

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2300979</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Falta de ejecución de aparcamiento reservado nominativamente. Servicio de ayuda a domicilio. Cambio datos padrón
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, D. (...), empadronado en Pego (Alicante), presentó un escrito, registrado el 20/03/2023, al que se le ha asignado el número de queja 2300979.

En su escrito manifestaba diversas deficiencias en la actuación del Ayuntamiento de Pego en relación con tres circunstancias concretas:

- 1- El promotor de esta queja tiene reconocido un grado de discapacidad física del 87%, movilidad reducida de 7 puntos y necesidad de tercera persona. Solicitó el 29/01/2020 la concesión de la reserva especial de Aparcamiento Reservado a su nombre, que le fue concedido en Junta de Gobierno el 13/02/2020. A pesar de haber aportado toda la documentación necesaria para que se hiciera efectivo dicho acuerdo, habían transcurrido más de dos años sin resultado alguno respecto a la señalización, tanto horizontal como vertical, del aparcamiento reservado.
- 2- Tras darse de alta en los servicios sociales municipales, solicitó el 27/10/2019 una ayuda a domicilio que todavía no había merecido respuesta por parte de los servicios sociales a pesar de su necesidad.
- 3- Había solicitado reiteradamente que se modificaran sus datos en el padrón municipal, eliminando la referencia al buzón, dado que se había dado de baja de él. Sin embargo, todavía no se había hecho efectiva dicha petición. Deseaba que en el padrón figurara como dirección (...), pero no la referencia al Buzón (...).

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 23/03/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Pego información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. ¿Qué motivos han impedido que se hiciera efectiva la señalización del aparcamiento reservado aprobado a nombre del titular de esta queja?, ¿Cuándo prevé hacer efectivo el acuerdo aprobado en Junta de Gobierno al respecto hace más de dos años?
2. ¿Qué ha impedido hasta la fecha atender la solicitud del interesado sobre una Ayuda a Domicilio presentada en octubre de 2019?
3. ¿Cuándo prevé modificar los datos del padrón reclamados?
4. Aporte cualquier información que estime de interés para atender esta queja.

Sin embargo, trascurrido más de un mes desde la citada Resolución de inicio de investigación, el Ayuntamiento de Pego no había dado respuesta alguna.

Según el artículo 39 de la ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando trascurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada.

Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto ninguna de las cuestiones que la persona interesada nos planteó hace dos meses.

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, que se limita a la aportada por el promotor de la queja, dada la falta de colaboración del Ayuntamiento de Pego, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que son fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

## 2 Fundamentación legal

### 2.1 No ejecución de la plaza de aparcamiento reservado persona con discapacidad

La concreción de los derechos de las personas con movilidad reducida (en adelante PMR) con relación al uso del transporte progresa lentamente, a pesar de los avances en tecnología aplicada y desarrollo de los medios de transporte. De ahí que desde distintos ámbitos se han ido concretando distintas normas con el objeto de resolver las situaciones de desigualdad de las personas con movilidad reducida.

Tal y como recogíamos en la [Queja de Oficio 2202530](#), son numerosas las declaraciones y la legislación que fijan la accesibilidad como uno de los principios generales de los derechos de las personas con discapacidad. La accesibilidad en todos los ámbitos de la vida, y en especial en el transporte, facilita que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Por tanto, la adopción de medidas que identifiquen y eliminen los obstáculos y las barreras de acceso son fundamentales.

Es evidente que nuestro cuerpo legislativo persigue estas situaciones estimadas como discriminatorias. Sin necesidad de ser exhaustivo y sólo como normas referenciales podemos citar las siguientes:

El artículo 13 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea habilita al Consejo para «adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual». El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en su artículo 10 establece que «en la definición e implementación de sus políticas y actividades, la Unión debe tener como objetivo combatir la discriminación basada en motivos sexuales, raciales, de origen étnico, religión o credo, discapacidad, edad u orientación sexual».

En nuestro país, en 1978, con la aprobación de la Constitución, se inicia una etapa de reconocimiento de los derechos de las personas con movilidad reducida. Así, se establece la obligación de las administraciones públicas de fomentar la igualdad y el desarrollo individual de las personas. Se afirma que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Y específicamente se indica que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

Por otra parte, el Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana indica que se garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socio profesional y su participación en la vida social de la comunidad; y que la Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos.

Por su parte, la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación, en su artículo primero establece el objeto de dicha Ley disponiendo que:

la presente Ley tiene por objeto garantizar la accesibilidad al medio físico en condiciones tendentes a la igualdad de todas las personas, sean cuales sean sus limitaciones y el carácter permanente o transitorio de éstas, mediante:

La regulación de unos requisitos que permitan el uso de instalaciones, bienes y servicios a todas las personas y, en especial, a aquellas que de forma permanente o transitoria estén afectadas por una situación de movilidad reducida o limitación sensorial.

El fomento de la eliminación de las barreras existentes, mediante incentivos y ayudas para actuaciones de rehabilitación, y dentro de una planificación a establecer conforme a esta disposición.

El establecimiento de los medios adecuados de control, gestión y seguimiento que garanticen la correcta aplicación de esta Ley y de su normativa de desarrollo.

La promoción de los valores de integración e igualdad mediante un sistema de incentivos y de reconocimiento explícito a la calidad en las actuaciones en materia de accesibilidad, así como la potenciación de la investigación y de la implantación de ayudas técnicas y económicas para facilitar el uso de bienes y servicios por parte de personas con limitaciones físicas y sensoriales.

Más concretamente, el artículo 10 del precepto, en su apartado G, titulado «aparcamientos» dispone que:

(...) Los Ayuntamientos adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el estacionamiento de los vehículos que transportan a personas con discapacidad, especialmente, cerca de los centros de trabajo o estudio, domicilio, edificios públicos y edificios de pública concurrencia.

Igualmente, el artículo 15 del precepto, que establece la accesibilidad en los vehículos de uso privado que transporten a personas con discapacidad, rubrica:

1. Al objeto de que las personas con discapacidad que lo necesiten puedan estacionar su vehículo sin verse obligados a efectuar largos desplazamientos, los Ayuntamientos deberán aprobar normativas que faciliten dichas actuaciones.

2. Las especificaciones concretas que contemplarán, como mínimo, las normativas municipales al efecto, serán las siguientes:

Permitir a dichas personas aparcar más tiempo que el autorizado en los lugares de tiempo limitado.

Reservarles, en los lugares donde se compruebe que es necesario, plazas de aparcamiento.

Permitir a los vehículos ocupados por las personas mencionadas estacionar en cualquier lugar de la vía pública, durante el tiempo imprescindible y siempre que no se entorpezca la circulación de vehículos o el paso de peatones.

Proveer a las personas que puedan beneficiarse de la norma contemplada en este artículo, de una tarjeta que contenga, al menos, el símbolo de accesibilidad y el nombre de la persona titular, y deberá ser aceptada en cualquier municipio de la Comunidad Valenciana.

En concordancia con lo anterior, el artículo 25 establece que:

Las entidades locales proveerán a las personas con discapacidad de una tarjeta de estacionamiento cuya utilización permitirá que los vehículos que transporten al o a la titular de la misma puedan utilizar los aparcamientos reservados y disfrutar de los derechos que sobre estacionamiento y aparcamiento establezcan los Ayuntamientos en favor de tales personas. La Consejería con competencia en materia de asuntos sociales regulará la utilización de la tarjeta identificativa, cuya validez se entiende referida a todo el territorio de la Comunidad Valenciana.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

## 2.2 Falta de respuesta a la solicitud del servicio de ayuda a domicilio

Las corporaciones municipales, a través de sus servicios sociales, han ido ofreciendo, cada vez más, diferentes recursos y servicios a las personas con necesidades, ya sean a causa de discapacidades, dependencias o situaciones de vulnerabilidad o discriminación.

En numerosas ocasiones desde el ámbito local se intentan cubrir aquellas necesidades que los ciudadanos no ven atendidas por la Generalitat Valenciana, como en este caso con el servicio de ayuda a domicilio.

Sin embargo, el Ayuntamiento ha de responder a todas y a cada una de las solicitudes que reciba, en especial en el entorno de los servicios sociales, y no puede ignorar al ciudadano ni su petición.

Iniciamos esta queja, entre otras cuestiones, por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a obtener, en el plazo legalmente establecido, una respuesta expresa y motivada respecto de su solicitud de ayuda a domicilio presentada ante el Ayuntamiento de Pego en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Al respecto, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

La vigencia del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) supone el reconocimiento del derecho a que las Administraciones públicas traten los asuntos de los ciudadanos dentro de un plazo razonable.

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la Administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita a la persona solicitante entender los motivos por los que la Administración ha adoptado la citada resolución.

### 2.3 Falta de acción ante la solicitud de cambios en el padrón municipal

En esta cuestión debemos insistir en la obligación, expresada anteriormente, de la Administración, del Ayuntamiento de Pego, de dar una respuesta y atención al ciudadano en sus pretensiones, manifestando una actividad al servicio de este. La omisión de acción y la falta de respuesta han de conllevar una responsabilidad de la Administración que esta ha de asumir. El ciudadano merece, como ya hemos indicado, una respuesta en uno u otro sentido, para ver satisfechas sus pretensiones o poder recurrir debidamente una decisión contraria a sus intereses.

## 3 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

### AL AYUNTAMIENTO DE PEGO:

1. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **SUGERIMOS** que haga efectivo, sin mayor demora, el acuerdo de la Junta de Gobierno de 13/02/2020, asignando y materializando el aparcamiento reservado para el titular de esta queja.
3. **SUGERIMOS** que responda al ciudadano de manera inmediata sobre su solicitud de ayuda a domicilio, habiendo transcurrido 43 meses desde que evidenció su necesidad.
4. **SUGERIMOS** que atienda la petición del interesado sobre los cambios de datos en el padrón o justifique razonadamente la imposibilidad de hacerlos.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar la presente resolución a la persona interesada y al Ayuntamiento de Pego, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana