos i les redaccions dels guanyadors i les guanyadores dels concursos organitzats pel Síndic durant l'any 2011.

Amb esta publicació digital, el Síndic vol retre homenatge als guanyadors i guanyadores dels concursos de dibuix i redacció sobre drets humans duts a terme durant l'any 2011.

Així mateix, es tracta també d'un reconeixement al treball i l'esforç dels docents dels centres educatius que han participat en ambdós certàmens, per dedicar part del seu temps a fomentar la cultura dels drets humans entre el seu alumnat.

3. Relacions institucionals en l'àmbit internacional i nacional

3.1 XVI Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman*

En la XVI Assemblea General Ordinària de la Federació Iberoamericana de l'*Ombudsman*, Emilia Caballero Álvarez, adjunta primera del Síndic, va resultar reelegida com a coordinadora per a la Regió d'Europa de la Xarxa de Defensories de la Dona de la FIO, de la qual ja formava part des del seu començament.

3.2 XXVI Jornades de Coordinació de Defensors 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, com també aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten en la mateixa mesura el funcionament de totes les oficines de defensors i que impliquen un avanç dels drets fonamentals i de les llibertats públiques.

El tema centra de les jornades de 2011 va ser la defensa dels drets de les persones majors. Els participants van treballar des de tres perspectives diferents: els drets socioeconòmics, els drets sociosanitaris i els drets recollits en l'aplicació de la Llei de la dependència.

L'elecció de tractar esta temàtica va estar motivada per l'actual situació que estan vivint les persones majors a Espanya.

L'envelliment de la població i la intensa incidència de la discapacitat i la dependència en este col·lectiu de persones plantegen nous reptes per a l'Administració pública. Segons l'IMSERSO, Institut de Majors i Servicis Socials, dels quasi vuit milions de persones majors que hi ha a Espanya, més de 2.300.000 presenten algun tipus de discapacitat i 1.150.000 han sol·licitat les prestacions recollides en la Llei de la dependència. No obstant això, l'augment del nombre de persones majors de 65 anys no ha anat acompanyat d'un desenvolupament de recursos assistencials.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va ser una de les institucions encarregades de coordinar els tallers de treball previs a les XXVI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que enguany van tenir lloc a Cartagena, Múrcia.

El taller preparatori dut a terme a Alacant els dies 3 i 4 de maig versava sobre les persones en situació de dependència i s'hi insistia especialment en les persones majors. Els participants en el taller van ser els encarregats de treballar i consensuar el document definitiu amb les conclusions que es van presentar en les jornades de Cartagena.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i els seus dos adjunts, Emilia Caballero i Carlos Morenilla respectivament, van participar en les XXVI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que esta vegada van ser organitzades pel defensor murcià, José Pablo Ruiz Abellán, a la ciutat de Cartagena, del 5 al 8 de juny de 2011.

La cita anual va permetre posar en comú les principals demandes i necessitats que la ciutadania fa arribar a estes institucions a conseqüència de la situació actual que estan vivint les persones majors a Espanya, i així buscar solucions als problemes més habituals en esta matèria.

En el transcurs de la primera jornada de treball, la catedràtica de sociologia de la Universitat del País Basc, María Teresa Bazo Royo, va impartir la conferència marc que va versar sobre els drets de les persones majors. A continuació, el defensor de Castella-la Manxa, José Manuel Martínez Cenazo, va exposar les conclusions del taller que versava sobre els drets socioeconòmics.

Durant la segona jornada de treball, que va tindre lloc el dimarts 7, els defensors van debatre les conclusions sobre el taller de treball dedicat als drets sociosanitaris de les persones majors. Eixe mateix dia, el síndic de Greuges, José Cholbi, va ser l'encarregat d'exposar les conclusions del tercer taller, que versava sobre les persones en situació de dependència, amb una especial consideració a les persones majors.

A continuació, atés que és un document consensuat entre totes les oficines de defensors i a fi de complir amb el compromís de donar la màxima publicitat a l'escrit, reproduïm íntegrament el contingut de les conclusions de les XXVI Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.

CONCLUSIONS DEFINITIVES DE LES XXVI JORNADES DE COORDINACIÓ DELS DEFENSORS DEL POBLE

En els últims anys la societat espanyola està experimentant una transformació derivada de la pronunciada tendència demogràfica cap a l'envelliment, i els defensors i les defensores del Poble d'Espanya no han observat que les administracions i els poders públics hagen planificat suficientment el nou escenari que hauria d'anar necessàriament dirigit a implementar noves polítiques públiques, canvi de patrons socials i dotació de recursos assistencials per a les persones majors, independentment que siguen autosuficients o no.

Des d'un punt de vista normatiu, l'article 50 de la Constitució espanyola ordena als poders públics garantir, a través de pensions adequades i periòdicament actualitzades, la suficiència econòmica durant la tercera edat i promoure el seu benestar mitjançant un sistema de servicis socials, independentment de les obligacions dels seus familiars.

Amb la mateixa vinculació jurídica, és a dir, que troba la seua concreció en les normes amb rang legal que els despleguen, l'article 43 del text constitucional reconeix el dret a la protecció de la salut, i atribuïx als poders públics l'obligació d'organitzar i de tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels servicis necessaris.

Finalment, cal destacar l'aprovació de la llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència (LAPAD), que reconeix, no solament amb el caràcter programàtic i informador de l'ordenament jurídic, sinó com a dret subjectiu i exigible pels ciutadans, la promoció de la seua autonomia personal i atenció a les situacions de dependència a través de la creació d'un sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència (SAAD) en el qual participen les diverses administracions territorials amb la garantia d'un contingut mínim comú per a tots els ciutadans.

És en este triple marc normatiu en què s'han desenvolupat els tres tallers que han precedit les actuals Jornades de coordinació.

En el primer, que va tindre lloc a Albacete, seu de la Defensoria de Castella-la Manxa, es van sotmetre a anàlisi i discussió els drets socioeconòmics de les persones majors i s'hi feu palesa la necessitat, especialment marcada en contextos com els actuals de crisi econòmica, que els poders públics atenguen el mandat de garantia de la suficiència econòmica, tenint en compte les dades de l'OCDE en què es reflectix que un 25% dels espanyols majors de 65 anys es troba per davall del llindar de la pobresa i, especialment en el cas de les dones, que compten únicament amb una pensió de viduïtat, en molts supòsits insuficient.

En este punt guanya una rellevància singular, com a complement del nivell bàsic assistencial establit per l'Estat, el sistema de servicis socials establits en cada comunitat autònoma, i es propugna l'elaboració de lleis de majors, cartes de drets i obligacions, plans de majors i carteres de servicis, com a línies rectores de les polítiques públiques que cal adoptar per les administracions, en les quals haurà d'estar present la integració de la perspectiva de gènere, el foment de l'associacionisme i de

l'envelliment actiu, junt amb l'afavoriment de la continuïtat de la persona major en el seu domicili habitual.

La inadequació dels habitatges, ja siga en grandària, ja siga per l'existència de barreres arquitectòniques, o la impossibilitat d'eixir de les cases per absència d'ascensors o limitacions en el transport, constituïx un tema recurrent en què les administracions han d'intervindre necessàriament.

Finalment, per a aquelles persones que no desitgen o no puguen viure en el seu domicili, el sistema ha de disposar d'una xarxa de recursos assistencials suficient (residències permanents o temporals, centres de dia o de nit, etc.) i coordinat entre les diferents comunitats autònomes, de manera que es permeta el traspàs territorial quan la persona major tinga la seua família en una altra regió.

La major taxa de morbimortalitat en el grup d'edat de persones majors de 65 anys, i el fet que impliquen un percentatge molt elevat dels usuaris del sistema sanitari, va motivar que el segon taller, celebrat a l'illa de La Palma, seu de la Defensoria de Canàries, se centrara en els drets sociosanitaris de les persones d'edat.

En el taller es va evidenciar la necessitat d'impulsar la creació i el desenvolupament d'un "espai sociosanitari" on els recursos assistencials socials i sanitaris es presten de forma integral a les persones majors, a través de la creació de "mapes sociosanitaris" i l'homogeneïtzació, extensió i implementació electrònica de la història clínica integrada en tots els àmbits socials i sanitaris de les diverses comunitats autònomes.

La tasca de prevenció i generalització d'hàbits saludables es configura com a prioritària per a evitar malalties, com també la realització de diagnòstics integrals per professionals de la geriatria i la gerontologia, en nombre insuficient en l'actualitat, i coordinar l'assistència de les persones d'edat en els diversos nivells d'atenció primària, especialitzada i d'urgències, i en cures pal·liatives, que hauria d'estendre's més enllà de la seua utilització en pacients oncològics.

L'especial vulnerabilitat de les persones majors aconsella afavorir l'assistència domiciliària pel servici d'atenció primària i el seu acompanyament quan ingressen en urgències, i evitar situacions de desprotecció i desorientació, tot això sense perjudici de reivindicar el dret del major a estar informat en tot moment del seu diagnòstic i de generalitzar la utilització del document d'últimes voluntats o testament vital.

El tercer taller, realitzat a Alacant, a la seu de la Sindicatura de la Comunitat Valenciana, va tindre com a objectiu l'aplicació de la llei 39/2006, de 14 de desembre (LAPAD), a les persones majors. La configuració de les prestacions i dels servicis que oferix com un dret subjectiu, i el fet que la pèrdua de l'autonomia funcional sol anar associada en un elevat percentatge a la degeneració progressiva ocasionada per l'ancianitat, aconsellava este tractament especial en un taller diferenciat.

La primera disfunció observada amb caràcter general per les diverses defensories consistix en el fet que les prestacions i els servicis exigits per la LAPAD, integrada en un dels seus trams dins del sistema de servicis socials autonòmics, han envaït i ha saturat la tradicional oferta de servicis socials autonòmics a les persones majors, i ha privat del seu gaudi els antics usuaris que no tinguen la condició de dependents i ha

expulsat en conseqüència els supòsits d'emergència social. Simultàniament s'aprecia que si bé la llei presta cobertura a les situacions de dependència, no promou l'autonomia personal, que és una actuació preventiva clau en el sistema de la configuració de polítiques públiques que es propugnen, tal com s'ha assenyalat amb anterioritat.

En este sentit, és insuficient el desplegament de la normativa estatal per part de les comunitats autònomes. En moltes no s'han aprovat encara els decrets que regulen el procediment de reconeixement de la prestació, copagament, retroactivitat o expedients de defunció, sense compromís decisiu en el reconeixement de compatibilitats bàsiques com puguen ser cures en l'entorn familiar amb centre de dia o suport a domicili, i s'han generat desigualtats que podrien vulnerar el marc mínim de drets desitjat pel legislador estatal. En este sentit, es demana la intervenció harmonitzadora del Consell Interterritorial del SAAD.

Finalment, s'observa la descoordinació territorial i sectorial entre les administracions competents en matèria d'educació, treball, sanitat o assumptes socials, i s'aposta per la implantació de sistemes de qualitat i seguiment de les prestacions i servicis atorgats.

Una vegada constatada l'existència de vulneracions dels drets i de les llibertats de les persones majors per les administracions públiques, els defensors i les defensores del Poble, en la sessió duta a terme els dies 6, 7 i 8 de juny, han acordat per unanimitat elevar als poders públics les següents propostes d'actuació:

1. És necessari que els poders públics complisquen el mandat de l'article 50 de la Constitució, i garantisquen de manera real i efectiva el dret de les persones majors a una pensió pública, adequada, suficient i periòdicament actualitzada, especialment en situacions de viduïtat, com també a un sistema de servicis socials que atenguen els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci, amb independència de les obligacions familiars.

2. Davant de l'increment de l'esperança de vida de la població espanyola, la prevenció i promoció dels hàbits saludables de manera precoç i el foment de l'envelliment actiu es configuren com els millors elements per a una vellesa sana. En este sentit, també és important potenciar la prevenció de la dependència a través del SAAD dirigit a persones majors dependents o en risc de ser-ho.

3. Des d'un punt de vista normatiu, urgix l'elaboració i aprovació de cartes de drets i deures de les persones majors, plans de majors i les corresponents carteres de servicis socials autonòmiques, en què es delimiten polítiques integrals de protecció i foment de l'envelliment actiu i el catàleg de drets d'atenció a les persones majors, siguen dependents o no.

En relació amb la dependència, les comunitats autònomes han d'exercir sense més dilacions les seues responsabilitats de desplegament de la legislació estatal i garantir el compliment dels drets reconeguts en esta, i l'atenció immediata a situacions d'emergència.

4. Per a assegurar una atenció de qualitat en tot el territori nacional cal articular la coordinació entre els diferents territoris autonòmics, entre altres actuacions mitjançant

la implantació electrònica de la història clínica integrada, de manera que els desplaçaments de les persones majors dins de l'àmbit nacional no impliquen una minva de la qualitat en l'atenció sanitària, farmacèutica, o en el gaudi de recursos residencials que permeten la permanència de la persona major prop del seu entorn familiar.

Les diferències significatives en la interpretació i aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, entre les diverses comunitats autònomes, determinen la necessitat que el Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència estableixca criteris comuns en el compliment dels terminis per al reconeixement dels servicis i prestacions, la compatibilitat entre estos, el règim de retroactivitat i el tractament d'expedients de persones mortes que han de ser resolts de manera expressa.

5. Amb la finalitat de conformar un nou model de societat fonamentada en la igualtat entre homes i dones, és imprescindible incorporar la perspectiva de gènere en la valoració de polítiques, plans, programes i actuacions destinats a persones majors, i adoptar en particular en el sistema públic de pensions un conjunt de mesures dirigides a preveure l'específica realitat sociolaboral de les dones, i introduir en el model de dependència mesures de foment de coresponsabilitat home-dona en l'atenció de persones majors dependents.

6. Amb la finalitat d'incorporar la perspectiva d'edat en les polítiques públiques, és necessari promoure la creació de consells sectorials autonòmics i locals, i impulsar la tasca participativa de les persones majors en els organismes públics i fomentar el seu associacionisme.

Així mateix resulta convenient fomentar la participació de les persones majors en la societat de la informació, realitzar campanyes d'informació i de sensibilització dirigides a les persones d'edat, per a un millor exercici dels seus drets.

7. El sistema públic sanitari i de servicis socials ha d'evitar discriminacions negatives o exclusions a causa de l'edat. Així mateix, l'aplicació del sistema de promoció d'autonomia personal i atenció a la dependència no haurà de desplaçar els usuaris dels servicis socials en què no concórreguen circumstàncies de dependència.

8. La creació d'un espai sociosanitari es configura com una eina essencial per a assegurar la continuïtat entre el sistema sanitari i els servicis socials. Per a això es proposa la creació de mapes sociosanitaris que superen la tradicional separació entre zones sanitàries i àrees socials, l'homogeneïtzació de continguts de la història clínica integrada, la realització de valoracions geriàtriques integrals i la connexió entre els servicis especialitzats i l'atenció primària.

9. És necessari potenciar els recursos geriàtrics i gerontològics existents en el sistema sanitari i en els servicis socials, especialment quant al nombre i selecció de personal especialitzat, i incrementar l'oferta dels recursos assistencials i adaptar-los a les necessitats reals dels pacients, ja siguen físiques o psíquiques. Així mateix, convé establir un sistema de seguiment i control de la idoneïtat dels servicis i prestacions assignats, tant públics com privats.

10. En relació amb els maltractaments a persones majors, ja siguen físics, psíquics o econòmics, és necessari establir programes específics de detecció i protocols d'actuació que aporten solucions àgils i eficaces a les víctimes, així com assessorament per a exercir el dret a decidir lliurement sobre la seua persona o el seu patrimoni.

Així mateix és convenient regular i establir protocols d'actuació detallats sobre l'ús de limitacions de l'autonomia de la voluntat, com ara internaments involuntaris o subjeccions restrictives.

11. En l'atenció sanitària primària, especialitzada i d'urgències ha d'evitar-se, en la mesura que siga possible, el canvi de facultatiu si la persona major ha exercit prèviament el dret d'elecció, i garantir l'atenció domiciliària si es troba immobilitzada, o la possibilitat d'acompanyament en urgències o en el transport sanitari programat, la planificació del qual ha de ser ajustada, si les circumstàncies ho permeten, a les necessitats de la persones majors.

12. Quant a la despesa farmacèutica, sense perjudici de les mesures que cal adoptar en relació amb els professionals mèdics i de farmàcia, es requerix la promoció de polítiques d'educació i participació sanitària dirigides als usuaris, que fomenten l'ús racional dels medicaments.

13. Cal recordar a les administracions públiques el dret de les persones majors a estar informades personalment sobre el seu procés assistencial, el seu dret a usar els documents de voluntats anticipades i a obtindre cures pal·liatives, i cal estendre'ls més enllà dels pacients oncològics.

14. La preferència pel manteniment de les persones en el seu propi domicili determina la necessitat d'adoptar mesures per a assegurar el dret de les persones majors a gaudir d'un habitatge digne i adequat a les seues necessitats, per mitjà de la promoció d'actuacions en habitatge protegit i social, promoció de l'eliminació de barreres arquitectòniques en les estos i en els mitjans de transport, i garantir el compliment de la normativa existent en matèria d'accessibilitat.

15. És necessari potenciar la xarxa de servicis de centres de dia i centres de nit, com a recursos complementaris a la permanència de la persona major en el seu entorn social i familiar, i garantir la compatibilitat de prestacions econòmiques d'atenció en l'entorn familiar, amb el servici d'ajuda a domicili i l'assistència als esmentats centres.

16. Els poders públics han d'establir els mecanismes d'informació i formació necessaris per a promoure un canvi en la percepció de les persones majors, que han de ser considerades com a integrants actius de la societat per la seua important contribució en la vida familiar, econòmica i social, i en l'afirmació de valors i transmissió del coneixement".

4. Altres activitats

- JORNADA DE LA POBRESA

Com a colofó de l'Any Europeu de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va organitzar una Jornada dedicada a esta temàtica, a fi de sensibilitzar la societat i renovar el seu compromís amb la lluita contra la pobresa i l'exclusió social.

La Carta Europea de Drets Fonamentals reconeix una sèrie de drets personals, civils, socials, econòmics i polítics als ciutadans de la Unió Europea. Entre estos, el document recull, en l'article 34, el següent: "A fi de combatre l'exclusió social i la pobresa, la Unió reconeix i respecta el dret a una ajuda social i a una ajuda d'habitatge per a garantir una existència digna a tots aquells que no disposen de recursos suficients."

El Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts Valencianes, la missió del qual és vetlar per compliment dels drets i llibertats de la ciutadania, és plenament conscient de la delicada situació que enfronten massa persones a la nostra Comunitat, com a conseqüència de la implacable crisi econòmica mundial.

En este sentit, són nombroses les recomanacions que, diàriament, emet el Síndic dirigides als servicis socials municipals, a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, a la Conselleria de Benestar Social i a les altres administracions implicades per a intentar pal·liar els greus efectes en els col·lectius més desfavorits.

La pobresa pot afectar les persones de distintes formes i està directament lligada a l'exclusió social. En este sentit, la Jornada sobre Pobresa i Exclusió Social va invitar a la reflexió sobre les diverses facetes de la pobresa i els problemes que esta comporta: precarietat de l'habitatge o manca de llar; accés limitat a l'atenció sanitària i a l'educació; exclusió financera i endeutament excessiu; o l'accés limitat a la tecnologia moderna.

Per a això, la Jornada es va organitzar al voltant d'una conferència marc i dos taules redones. El president de Justícia i Pau i professor titular d'economia aplicada de la Universitat Autònoma de Barcelona, Arcadi Oliveres i Boadella, va ser l'encarregat d'impartir la ponència marc.

A continuació, van tindre lloc les dues taules redones; l'una, composta per tècnics de l'Administració valenciana i professors de la universitat, en la qual es va parlar sobre mecanismes de protecció social; i, l'altra, formada per representants d'organitzacions de la societat civil, per a abordar la temàtica de la pobresa i exclusió social a la Comunitat Valenciana. Entre els components de les taules estaven: Carlos Gómez Gil, Antonio Miguel Nogués, Conrado Moya, Guillermo Vastenberge, Jaime Esteban García, Luis Poveda, Jaime Valcaneras i Silvia Ferrándiz.

La trobada va congregar més de 300 persones, entre les quals es trobaven nombrosos representants d'organitzacions socials, professionals del sector privat, tècnics de l'Administració, estudiants de dret, de psicologia, treball social i postgrau; treballadors o voluntaris relacionats amb el món associatiu, representants sindicals i de partits polítics, així com persones amb inquietuds sobre esta temàtica.

A causa de les limitacions de l'aforament, un nombre considerable de persones es van quedar sense poder assistir a les jornades, i per això ens vam comprometre a fer públic íntegrament el seu desenvolupament en la nostra pàgina web www.elsindic.com.

- CONVENI ESPECÍFIC DE COL·LABORACIÓ AMB AJUNTAMENTS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha continuat estrenyent vies de comunicació, a través de la signatura de convenis de col·laboració, amb les entitats locals de les tres províncies que vertebren la Comunitat Valenciana.

L'objectiu d'esta iniciativa és millorar la comunicació entre tots els ajuntaments que així ho desitgen i el Síndic de Greuges.

Les rúbriques d'estos convenis amb els municipis interessats en esta iniciativa signifiquen el desenvolupament del conveni marc subscrit a la fi de 2009 amb la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, la naturalesa del qual 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 del conveni esmentat amb les corporacions municipals, el Síndic es compromet, entre altres coses, a:

. Destacar, expressament, la positiva col·laboració dels ajuntaments amb què té convenis en l'Informe anual d'esta institució a les Corts Valencianes.

. Publicitar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen sigut resoltes de forma favorable per al ciutadà per part de l'ajuntament.

. Realitzar 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 amb el Síndic, expressament, entre altres coses, a:

. Remetre dins del termini i en la forma escaient al Síndic la informació que se'ls requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació.

. Establir un interlocutor fix per a centralitzar les relacions del dit Ajuntament amb el Síndic, amb l'objecte 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, com també instal·lar en la pàgina web de l'ajuntament signant un enllaç a la pàgina web del Síndic.

Amb este conveni també es pretén potenciar les comunicacions a través dels mitjans electrònics, a fi de millorar els temps de tramitació i la resolució de les queixes, i millorant la qualitat del servici que ambdues institucions oferixen a la ciutadania.

Durant l'any 2011, el Síndic de Greuges va signar l'esmentat conveni de col·laboració amb els municipis que a continuació detallem: la Vall d'Uixó, Almoradí, l'Alcora, Xirivella, Albal, Benafer, Sant Vicent del Raspeig i Catarroja.

- COL·LECTA DE SANG SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, juntament amb el Centre de Transfusió d'Alacant i l'Associació de Donants de Sang de la Província d'Alacant va organitzar una Jornada de Donació de Sang el 3 de març de 2011. Es tractava de la quarta col·lecta promoguda pel Síndic de Greuges i es va dur a terme en l'autobús d'hemodonació ubicat al Portal d'Elx d'Alacant.

Des del Síndic, a més de vetlar per la defensa dels drets i de les llibertats de la ciutadania, volem implicar-nos a promoure actituds responsables i solidàries com ara la donació de sang.