

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2012



SUMARI

PRESENTACIÓ	6
--------------------------	---

CAPÍTOL PRIMER

DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	12
--	----

1.	Actuacions del Síndic de Greuges.....	13
2.	Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	23
3.	Característiques dels promotors de les queixes.....	29
4.	Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana.....	33
4.1.	Drets relatius a l'ocupació pública.....	33
4.2.	Dret a l'educació.....	36
4.3.	Drets relatius a la hisenda pública.....	38
4.4.	Dret a la igualtat.....	40
4.5.	Dret a la salut.....	51
4.6.	Drets relacionats amb les entitats locals.....	52
4.7.	Dret a la protecció i assistència social.....	53
4.8.	Drets relatius a l'urbanisme i a l'habitatge.....	72
4.9.	Dret a un medi ambient adequat.....	77
4.10.	Drets lingüístics.....	80

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	84
--	----

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	85
---	----

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS	113
---	-----

I. ENSENYAMENT	113
-----------------------------	-----

1.	Introducció.....	113
2.	Ensenyament en xifres.....	114
3.	Instal·lacions docents.....	115
4.	Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials.....	117
5.	Substitucions docents.....	119
6.	Admissió i matriculació.....	121
7.	Altres aspectes del dret a l'educació.....	122
7.1.	Llibres de text.....	122
7.2.	Servicis complementaris de transport i menjador escolar.....	124
8.	Educació en valencià.....	126
9.	Ensenyament universitari.....	127

II. HISENDA PÚBLICA	129
----------------------------------	-----

1.	Introducció.....	129
2.	Hisenda pública en xifres.....	130
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals.....	131
3.1.	Impost de béns immobles (IBI).....	131
3.2.	Impost de vehicles de tracció mecànica.....	136
3.3.	Taxes municipals	139
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat.....	143
4.1.	Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats	143
4.2.	Impost sobre successions i donacions.....	145
III.	IGUALTAT.....	148
IV.	OCUPACIÓ PÚBLICA.....	160
1.	Introducció.....	160
2.	Ocupació pública en xifres.....	161
3.	Accés a l'ocupació pública.....	162
4.	Borses de treball: ocupació pública temporal.....	164
5.	Provisió de llocs.....	167
6.	Drets retributius.....	169
7.	Altres drets dels empleats públics.....	170
V.	SANITAT.....	173
1.	Introducció.....	173
2.	Sanitat en xifres.....	174
3.	Assistència sanitària: llistes d'espera.....	175
4.	Expedients de responsabilitat patrimonial.....	178
5.	Pràctica professional.....	179
6.	Assistència sanitària extrahospitalària.....	180
7.	Demora en el pagament dels reembossaments de despeses per a l'adquisició de material ortoprotètic.....	183
8.	Retard en el pagament de les factures a les oficines de farmàcia.....	187
9.	Exclusió de medicaments de la prestació farmacèutica en el Sistema Nacional de Salut.....	189
10.	Règim d'aportació farmacèutica (RAF).....	192
11.	Incompatibilitats dels titulars de les oficines de farmàcia.....	193
12.	Supressió de tractaments rehabilitadors en centres sanitaris concertats.....	199
13.	Infraestructures sanitàries: acompanyament dels progenitors o familiars a menors hospitalitzats en unitats de vigilància intensiva pediàtriques.....	202
14.	Demores en el pagament de subvencions convocades per la Conselleria de Sanitat.....	209
15.	Antena de telefonia mòbil.....	210
16.	Falta de resposta a reclamacions.....	216
VI.	SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC.....	218

1.	Introducció.....	218
2.	Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	219
3.	Servicis.....	221
3.1.	Subministrament d'aigua potable.....	221
3.2.	Vies públiques urbanes.....	230
3.3.	Altres servicis locals.....	236
4.	Ordenació i control del trànsit urbà.....	240
4.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	240
4.2.	Expedients sancionadors.....	245
5.	Béns municipals.....	251
6.	Règim jurídic: ciutadania i bona administració	256
6.1.	Drets d'exercici del càrrec, dret de petició, dret d'informació i accés a arxius i documents, i dret a rebre resposta a sol·licituds i escrits.....	257
6.2.	Drets de participació en assumptes públics per part dels ciutadans.....	259
6.3.	Compliment d'obligacions econòmiques derivades de les contractacions municipals o altres compromisos prèviament adquirits.....	261
VII.	SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....	263
a)	SERVICIS SOCIALS.....	263
1.	Introducció.....	263
2.	Servicis socials en xifres.....	264
3.	Persones amb discapacitat.....	265
4.	Atenció a la família, infància i joventut.....	267
5.	Tercera edat.....	273
6.	Prestacions econòmiques.....	275
b)	ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....	281
1.	Introducció.....	281
2.	Atenció socio sanitària en xifres.....	282
3.	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	283
VIII.	URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT.....	287
a)	URBANISME.....	287
1.	Introducció.....	287
2.	Urbanisme en xifres.....	288
3.	Planejament urbanístic.....	289
3.1.	La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	289
3.2.	Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	291
3.3.	Patrimoni històric, artístic i cultural.....	297
4.	Gestió urbanística.....	300
5.	Disciplina urbanística.....	306
5.1.	El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	306

5.2.	Les llicències urbanístiques.....	310
5.3.	La intervenció municipal per mitjà d'ordres d'execució.	313
5.4.	Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	316
b)	HABITATGE	326
1.	Introducció.....	326
2.	Habitatge en xifres.....	327
3.	Escassetat d'habitatges de protecció pública	328
4.	Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer.....	330
5.	Altres queixes.....	332
c)	MEDI AMBIENT	338
1.	Introducció	338
2.	Medi ambient en xifres.....	340
3.	Contaminació acústica.....	341
4.	Informació ambiental.....	355
5.	Salut ambiental.....	359
6.	Abocadors.....	361
7.	Impacte i vigilància ambiental.....	362
8.	Contaminació atmosfèrica.....	363
9.	Llicència ambiental.....	364
IX.	ÚS DEL VALENCIÀ	365
1.	Introducció.....	365
2.	Ús del valencià en xifres.....	366
3.	Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	367
4.	Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà.....	368
5.	Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments....	369
6.	Exclusió del valencià en fullets, impresos i publicitat institucional.....	370
7.	Altres aspectes de l'ús del valencià.....	370
X.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	372
1.	Introducció.....	372
2.	Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	373
3.	Agricultura.....	374
4.	Assistència jurídica gratuïta.....	376
5.	Col·legis professionals.....	380
6.	Consum.....	385
7.	Cultura.....	387
8.	Indústria.....	389
9.	Obres públiques.....	392
10.	Ocupació.....	394
11.	Ports.....	396

12.	Productes bancaris.....	400
13.	Transports.....	409
XI.	QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....	412
1.	Introducció.....	412
2.	Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	414
XII.	COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES.....	417
1.	Introducció.....	417
2.	Administracions que no han contestat els requeriments o resolucions del Síndic i amb això evidencien una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració.....	419
3.	Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat el fet de no acceptar-los i, per tant, la seua actitud no pot ser interpretada com hostil, entorpidora o no col·laboradora	419
4.	Entitats que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic.....	421
XIII.	IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	422
XIV.	CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT....	427
CAPÍTOL TERCER		
	L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....	430
1.	Introducció.....	431
2.	Característiques de les consultes.....	432
2.1.	Evolució per mesos.....	432
2.2.	Mitjans de presentació.....	432
2.3.	Matèries.....	433
2.4.	Consultes per administració afectada.....	435
2.5.	Consultes per província d'origen.....	435
3.	Conclusions.....	436
CAPÍTOL QUART		
	ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	437
1.	Resum de les principals activitats.....	438
2.	Activitats dirigides a la comunitat educativa i a la joventut.....	438
2.1.	IX Concurs de dibuix Síndic de Greuges.....	438
2.2.	III Concurs de redacció Síndic de Greuges.....	438
3.	Relacions institucionals	440
3.1.	XXVII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	440
4.	Altres activitats.....	451

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.

Este deure comporta que, anualment i adoptant la forma d'informe, s'expose 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 aquells que emanen de l'Estatut d'autonomia, la titularitat dels quals correspon a la ciutadania.

Abans d'entrar en l'anàlisi de la nostra activitat, voldríem reconèixer expressament el grau de dedicació, professionalitat i responsabilitat amb què tot el personal de la institució exercix el seu treball quotidià, i també dir que sense les seues qualitats i la seua col·laboració seria molt difícil arribar a les fites assolides.

Dia rere dia, totes les persones que treballen en el Síndic de Greuges, cadascuna en les seues distintes funcions i ocupacions, demostren un altíssim nivell professional i una inestimable lleialtat a la institució i a la defensa dels drets i de les llibertats de la ciutadania. Lògicament, l'elaboració d'este Informe tampoc no hauria estat possible sense el concurs de totes elles.

L'Informe que tenim l'honor de presentar a Les Corts, i en l'elaboració del qual han col·laborat i han participat d'una manera inestimable l'adjunta primera i l'adjunt segon de la institució, constitueix el compendi de l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant l'any 2012. En la seua redacció, hem procurat facilitar-ne la lectura al conjunt de la ciutadania, amb l'ús d'un llenguatge tan senzill i clar com ens ha estat possible, però sense perdre la necessària precisió tècnica.

El present Informe anual comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant 2012; a continuació, donem compte de l'obligat apartat sobre "la situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana", fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries, i seguim amb el detall de les investigacions efectuades d'ofici per esta institució, per a continuar 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 2012, constituïdes pel nombre de queixes i consultes rebudes, pugen a un total de 31.403. Això implica un important augment de la quantitat de treball realitzat pel Síndic de Greuges en haver efectuat un total de 2.715 actuacions més que l'any passat, que en van ser 28.688.

En relació amb les queixes presentades a instància de part durant el 2012, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any passat, cal fer notar que s'han formulat un total de 14.585 queixes, de les quals 27 s'han incoat d'ofici. Així mateix, s'han atés 16.818 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Si comparem estes dades amb les del 2011 (11.901 queixes i 16.787 consultes), veiem que s'ha produït un rellevant augment del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges, ja que s'han tramitat 2.684 queixes més, la qual cosa significa un increment del 23%.

En este punt es fa necessari ressaltar, una vegada més, l'important esforç realitzat pel personal de la institució, atés que, amb la mateixa plantilla i este important augment de treball, s'han reduït els temps mitjans dels compromisos de qualitat adquirits, 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 2012 han acudit a la institució per presentar una queixa han sigut les següents, per este ordre: servicis socials (3.270 queixes); atenció sociosanitària -Llei de la dependència- (2.254); sanitat (2.079); transports (1.867); educació (1.428); urbanisme i habitatge (682); hisenda pública (674); productes bancaris (559); medi ambient (382); i els assumptes relacionats amb els servicis prestats pels ajuntaments -aigua, fem, ordenació del trànsit, vies urbanes, etc.- (340 queixes).

Els diversos problemes derivats de l'aplicació de la Llei de la dependència, després de quasi sis anys des que va entrar en vigor, continuen sent objecte d'un rellevant nombre de reclamacions que afecten el dret subjectiu establert per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Així, com hem dit, de les 14.585 queixes rebudes en 2012, un total de 2.254 es referixen als obstacles que troben les persones afectades per a aconseguir l'obtenció de les ajudes de la citada Llei de la dependència (en 2011 van ser 1.254 queixes; en 2010, 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, les dades són molt semblants a les de l'any passat: el 15% de les queixes procedeixen de la província de Castelló (idèntic percentatge en 2011), el 45% de la província de València (el 54% en 2011) i el 40% de la província d'Alacant (el 31% en 2011).

Pel que fa a la via de presentació de les queixes davant el Síndic de Greuges, observem que, durant el 2012, el 50.1% de les queixes s'hi han presentat per Internet (ja siga a través de la nostra pàgina web, ja siga a través del correu electrònic), i superen el nombre de queixes presentades per correu postal, que enguany representen el 25.1%, i aquelles que s'han presentat directament a l'oficina del Síndic, que són un 18.5%. En este sentit, un 4.1% de queixes ens han arribat remeses per altres administracions (ja siga per convenis subscrits amb ajuntaments, ja siga remeses pel Defensor del Poble o altres defensors autonòmics), i finalment un 2.2% de les queixes ens continuen arribant per fax.

D'altra banda, quant a les 16.818 consultes rebudes en el Servei d'Atenció Ciutadana, cal destacar una dada molt positiva per a nosaltres i és el fet que enguany siguen més elevades les noves consultes (9.808) que els seguiments de queixes ja presentades (7.010), 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-, posa de manifest l'eficàcia del Síndic i, el que és més important, que no hem defraudat la seua confiança.

Les matèries més consultades en 2012 han sigut les següents, per este ordre: atenció socio sanitària (3.607 consultes); servicis socials (2.165); sanitat (1.874); urbanisme i habitatge (1.607), transports (1.162), i servicis de les entitats locals (1.062 consultes).

L'important augment del treball desenvolupat pel Síndic de Greuges en 2012 també ha tingut la seua corresponent traducció en el nombre total d'entrada i eixida de documents, segons es després de les dades oferides pel Registre General.

En l'Informe anual de 2011 s'havien registrat, d'entrada, un total de 23.395 documents i, d'eixida, un total de 48.554. Enguany hem incrementat encara més estes xifres: 25.571 documents rebuts i 70.278 documents remesos, la qual cosa implica, respecte de les xifres de l'any passat, un augment del 9% respecte dels documents rebuts, i d'un 48% respecte dels enviats.

Entre les raons que justifiquen l'important increment de les queixes i consultes rebudes en esta institució destaca, sobre totes les altres, la rellevant crisi econòmica que

experimentem. Cada dia augmenta la necessitat que les institucions públiques responguen davant la situació de pobresa que estan vivint tantes persones, el nombre de les quals s'està multiplicant per culpa d'este nou fenomen de la pobresa sobrevinguda i que les condemna a l'exclusió social. La manca de liquiditat de les administracions públiques impediex atendre puntualment els pagaments a proveïdors, beneficiaris de les ajudes i empreses que gestionen servicis públics.

Alhora, la institució és més coneguda cada dia i també són més les persones que presenten i tramiten una queixa per Internet. L'ús de les noves tecnologies facilita la presentació i resolució de les queixes. L'important esforç en la millora del funcionament del Síndic de Greuges està aconseguint majors índexs 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, menys de 3 mesos) i sense cap cost. Este servici és cada vegada més valorat per les persones, que ens ho demostren presentant les seues queixes i enviant-nos cartes d'agraïment per l'eficax i satisfactori treball realitzat.

Una bona prova d'això és el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2012, ja que, d'un total de 1.636 (en 2011 van ser 1.413, en 2010 un total de 1.368 i en 2009 van ser 740), en el moment de redactar el present Informe anual, tan sols no se n'han acceptat 102, la qual cosa representa un grau d'acceptació del 94%, davant del 85% de l'any passat. No sols continuem incrementant any rere any el nombre de recomanacions emeses, sinó també, el que és més important, el seu grau d'acceptació.

No obstant això, és necessari assenyalar que, malgrat l'elevadíssim grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques, no tota acceptació implica que complixen 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 que s'han emés enguany.

Respecte del grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé ressaltar que d'un total de 8.075 queixes del 2012 tancades durant este període, en 7.286 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de forma favorable per al ciutadà/na, la qual cosa implica un elevat percentatge d'eficàcia, concretament, el 90%.

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, remeten els seus informes amb més celeritat, gràcies al fet que en moltes conselleries i ajuntaments es designa un funcionari que actua com a interlocutor directe amb esta institució. Una vegada vist el bon resultat aconseguit, cal indicar que el Síndic insistix perquè s'amplie

este mecanisme a través de convenis de col·laboració entre la Sindicatura i les administracions, que se solen signar 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 les nostres recomanacions o suggeriments.

El nostre objectiu en 2012 ha continuat sent evitar, coste el que coste, que algun expedient puga quedar-se paralytat per falta de col·laboració de l'Administració implicada, i això, per a solucionar el problema objecte de la queixa. Per a això, a la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari hem incrementat enguany les peticions d'informe per correu electrònic, molt més ràpides, i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a aconseguir el desbloquejatge dels expedients.

Una vegada dit això, com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats valencianes que, durant el 2012, han destacat per la seua especial col·laboració amb el Síndic de Greuges.

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració especial de la Diputació Provincial d'Alacant, la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant. Totes estes entitats valencianes han signat convenis de col·laboració amb el Síndic de Greuges. Estos convenis 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 2012 en el present Informe anual a Les Corts Valencianes.

En el capítol XIV del present Informe anual publiquem els suggeriments i les reclamacions que s'han dirigit al Síndic, com també el resultat obtingut com a conseqüència de l'aplicació dels indicadors de qualitat que mesuren el grau de compliment dels compromisos adquirits en la *Carta de Servicis del Síndic de Greuges*, que va ser aprovada a la fi de 2007 i que hem aplicat durant els últims anys amb la voluntat 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 que esta siga ràpida, àgil i eficaç.

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 2012.

Amb la posada en marxa a ple rendiment de la pàgina web del Síndic, la institució ha experimentat un gran avanç. Actualment, a través d'este canal de comunicació, el Síndic ofereix un servici eficaç i eficient a totes les persones que acudixen a esta institució, ja siga per a buscar informació, ja siga per a gestionar els seus expedients de queixa.

Segons les dades facilitades pel nostre sistema informàtic, durant el 2012 s'han dut a terme 171.302 tràmits electrònics, i són els següents: les consultes a expedients de

queixes, tant obertes com tancades, per part dels usuaris interessats; enviaments de claus; enviaments telemàtics tant a l'Administració com al ciutadà de documents relatius a expedients de queixes, etc.

D'acord amb les dades aportades pel programa informàtic SIMPLE del Síndic, els usuaris han visitat 66.333 vegades la pàgina web per a consultar l'estat de tramitació dels seus respectius expedients de queixa. Una altra xifra significativa és que, durant l'any 2012, es van enviar des del Síndic 14.415 documents de forma telemàtica al ciutadà o a l'Administració.

Així mateix, al llarg de tot l'any 2012, el nostre portal web ha tingut un total de 354.962 pàgines vistes. D'esta xifra total, el 59,90% han sigut visites noves, és a dir, visites realitzades per usuaris que mai havien accedit a la nostra web. Esta xifra revela que la nostra pàgina atrau trànsit de forma eficaç. Així mateix, també és una dada encoratjadora i positiva saber que un 40,10% de les visites han sigut "recurrents", és a dir, que els usuaris que ens visiten han trobat els continguts i els servicis oferits en la nostra pàgina web prou útils i interessants com per a tornar a visitar-nos.

D'altra banda, en l'apartat del present Informe anual dedicat a les "Activitats del Síndic", exposem el resultat del IX Concurs de Dibuix i el III Concurs de Redacció, dirigits a la comunitat educativa i a la joventut, així com de la V 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.

Finalment, esta institució, preocupada per l'atenció que es presta a la primera infància des del sistema de protecció de menors, ha realitzat un informe especial sobre este assumpte que va ser remés a Les Corts Valencianes. L'informe va ser presentat pel Síndic de Greuges davant de Les Corts i, posteriorment, el 20 de novembre de 2012, amb motiu del Dia Internacional de la Infància. La Mesa de Les Corts, en la sessió de 27 de novembre de 2012, va acordar remetre este informe a la Comissió de peticions, un acord que va ser publicat juntament amb l'informe en el *Diari Oficial de Corts Valencianes* de data 24 de gener de 2013.

Abans de concloure la presentació de l'Informe anual 2012, voldríem agrair expressament als mitjans de comunicació la difusió que en fan i, per acabar, donar les gràcies al conjunt de la ciutadania per la confiança depositada en el bon treball d'esta institució, tal com ho demostra el fet del constant i elevat augment del treball que duu a terme el Síndic de Greuges en la millora de la defensa i protecció dels drets. El nostre únic objectiu és ajudar sense descans a totes les persones necessitades. Esperem estar a l'altura de les circumstàncies i no defraudar les seues legítimes expectatives.

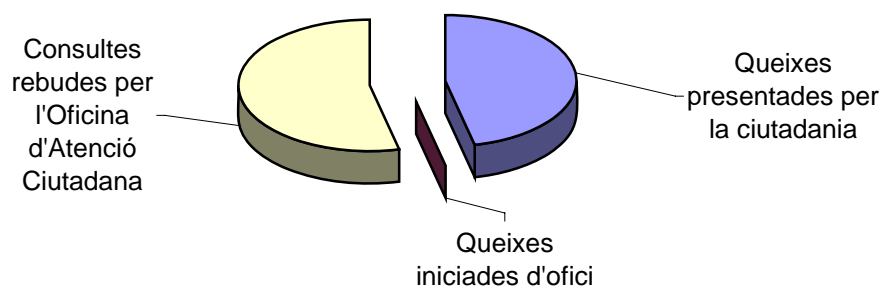
José Cholbi Diego
Síndic de Greuges
de la Comunitat Valenciana

CAPÍTOL PRIMER

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

1.1. Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en 2012

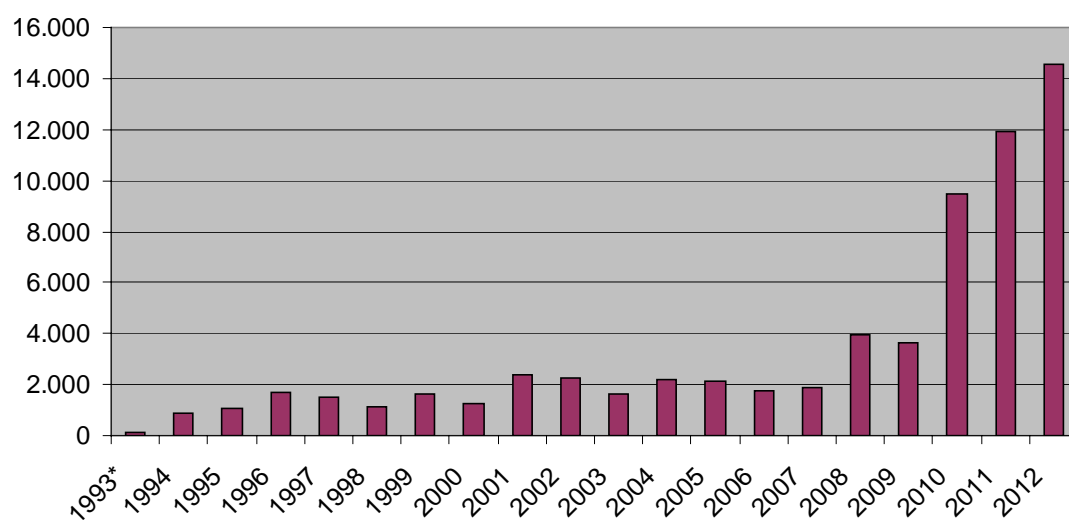
	Nre.	%
Queixes presentades per la ciutadania	14.558	46,36 %
Queixes iniciades d'ofici	27	0,09 %
Consultes rebudes per l'Oficina d'Atenció Ciutadana	16.818	53,56 %
Total	31.403	100,00 %



1.2. Evolució de les queixes amb expedient

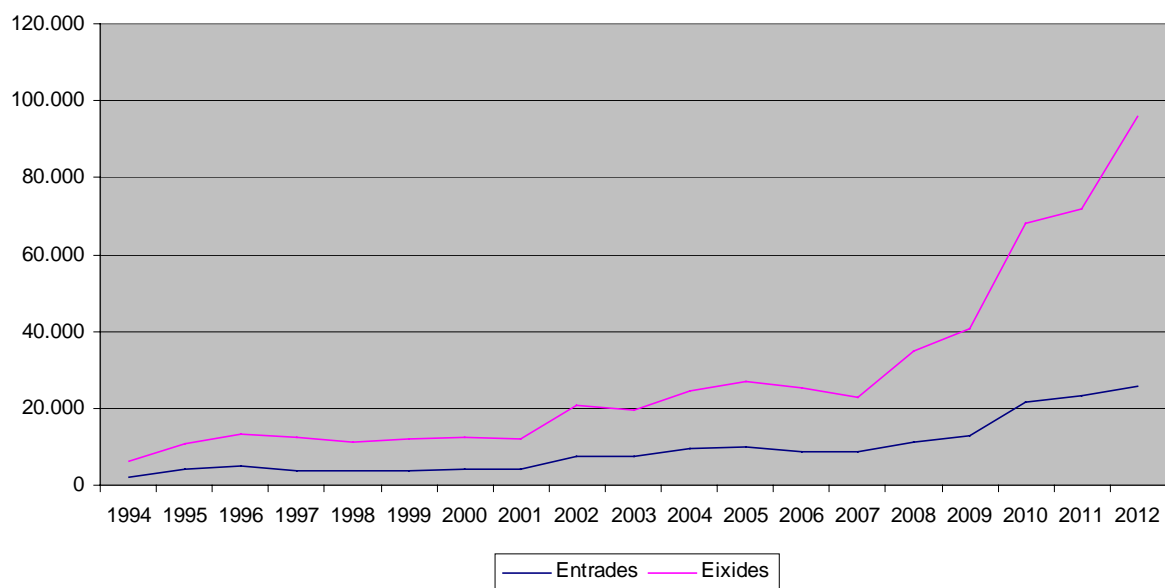
Anys	Nre. de queixes
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.901
2012	14.585

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



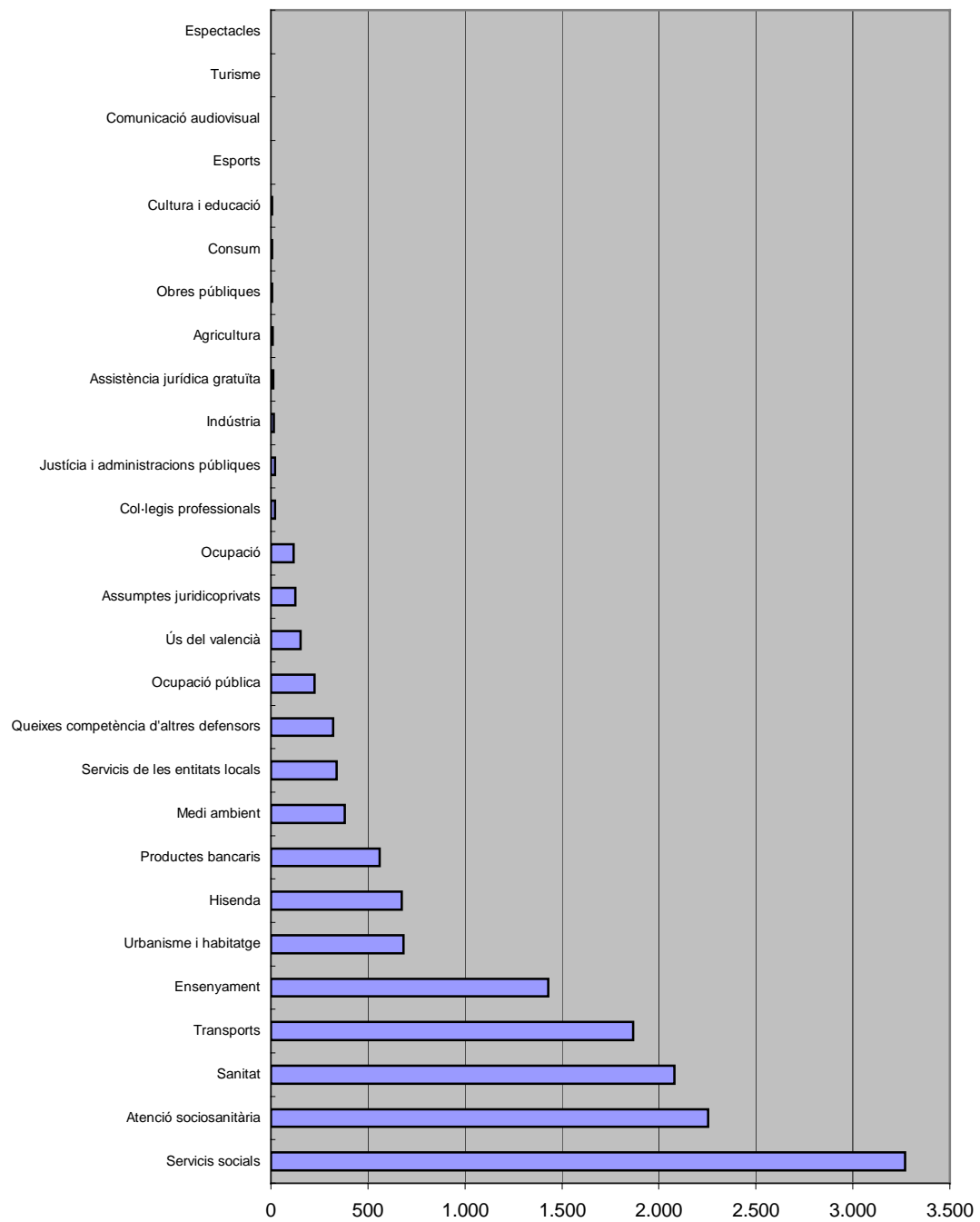
1.3. Registre de documents

Any	Nre. d'entrades	Nre. d'eixides
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541
2009	12.668	28.137
2010	21.658	46.645
2011	23.395	48.554
2012	25.571	70.278



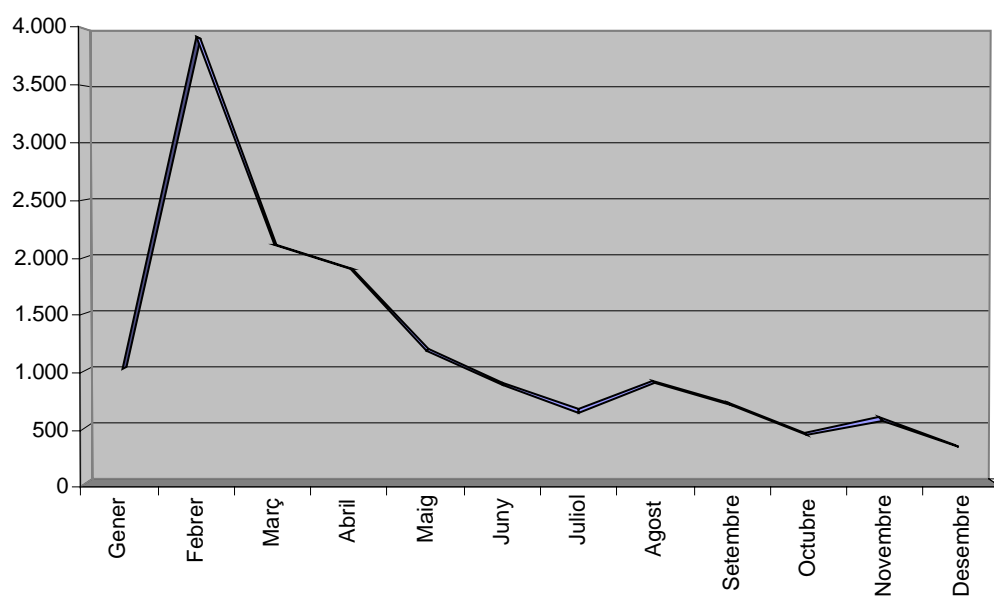
1.4. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2012

Matèria	Total	%
Servicis socials	3.270	22,42%
Atenció sociosanitària (Llei de la dependència)	2.254	15,45%
Sanitat	2.079	14,25%
Transports	1.867	12,80%
Ensenyament	1.428	9,79%
Urbanisme i habitatge	682	4,68%
Hisenda	674	4,62%
Productes bancaris (participacions preferents)	559	3,83%
Medi ambient	382	2,62%
Servicis de les entitats locals	340	2,33%
Queixes competència d'altres defensors	322	2,21%
Ocupació pública	224	1,54%
Ús del valencià	153	1,05%
Assumptes juridicoprivats	126	0,86%
Ocupació	116	0,80%
Col·legis professionals	22	0,15%
Justícia i administracions públiques	20	0,14%
Indústria	16	0,11%
Assistència jurídica gratuïta	13	0,09%
Agricultura	9	0,06%
Obres públiques	7	0,05%
Consum	6	0,04%
Cultura	5	0,03%
Esports	3	0,02%
Comunicació audiovisual	3	0,02%
Turisme	3	0,02%
Espectacles	2	0,01%
Total	14.585	100,00%



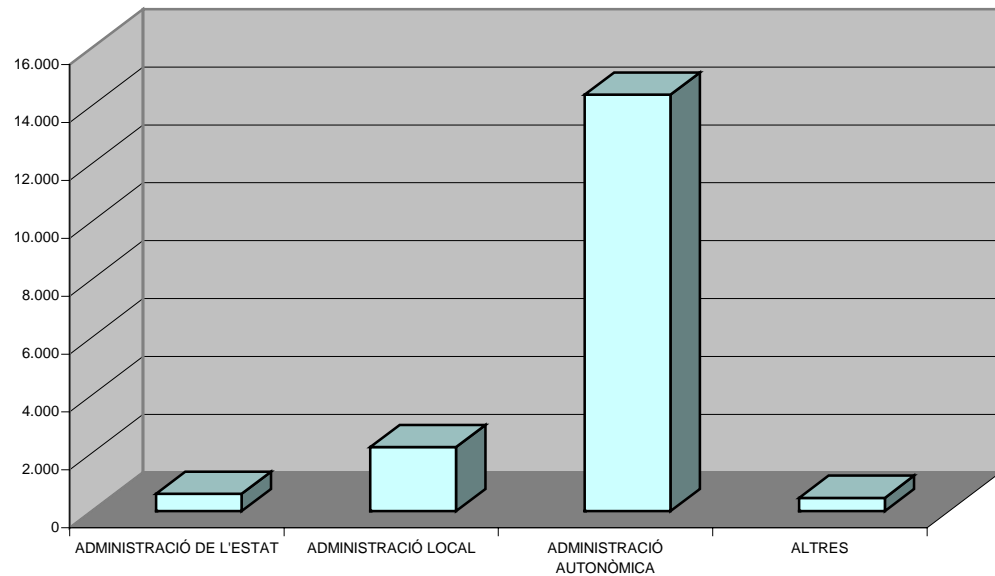
1.5. Distribució mensual d'expedients amb queixa

MES	2012	%
Gener	1.019	6,99%
Febrer	3.924	26,90%
Març	2.102	14,41%
Abril	1.892	12,97%
Maig	1.180	8,09%
Juny	880	6,03%
Juliol	642	4,40%
Agost	894	6,13%
Setembre	702	4,81%
Octubre	442	3,03%
Novembre	573	3,93%
Desembre	335	2,30%
Total queixes	14.585	100,00%



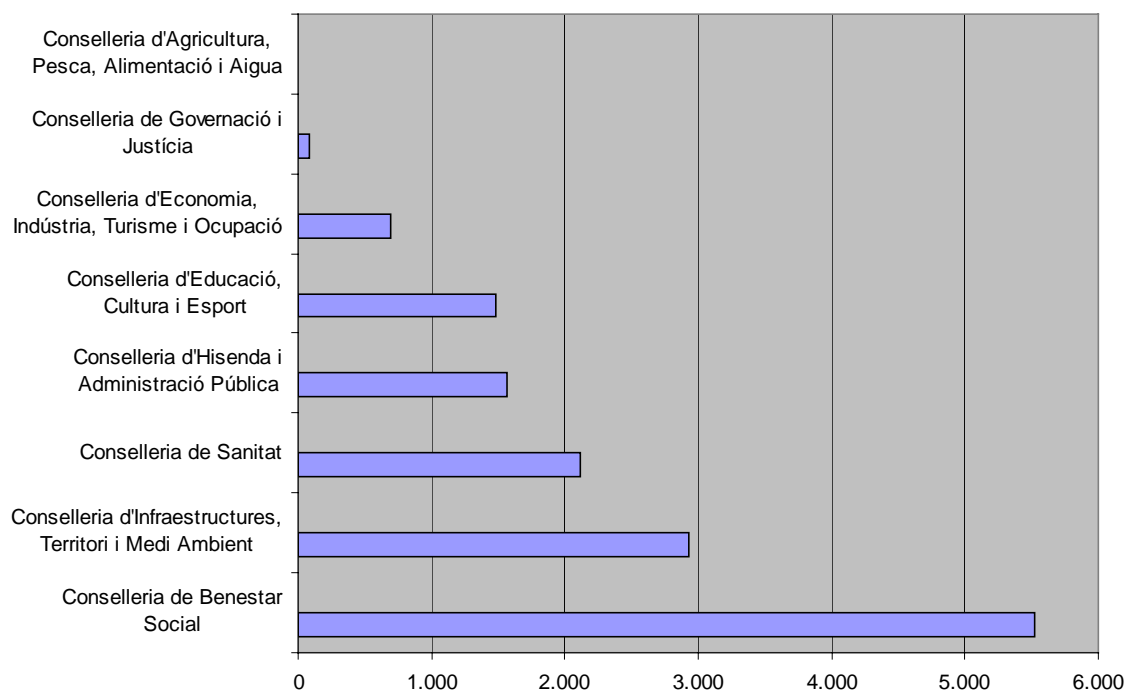
1.6. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració de l'Estat	592	3,35%
Administració local	2.212	12,53%
Administració autonòmica	14.388	81,52%
Altres	458	2,59%
TOTAL	17.650	100,00%



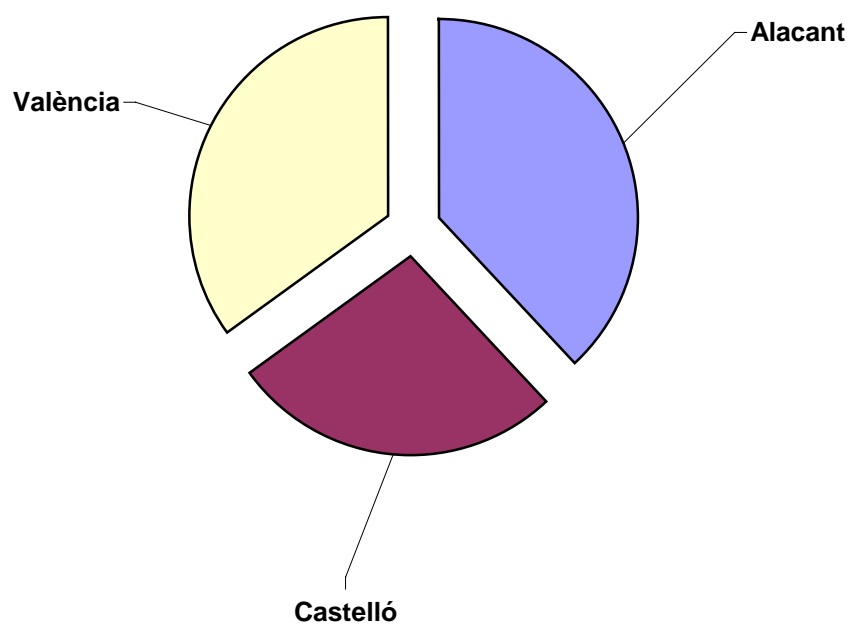
1.6.1. Detall d'organisme afectat (excloses l'Administració local i l'estatal)

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	Nre.	%
Conselleria de Benestar Social	5.518	38,35%
Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient	2.930	20,36%
Conselleria de Sanitat	2.112	14,68%
Conselleria d'Hisenda i Administració Pública	1.570	10,91%
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	1.480	10,29%
Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació	695	4,83%
Conselleria de Governació i Justícia	81	0,56%
Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua	2	0,01%
Total	14.388	100,00%



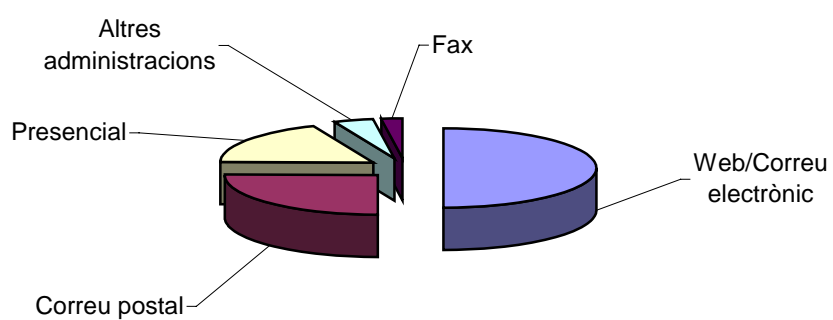
1.6.2. Resum per províncies les administracions locals de les quals han estat objecte de queixa

Província	Nre.	%
Província d'Alacant	840	37,97%
Província de Castelló	595	26,90%
Província de València	777	35,13%
Total Comunitat Valenciana	2.212	100,00%



1.7. Via de presentació de les queixes

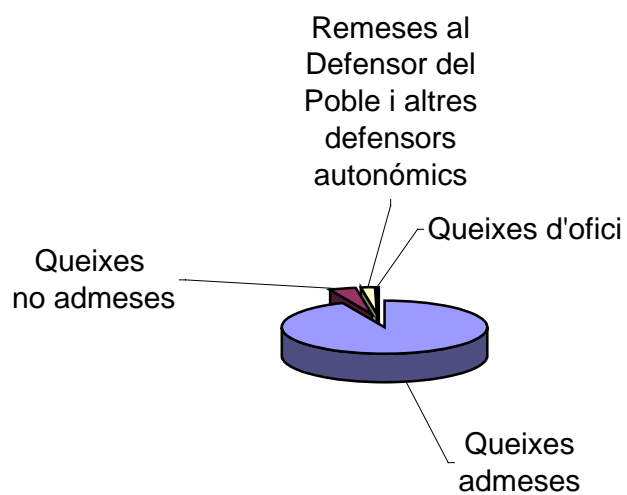
EXERCICI		2012	2011
Web/correu electrònic	50.1%	7.304	9.385
Correu postal	25.1 %	3.656	1.358
Presencial	18.5 %	2.695	672
Altres administracions	4.1 %	601	219
Fax	2.2 %	329	267
TOTAL		14.585	11.901



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

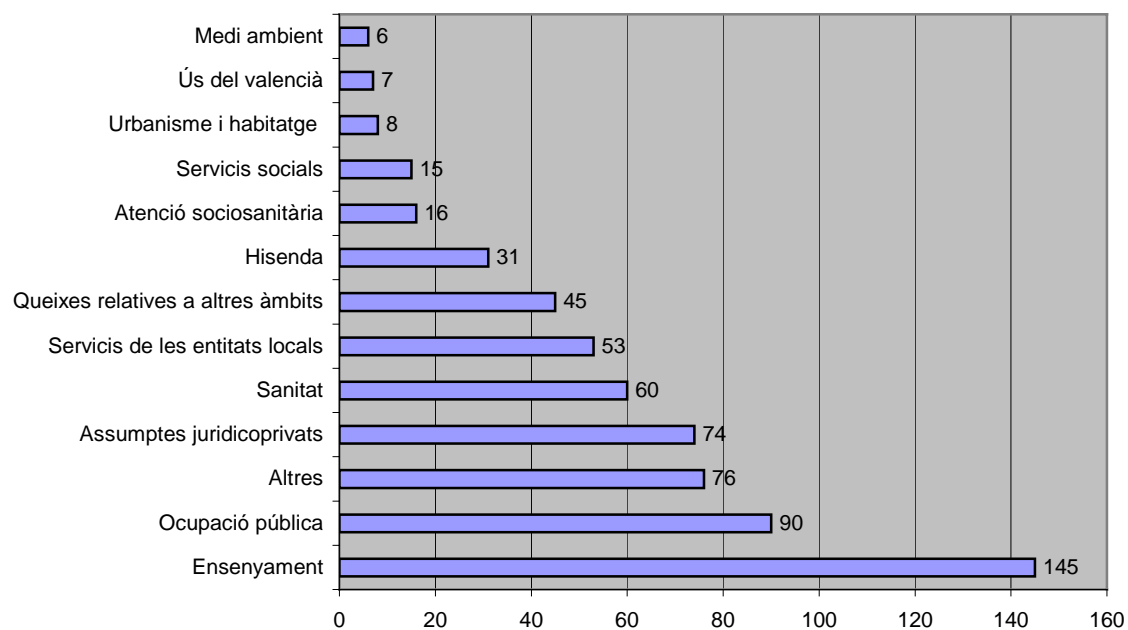
2.1. Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	13.610	93,32%
Remeses al Defensor del Poble i altres Defensors Autonòmics	322	2,21%
Queixes no admeses	626	4,29%
Queixes d'ofici	27	0,19%
Total de queixes amb expedient	14.585	100,00%



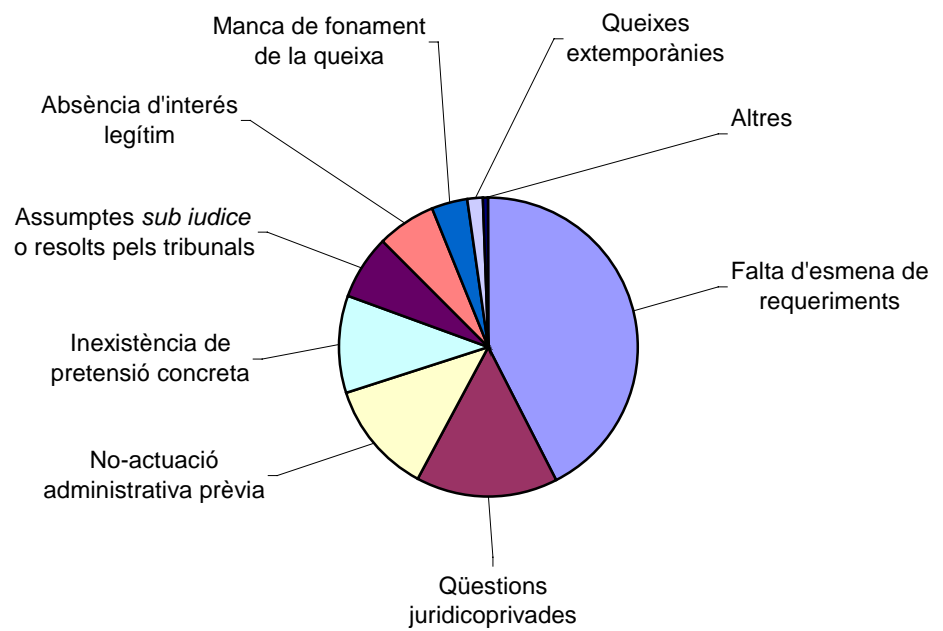
2.2. Queixes no admeses per àrees

Àrea	Nre.	%
Ensenyament	145	23,16%
Ocupació pública	90	14,38%
Altres	76	12,14%
Assumptes juridicoprivats	74	11,82%
Sanitat	60	9,58%
Servicis de les entitats locals	53	8,47%
Queixes relatives a altres àmbits	45	7,19%
Hisenda	31	4,95%
Atenció socio sanitària	16	2,56%
Servicis socials	15	2,40%
Urbanisme i habitatge	8	1,28%
Ús del valencià	7	1,12%
Medi ambient	6	0,96%
Total	626	100,00%



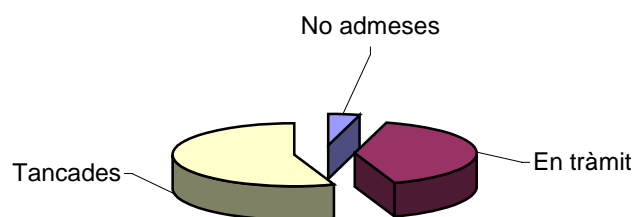
2.3. Causes de no-admissió

	Nre.	%
Falta d'esmena de requeriments	266	23,53%
Qüestions juridicoprivades	96	20,74%
No-actuació administrativa prèvia	77	6,50%
Inexistència de pretensió concreta	66	6,19%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	43	14,55%
Absència d'interès legítim	39	5,26%
Manca de fonaments en la queixa	25	14,24%
Queixes extemporànies	10	5,26%
Altres	4	3,72%
Total	626	100,00%



2.4. Queixes tramitades del 2012

Estat de les queixes	Nre.	%
Tancades	8.075	55,37%
En tràmit	5.884	40,34%
No admeses	626	4,29%
Total	14.585	100,00%



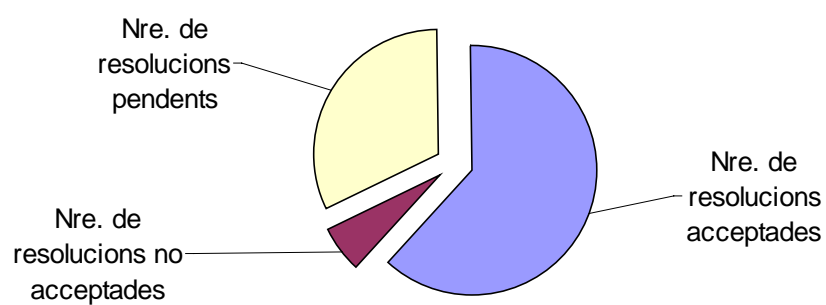
2.5 Forma en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2012

Forma de finalització de la queixa	Nre.	%
Es va solucionar	5.501	68,12%
Se solucionarà	149	1,85%
Actuació administrativa correcta	448	5,55%
Tancades per altres motius	19	0,24%
Amb resolució	1.636	20,26%
Trasllat al Defensor del Poble i altres defensors autonòmics	322	3,99%
Total	8.075	100,00%



2.6. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2012

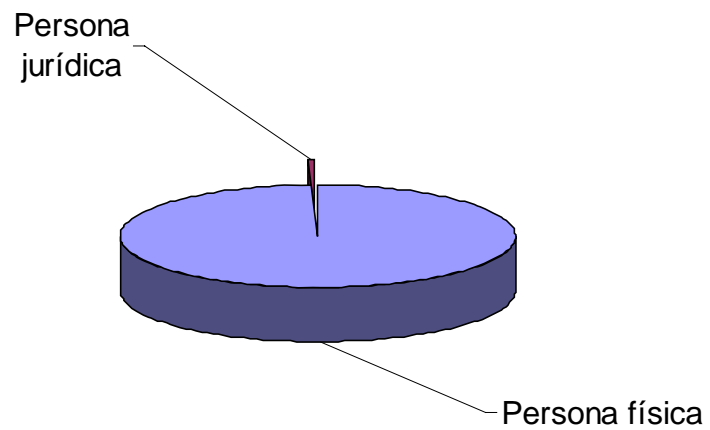
Recomanacions i suggeriments	Nre.	%
Nre. de resolucions acceptades	1.003	61,31%
Nre. de resolucions no acceptades	102	6,23%
Nre. de resolucions pendents	531	32,46%
Total resolucions	1.636	100,00%



3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

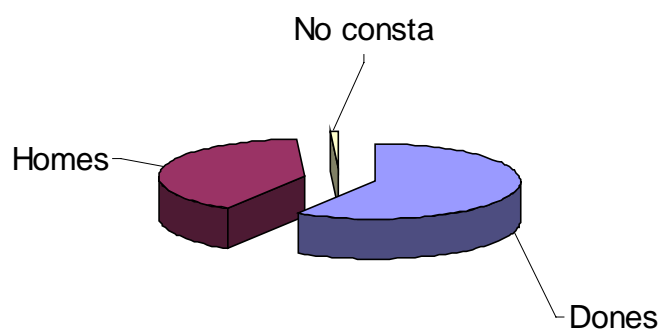
3.1. Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	14.508	99,47%
Persona jurídica	77	0,53%
Total	14.585	100,00%



3.2. Desagregada per sexes

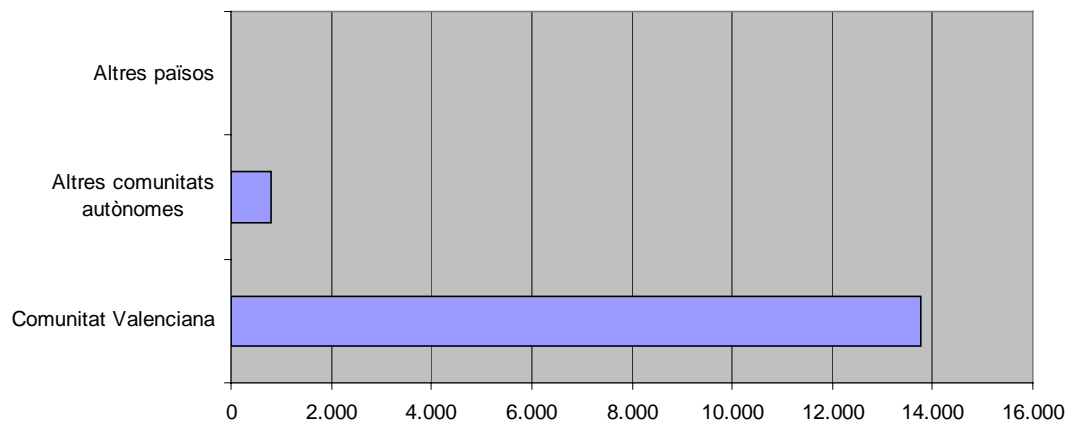
	Nre.	%
Homes	5.798	39,96%
Dones	8.635	59,52%
No consta	75	0,52%
Total persones físiques	14.508	100,00%



3.3. Per origen

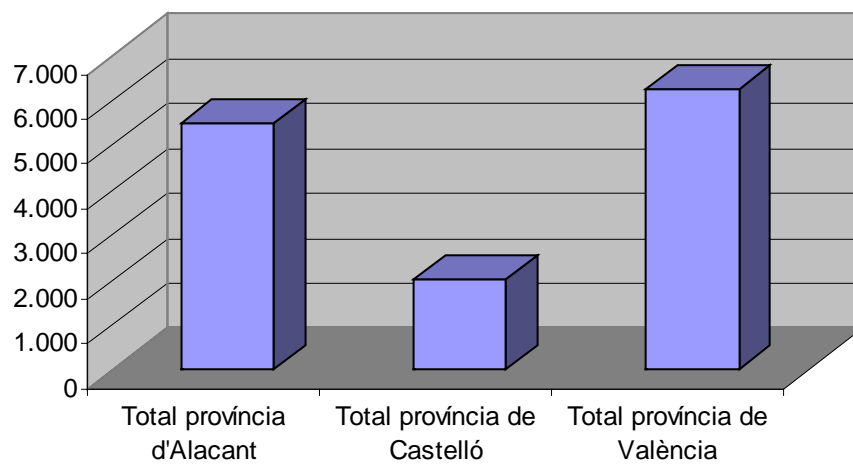
3.3.1. Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	13.766	94,38%
Altres comunitats autònomes	805	5,52%
Altres països	14	0,10%
Total	14.585	100,00%



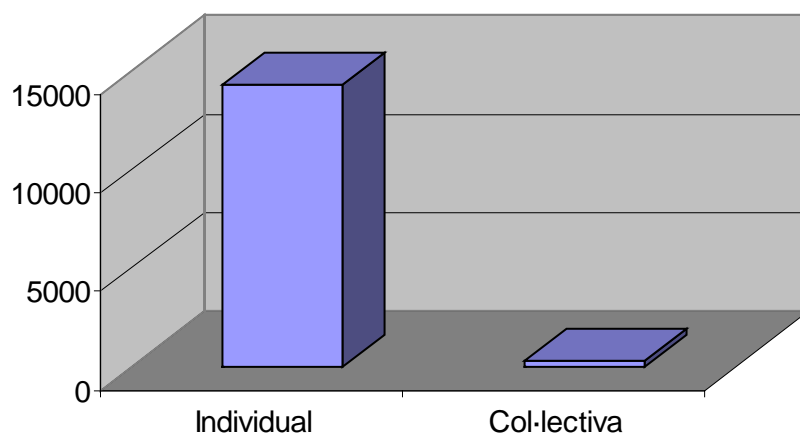
3.3.2. Per la província d'origen

	Nre. de queixes	%
Total província d'Alacant	5.509	40,02%
Total província de Castelló	2.007	14,58%
Total província de València	6.250	45,40%
Total Comunitat Valenciana	13.766	100,00%



3.4. Classificació dels expedients per subjectes interessats

	Nre. de queixes	%
Individuals	14.315	98,15%
Col·lectives	270	1,85%
Total	14.585	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 pel compliment de l'obligació recollida en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges, consistent a "donar compte de la situació general de la protecció dels drets i 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 fent una valoració de l'estat de protecció d'estos drets a partir del coneixement directe que tenim de la situació a través de 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 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 s'escapen de l'àmbit del control d'esta institució perquè són actes de l'Administració General de l'Estat o per haver-se comés per particulars en l'àmbit privat.

Este apartat està estructurat en distints blocs temàtics, cadascun dels quals es correspon amb els diversos grups de drets i llibertats a què es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben a la institució, i dins de cada bloc esmentem especialment els supòsits que hem considerat que mereixien 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 esta sistematització no pretenem establir una determinada prelación d'importància d'uns drets sobre uns altres, sinó que simplement es tracta de ser expositivament coherents amb el contingut de l'Informe.

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

En este apartat es tracta d'esbossar, en termes generals, la situació en la Comunitat Valenciana de la protecció i de l'exercici dels drets derivats amb caràcter de dret fonamental de l'article 23.2 de la Constitució espanyola, previstos en la plenitud del seu contingut essencial, tal com ha quedat definit per la doctrina constitucional, i incloent en este apartat altres drets relacionats amb el d'accés a la funció pública com són el de sindicació o negociació col·lectiva, entre d'altres.

En l'Informe anual de l'any passat s'indicava, com a fita en la matèria que ens ocupa, l'aprovació i publicació de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana i es feia especial insistència en el fet que, sens dubte, seria el

desplegament reglamentari d'esta nova norma la que marcaria el treball d'esta institució en la matèria a què es referix este apartat.

No obstant això, la realitat s'ha imposat novament i l'agudització i la cruesa de l'actual crisi econòmica ha sigut en realitat el factor dominant en este camp, com en quasi tots, ja que en el Preàmbul de la Llei de pressupostos per a l'any 2012 s'expressa de mode general que, quant a les despeses de personal, la dotació s'ha minorat en un 1,7%, sense que per això es veja afectat ni el manteniment dels servicis públics essencials, ni les concretes retribucions dels empleats públics.

Més avant, el mateix preàmbul, quan fa referència concreta al títol III, titulat "De les despeses de personal" advertix que el contingut d'este títol queda condicionat per la normativa bàsica estatal que es dicte. No obstant això, assenyala com una característica del títol la de mantindre un any més les retribucions per al personal, sense cap modificació respecte de les vigents el 31 de desembre de 2011.

Pel que fa a l'oferta d'ocupació pública, el projecte no preveu la incorporació de nou personal respecte de les directrius de seguiment de polítiques d'austeritat i contenció de despesa pública.

No obstant això, esta declaració d'intencions es veia truncada per la imposició de la més crua realitat i uns dies més tard, en concret el 5 de gener de 2012, s'aprova el Decret Llei 1/2012, de mesures urgents per a la reducció del dèficit.

En el Decret es recullen una sèrie de mesures urgents que en matèria de despeses es referien al capítol del pressupost, és a dir, a les despeses de personal, si bé s'advertix que tenen un caràcter excepcional i una vigència temporal limitada.

Seria molt extensa l'enumeració de les mesures adoptades i, per això, s'apunta com a tret general que evidentment sí que van afectar les condicions retributives existents el 31 de desembre de 2011, en línia amb el Reial Decret Llei 20/2011, aprovat pel Govern el 30 de desembre, tant pel que afecta els pagaments com pel que fa a les retencions tributàries.

Seguint la cronologia normativa que s'ha produït en el tema que ens ocupa, el 13 de juliol de 2012 s'aprova un nou Reial Decret Llei per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat que modifica novament la situació amb criteris molt més restrictius i limitadors que la situació anterior, si bé, una vegada més, es declaren excepcionals i transitoris.

Entre estes mesures i com a més destacades, podem esmentar la supressió de la paga extraordinària de desembre, la possibilitat de suspensió o modificació dels convenis col·lectius vigents, la reducció de dies de lliure disposició i dels dies de vacances per antiguitat, es modifica el règim retributiu durant la situació d'incapacitat laboral transitòria.

Per la seua banda, la Generalitat Valenciana, en compliment d'allò que s'ha disposat per la norma anterior, aprova el Decret Llei 6/2012, de 28 de setembre, per a donar efectivitat en l'àmbit autonòmic a totes les disposicions contingudes en la norma estatal.

Finalment, i encara que no menys important quant al personal del sector públic es referix, el 19 d'octubre de 2012 es publica el Decret Llei 7, de mesures de reestructuració i racionalització del sector públic empresarial i fundacional de la Generalitat.

En el preàmbul d'esta important norma es declara la voluntat de continuar amb l'acció iniciada el 30 de setembre de 2011, encaminada a aconseguir un sector públic empresarial i fundacional de la Generalitat sanejat, auster, eficaç i eficient i orientat a les necessitats i al compliment dels objectius del Consell en els seus distints àmbits d'actuació.

Amb esta declaració d'intencions, que tenen sens dubte un cert to inculpatori de la pròpia Administració respecte del comportament i actuacions anteriors, es justifica l'adopció de mesures d'austeritat i ajustos i, en definitiva, de reestructuració del sector públic per a aconseguir la seua sostenibilitat financera i el seu major grau d'eficàcia.

Sens dubte, l'aplicació d'este últim Decret implicarà una autèntica transformació en el sector públic valencià que, encara que fóra necessària, es presenta plena d'esculls i dificultats en la seua aplicació, que s'ha iniciat a penes fa dos escassos mesos i segurament tindrem ocasió de fer-hi comentaris més extensos en el pròxim Informe anual a Les Corts.

Finalment, i quant a les disposicions abans comentades de modificacions retributives dels empleats públics, no volem deixar passar l'oportunitat per a fer referència a l'actuació de la Defensoria del Poble estatal.

Segons es publica en la seua web, en la Defensoria van rebre nombrosos escrits que demanaven la interposició d'un recurs d'inconstitucionalitat en relació amb les mesures de caràcter retributiu o de modificació del règim vigent que, directament o indirectament i amb caràcter provisional o permanent, impliquen una restricció dels drets econòmics i laborals dels quals este personal gaudia.

Davant d'estes peticions, es dicta el 15 d'octubre de 2012 una extensíssima resolució en què, després d'analitzar una darrere de l'altra les violacions de drets fonamentals al·legades pels promotors, es plasma la decisió de la defensora de no interposar el recurs d'inconstitucionalitat sol·licitat.

No obstant això, la defensora, per consideració a determinats aspectes al·legats pels promotors i després d'examinar la norma de referència, sí que va dirigir a la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques la recomanació que, tenint en compte el dia de la seua entrada en vigor (15 de juliol), es restringira la seua aplicació a la quantia no meritada de la paga extra, és a dir, a partir d'aquella data.

I, d'altra banda, es recomana que es concrete la destinació de les quantitats derivades de la supressió i que s'habiliten fórmules addicionals a les previstes en defensa del principi d'igualtat entre els empleats públics.

La Secretaria d'Estat va contestar a les recomanacions i les va rebutjar. La defensora mantingué la seua tesi i mostrà el seu desacord, tot indicant que este assumpte seria inclòs en l'Informe anual de 2012 que es presentara en les Corts Generals.

Convé recordar aquí que, no obstant això, hi ha diversos recursos d'inconstitucionalitat interposats sobre la norma tantes vegades esmentada i que, de moment, no hi ha adoptada una decisió definitiva sobre la qüestió que, sens dubte, una vegada conclosa, produirà gran efecte en el sector de l'ocupació pública.

4.2. Dret a l'educació

Les qüestions que en matèria d'educació han sigut estudiades pel Síndic de Greuges a instància dels ciutadans en 2012 fan referència, igual que en exercicis anteriors, als processos d'admissió i matriculació d'alumnes en els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics de la Comunitat Valenciana -si bé el grau de conflictivitat en este apartat ha sigut sensiblement inferior al d'altres anys; 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; les substitucions de personal docent i, fonamentalment, a causa de la crisi econòmica que experimentem, les queixes el denominador comú de les quals és el retard de l'Administració pública a satisfer les ajudes per a l'adquisició de llibres de text, així com les d'aquells alumnes que durant cursos passats havien sigut beneficiaris de les beques de menjador i transport escolar i en el curs 2011/2012 van veure insatisfetes les seues pretensions, o la supressió de determinades rutes de transport.

L'important augment de les queixes sobre beques, ajudes i subvencions està motivat, sobretot, per l'entrada en vigor del Reial Decret Llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu.

No obstant això, hem de dir que no constituïx una funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal realitzar, sinó ajudar les persones que patixen els problemes mencionats, i correspon a l'Administració educativa, en el marc de les competències que té atribuïdes, adoptar les polítiques que considere adequades per a la seua solució, ja siguen referides a la matriculació d'alumnes, l'ampliació i/o adequació dels edificis escolars, l'adopció de mesures perquè els centres compten amb instal·lacions adequades i segures per a garantir una educació de qualitat i que, igual que en anys anteriors, ha constituït objecte de preocupació del Síndic de Greuges, que en les seues resolucions, en este concret àmbit, recorda a l'Administració l'obligació d'adequar-los a les previsions legals per a garantir el dret universal a l'educació en termes d'igualtat efectiva.

Estos principis constituïxen els fonaments que en matèria d'instal·lacions docents formulem a l'Administració Pública Valenciana, ja que la greu realitat econòmica no pot amagar el fet que entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'un ensenyament de qualitat es troba l'evident protagonisme que exercixen les instal·lacions docents.

Una especial dedicació i preocupació del Síndic de Greuges són les persones amb necessitats educatives especials i el dret que les empara perquè l'Administració els facilite l'accés als mitjans materials i humans, ajudes específiques, professionals especialitzats, dotació d'infermers per a atendre-les 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 que, amb caràcter general, preveu la legislació vigent per a tots els alumnes.

És per això que la satisfacció tardana i/o parcial dels mitjans materials o humans que necessiten i que són objecte de nombroses queixes tots els anys, siga entesa per esta institució com la causa directa de perjudicis per a la igualtat efectiva en el gaudi del dret a l'educació i, per tant, a la plena integració social d'estos alumnes.

En conseqüència, els fonaments de les nostres resolucions es referixen a l'obligació de l'Administració de garantir, en tot cas, una política de foment de l'educació i del procés educatiu adequat dels alumnes amb necessitats educatives especials, i constitueixen un compromís constant d'esta institució amb estos alumnes i les seues famílies, un compromís ineludible i que exigix una atenció preferent, per la qual cosa no estalvia esforços a fer valdre els seus drets davant de l'Administració Pública Valenciana.

D'altra banda, les vacants generades pels professors que causen una situació de baixa també ha sigut objecte d'anàlisi pel Síndic de Greuges, conscient que les vacants produïdes han de ser cobertes immediatament per l'Administració educativa en el marc de les funcions d'autoorganització que en este àmbit li estan assignades. I, en definitiva, adoptar les polítiques que crega oportunes per a cobrir les baixes o absències del professorat tan ràpidament com siga possible i evitar les conseqüències negatives que aquelles tenen en els alumnes, com ara la pèrdua d'hores lectives, interrupció del correcte procés educatiu, etc.

En este sentit, també en el present exercici han sigut nombroses les resolucions dirigides a l'Administració educativa perquè no estalvie esforços a evitar que es produïska "un buit educatiu" com a conseqüència de la tardança a cobrir les baixes o absències del professorat, i encara que comprén que l'Administració haja hagut d'adoptar mesures de racionalització de la despesa i de l'estalvi, considera que la primera obligació de l'Administració quan es produïx una baixa és cobrir-la immediatament.

Com hem assenyalat anteriorment, s'ha produït un gran increment de les queixes el nucli central de les quals està determinat pel retard de l'Administració a abonar als alumnes les ajudes per a l'adquisició de llibres de text i, en conseqüència, són innumerables també les resolucions emeses respecte d'això, i de les quals donem compte en l'apartat corresponent d'este Informe i el contingut íntegre de les quals es pot consultar en la nostra pàgina web.

Els promotors d'estes queixes denuncien davant del Síndic de Greuges que en data finalitzar el curs 2011/2012 no havien rebut les ajudes sol·licitades i que havien d'abonar-se amb càrrec a la línia de subvenció denominada "Gratuïtat de llibres de text del Projecte de Llei de Pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2011".

També el retard a abonar les ajudes per a atendre el servici de menjador escolar i la negativa dels proveïdors a continuar subministrant els menús escolars, com també la supressió de determinades rutes de transport escolar van ser objecte de nombroses queixes, sobretot per l'actual conjuntura econòmica que ha conduït la hisenda autonòmica a una realitat marcada per la falta puntual de liquiditat en línies pressupostàries i, en conseqüència, el retard en el pagament de les quantitats que es transferixen als beneficiaris de beques, ajudes i subvencions a l'estudi, i que,

òbviament, va determinar la tramitació de nombroses queixes dirigides tant a l'Administració educativa com a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.

4.3. Drets relatius a la hisenda pública

El marc legal que justifica la intervenció del Síndic de Greuges en matèria d'hisenda pública el constitueixen els articles 31 i 133.2 de la Constitució espanyola.

Del primer d'estos preceptes es deriven els principis fonamentals del nostre dret tributari, com són el de generalitat, igualtat, capacitat econòmica, no confiscatorietat, progressivitat i seguretat.

Per la seua banda, l'article 133.2 assenjala que les comunitats autònomes i les corporacions locals podran establir i exigir tributs d'acord amb la Constitució i les lleis.

L'esmentat article establí, per tant, la potestat que habilita les comunitats autònomes i les corporacions locals a actuar en el terreny tributari. En este sentit, el Tribunal Constitucional s'ha manifestat, moltes vegades, quant a integrar en este camp els principis d'autonomia territorial i la reserva de la llei tributària.

Pel que es referix a les administracions locals, l'art. 142 de la Constitució assenjala 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 es nodriran, 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 als ciutadans en general i als contribuents que han de participar en l'adequat sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica, 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 dels ciutadans, sent especialment necessari en les actuacions de naturalesa tributària, i les administracions públiques han de posar especial atenció en el compliment dels tràmits i garanties que els respectius procediments tributaris establixen respecte dels contribuents, i garantir amb ells la realització efectiva del sistema tributari just a qui es referix l'art. 31 de la Constitució espanyola.

Com en anys anteriors, en el capítol del present Informe anual dedicat a hisenda, es constaten les reclamacions presentades pels ciutadans motivades per l'actuació de l'Administració tributària.

En termes estadístics, el nivell de formulació de queixes entorn d'esta matèria ha sigut superior respecte al de l'exercici anterior; no obstant això, en general detectem que la problemàtica origen de la majoria de les queixes es repeteix anualment amb xicotetes particularitats.

Les queixes que la ciutadania ha dirigit al Síndic de Greuges en matèria d'hisenda local han tingut com a objecte tots els tributs gestionats per l'Administració local, és a dir, impost sobre béns immobles, impost sobre vehicles de tracció mecànica, taxa per recollida de residus sòlids urbans, taxa de clavegueram, com també altres ingressos de dret públic.

Les queixes en l'àmbit autonòmic es referixen, sobretot, a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats i a l'impost de successions i donacions, les quals són més puntuals i majoritàriament referides a desacords amb comprovacions tributàries efectuades per la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, o quant a procediments de devolució d'aval.

Al llarg d'este 2012 s'ha constatat una vegada més que el gros de queixes referides a algun aspecte tributari tenen com a objecte la hisenda local. En este sentit, la majoria de les actuacions realitzades en l'àmbit dels tributs locals es referix a l'impost sobre béns immobles, que és una de les figures més importants del sistema impositiu local, tant pel nombre de contribuents afectats per este com per les conseqüències que en el procediment recaptador es produïxen.

Pel que fa a la gestió cadastral de l'impost sobre béns immobles, el qual queda fora de l'àmbit de les nostres competències, i que està encomanada al Centre de Gestió Cadastral i Cooperació Tributària del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, són molts els ciutadans que mostren la seua disconformitat amb les revisions cadastrals que es van realitzar en els distints municipis de la Comunitat Valenciana durant els últims 10 anys, a causa de l'impacte que implica veure que les distintes valoracions cadastrals no es reduïxen, a pesar de la substancial diferència existent amb el valor real de mercat, de manera que la seua càrrega fiscal no es reduïx.

En relació amb les queixes relatives a la hisenda estatal, en tractar-se d'actuacions de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària, dependent orgànicament del Ministeri d'Hisenda i Administració Pública, des d'esta institució en donem trasllat al Defensor del Poble perquè les tramite.

Un dels principals problemes denunciats per part dels ciutadans de la Comunitat Valenciana durant este 2012 és la tardança amb què l'Administració afronta les seues obligacions econòmiques. A este respecte cal dir la preocupant lentitud per part de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a l'hora d'atendre els seus pagaments o les ajudes concedides als ciutadans, ja que des de la seua perspectiva xoca amb l'agilitat que té l'Administració Valenciana per a reclamar els deutes, de tal forma que eixa pràctica no contribuïx precisament a potenciar la confiança dels ciutadans en l'equitatiu funcionament de l'Administració i real configuració d'esta com un servici públic.

De la mateixa manera, un gran nombre de queixes presentades davant del Síndic de Greuges pels ciutadans, subjau en la no-resolució expressa dins del termini i la forma escaient de les distintes peticions o sol·licituds formulades.

En eixe sentit, esta institució ha tingut l'ocasió de pronunciar-se en nombroses ocasions i ha recordat insistentment que el deure de donar resposta a totes i cadascuna de les sol·licituds que formulen els interessats és una obligació fonamental de l'Administració amb els ciutadans, i com a tal, definidora del que és el seu funcionament regular.

D'altra banda, la crisi econòmica en què es troba sumida Espanya des de fa diversos anys ha implicat per als ciutadans un retall progressiu en les prestacions que les administracions públiques assumien. Açò és un fet innegable, i si la capacitat pressupostària es reduïx, esta necessàriament repercutix en els servicis.

Per estes circumstàncies, en estes situacions és quan es fa més necessària la tan esmentada transparència dels òrgans públics. I és lògic, no es pot exigir al ciutadà continus increments de la pressió impositiva i, al mateix temps no oferir-los una contestació motivada a les seues sol·licituds. És el que es denomina el dret a una "bona administració".

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

De la mateixa manera, esta institució ha pogut observar, a través de l'anàlisi dels supòsits plantejats pels ciutadans valencians, que el procediment tributari no està acompanyat de mecanismes eficaços de coordinació de tot el procediment tributari entre les administracions. Així, en un important nombre de queixes les raons que expliquen la deficient actuació administrativa se centren en la insuficiència de mecanismes elementals de coordinació, l'absència de la qual perjudica els contribuents, la qual cosa ha de ser evitat a tota costa.

Davant d'esta situació, no podem deixar de mostrar la nostra preocupació en el que considerem una deficiència a què han de fer front els poders públics; i això a fi d'aconseguir una veritable correcció en les pautes d'actuació de les distintes administracions tributàries que vaja més enllà de la solució al problema concret que planteja el ciutadà.

4.4. Dret a la igualtat

Els drets humans conformen tot un sistema de valors i principis considerats inherents a la persona, que li pertanyen per la seua condició mateixa d'ésser humà, i li són, per tant, consubstancials. És esta idea fonamental aquella que permet construir el principi d'igualtat de drets i que servix de base als sistemes democràtics.

Així, a Espanya, la Constitució (CE) seguix la tradició dels textos constitucionals i les declaracions de drets que unixen igualtat i discriminació, i amb la prohibició de la segona cerquen evitar els casos de diferència de tracte més freqüents reconeguts pel dret internacional.

La igualtat està prevista com un dels quatre principis sobre els quals s'establix el nostre Estat. I, atés que la igualtat de sexes és una problemàtica no resolta per qüestions de tot ordre, l'article 14 de la CE lliga igualtat i no-discriminació per raó de sexe dins del capítol dels drets fonamentals.

Les normes relatives als drets fonamentals i a les llibertats que la Constitució reconeix s'han d'interpretar de conformitat amb la Declaració Universal de Drets Humans i els tractats i acords internacionals sobre les mateixes matèries ratificats per Espanya (art. 10.2 CE).

La igualtat entre dones i homes és un dret fonamental i un dels puntals del nostre ordenament jurídic. Així, l'art. 1.1 de la CE estableix que "Espanya es constituïx en un Estat social i democràtic de dret, que propugna com a valors superiors del seu ordenament jurídic la llibertat, la justícia, la igualtat i el pluralisme polític".

I el dret fonamental a la igualtat, com qualsevol altre dret fonamental, requereix que l'Estat i les administracions garantisquen a la seua ciutadania l'exercici real d'estos drets, i que els preste la protecció i tutela necessàries perquè això es complisca.

Com no podria ser d'una altra manera, el nostre Estatut d'autonomia reconeix el dret a la igualtat entre dones i homes i estableix en l'art. 11 que "La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, vetlarà en tot cas perquè les dones i els homes puguen participar plenament en la vida laboral, social familiar i política sense discriminacions de cap tipus i garantirà que ho facen en igualtat de condicions. A estos efectes, es garantirà la compatibilitat de la vida laboral i familiar".

Doncs bé, quant a això, a la Comunitat Valenciana, el mateix Estatut d'autonomia, aprovat per Llei orgànica 5/1982, i modificat per Llei orgànica 1/2006, disposa en el seu art. 38 que el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de Les Corts, vetlarà pels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució i II de l'Estatut en l'àmbit competencial i territorial de la nostra Comunitat.

I per esta mateixa raó, 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 en l'àmbit de la Comunitat Valenciana dirigides a eliminar 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 article 51 diu 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".

Per tant, la institució del Síndic té entre les seues cometes l'obligació de defensar la igualtat entre dones i homes, vetlar perquè tots els poders públics valencians establisquen i posen en marxa tots els mecanismes necessaris perquè el principi d'igualtat i no-discriminació per raó de sexe es materialitze de forma real i efectiva, i assumir en tota la seua dimensió la protecció d'este dret fonamental, reconegut en el títol I de la CE, per la qual cosa constituïx una de les principals preocupacions d'esta institució i, per això, entre les nostres àrees de treball tenim l'Àrea d'Igualtat, per a la igualtat entre dones i homes.

Però, com bé sabem i és comprovable diàriament respecte de les dones, el principi d'universalitat dels drets humans els ha sigut històricament negat.

Només a partir del reconeixement internacional de la desigualtat que experimenten les dones i de les seues raons històriques i culturals, com a conseqüència de la seua lluita

per fer valdre els seus drets, és quan es comença, tímidament, a dissenyar instruments per a tractar d'eliminar eixa desigualtat.

L'estat de benestar, com a garant d'un conjunt de drets, proteccions i servicis, és el marc en què l'exercici de la ciutadania adquireix un sentit social, en permetre la generalització de drets.

No obstant això, en general, estem assistint a una època en què, tot adduint greus dificultats econòmiques, s'està deteriorant l'estat de benestar i s'està posant en risc l'avanç i la protecció en la defensa dels drets humans (DDHH).

L'envergadura i les dimensions que està adoptant l'actual crisi econòmica fa, com ja reflectírem en l'Informe anual anterior, que eixe estat de benestar, com a garant de drets, lluny de funcionar com a tal, abandone progressivament allò "públic" i deixe els drets bàsics a l'atzar dels mercats, i es consolida així un paradigma basat en un atroç individualisme competitiu, que busca deslegitimar els projectes col·lectius i la universalitat real i efectiva dels drets.

En este sentit, a tall d'exemple esmentarem el fet que, quan en l'any 2006 es va aprovar pel Govern el que es va denominar el quart puntal de l'estat de benestar, a partir de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en no integrar els drets de les persones dependents amb els drets de les persones (dones) curadores, s'acabà consolidant el sistema tradicional basat fonamentalment en l'atenció de les dones en l'àmbit familiar.

La seua pèrdua implica ja una autèntica tragèdia per a persones dependents i per a aquelles que passaran novament a ser les curadores principals: les dones. El 90% de les persones que van deixar les seues ocupacions per a atendre a tercers han sigut dones, les noves retallades afecten principalment les dones i les persones de qui tenen cura (vegeu l'apartat de l'Informe anual referent a l'atenció sociosanitària). A la qual cosa hem d'afegir com esdevé una entelèquia la conciliació de la vida familiar i laboral que començava a aplicar-se.

D'altra banda, també volem comentar com a exemple el fet que en matèria salarial es percep un sou més de vint vegades menor per l'exercici del mateix treball, només pel fet de ser dona. Així ho demostra un estudi recent publicat pel Consell Superior de Cambres de Comerç *Determinants de la bretxa salarial de gènere a Espanya*.

En l'Informe anual de 2011 reflectírem un dels treballs publicats que valoren l'impacte real i desigual de la crisi sobre els homes i les dones, un estudi realitzat l'any 2010 -del qual esta institució es va fer ressò aquell mateix any- marca que les diferències de salaris entre sexes no sols s'han accentuat amb la crisi econòmica, sinó que hi ha un 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: en 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: *Informe retribució i quota de presència de la dona directiva a Espanya 2010*).

La Sindicatura de Greuges, seguint este mateix estudi, ja va advertir sobre les conseqüències negatives que està causant la situació econòmica en este procés. Assenyala que en els últims anys i fins a 2007 s'havia registrat una rebaixa de la diferència salarial entre directius i directives que en plena crisi ha tornat a despuntar 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 de 91 homes. És a dir, 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.

I així veiem que quan, al nostre país, les dones encara no havien aconseguit un grau d'igualtat més o menys significatiu respecte d'aquell que tenen els homes, esta crisi ha incidit en un retrocés encara més gran en relació amb totes les garanties per a exercir els seus drets, atés que limita tant les polítiques d'igualtat com els recursos que es destinaven a esta.

S'aprofundix en la reproducció dels estereotips de gènere i, finalment, sempre queda la versàtil institució familiar, que torna les dones al seu espai "natural" que és l'àmbit domèstic. I torna a fer-se les dones responsables de la tasca d'atendre i tenir cura de la família (vellesa, malaltia, infància) i exonerarà l'Estat dels servicis públics necessaris i fonamentals per a traure les dones de l'àmbit privat al qual històricament han estat condemnades per a administrar recursos escassos tant públics com privats.

Tot això és una manera de legitimar la inhibició de l'Estat de la seua responsabilitat, la qual cosa comporta, així mateix, una involució en el procés d'autonomia de les dones.

El model de família "sustentador masculí/esposa dependent" s'ha revelat com una trampa per a les dones i els homes. Està demostrat que l'accés de les dones a l'educació, l'ocupació i els ingressos impulsa enormement el benestar de les famílies i el desenvolupament dels països. A més que, actualment, aquell model ja no es pot mantenir, encara que sols fóra per la desaparició fa dècades del salari familiar atés que no resulta útil per a les empreses.

La igualtat de gènere és clau per a aprofitar el capital humà de les dones i la potencial cura dels homes; en definitiva, és crucial per al canvi a un desenvolupament mundial equilibrat i sostenible.

Per això, conscient que la igualtat és un puntal bàsic de les democràcies, la Unió Europea va aprovar una Carta de la Dona (març del 2010) per promoure de manera més eficaç la igualtat entre dones i homes a Europa i arreu del món. Les desigualtats per raó de sexe afecten directament la cohesió econòmica i social, com també el creixement sostenible, la competitivitat i el desenvolupament demogràfic.

En síntesi, esta carta reforça el compromís en favor de la igualtat entre dones i homes en la Unió Europea i també a la resta del món. La Carta proposa cinc àmbits d'actuació específics.

"(...) Àmbits d'actuació en favor de la igualtat entre dones i homes

La independència econòmica, que ha d'aconseguir-se especialment lluitant contra la discriminació, els estereotips en matèria d'educació, la segregació

en el mercat laboral, l'ocupació precària, el treball a temps parcial involuntari i la distribució desequilibrada de les obligacions familiars entre homes i dones. La Comissió es compromet a garantir la plena realització del potencial de la dona i la utilització de totes les seues competències. Les seues iniciatives hauran de facilitar una distribució més equitativa d'homes i dones en el mercat laboral i permetre un augment de l'ocupació de qualitat per a les dones.

Igualtat en el salari d'homes i dones (pel mateix treball o un treball del mateix valor), que no es complix en la UE. La Comissió es compromet a lluitar contra les diferències salarials fent ús de tots els instruments disponibles, inclosos els legislatius.

La representació de les dones en la presa de decisions i en els llocs de responsabilitat, àmbits en què continuen estant infrarepresentades respecte dels homes, tant en el sector públic com en el privat. La Comissió es compromet a treballar per una representació més equitativa de les dones, especialment a través d'incentius a escala comunitària.

El respecte de la dignitat i integritat de les dones, com també l'eradicació de la violència de gènere, inclosos els costums i les tradicions perjudicials. Efectivament, la Carta reafirma el compromís de la Comissió amb els drets fonamentals. Les seues iniciatives hauran d'anar encaminades principalment a eliminar les desigualtats en l'accés a l'atenció sanitària i eradicar tota forma de violència de gènere. Podrà fer ús dels recursos penals, dins dels límits de les seues competències.

L'acció exterior de la UE en matèria d'igualtat entre dones i homes ha de permetre el suport al desenvolupament de les societats sostenibles i democràtiques. La Comissió es compromet a defensar la igualtat entre dones i homes en el marc de les seues relacions amb tercers països. Haurà d'emprendre accions de sensibilització, cooperació amb les organitzacions internacionals i regionals competents, i suport als agents estatals i no estatals (...)"

Les prioritats definides en esta Carta constituïxen l'estratègia per al període 2010-2015 en matèria d'igualtat entre dones i homes de la UE.

La Unió Europea (UE) manté que la participació de les dones en el mercat laboral ha de considerar-se un element fonamental del seu creixement sostenible. Però, no obstant això, són les dones les principals víctimes de discriminacions, 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.

No obstant això, en compte de reforçar-les, estem assistint a un període en què s'estan desdibuixant les polítiques d'igualtat en tot el país.

Amb l'objectiu de combatre la discriminació que històricament patixen les dones, s'exigix als poders públics que s'involucren en la societat a fi que la igualtat formal proclamada en les lleis es corresponga amb la igualtat real o substancial dels ciutadans i de les ciutadanes. La nostra Constitució així ho estableix en l'art.9.2 quan proclama: "Correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups en què s'integren siguen reals i efectives; remoure els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, social i cultural".

L'eslògan feminista "allò personal és polític", encunyat en les albors dels setanta, va portar al terreny dels debats i les actuacions públiques qüestions que durant molt de temps es van considerar pròpies de l'àmbit privat i, per tant, alienes a la intervenció institucional.

En un curt espai de temps, al nostre país es van aprovar la Llei orgànica de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes, com també diverses lleis, en matèria d'igualtat de gènere, aprovades per les comunitats autònomes.

A la nostra Comunitat s'han aprovat diversos textos normatius a fi d'avançar en el camí cap a la igualtat entre dones i homes. Així, l'art. 10 de l'Estatut valencià estableix que "(...) l'actuació de la Generalitat Valenciana se centrarà primordialment, entre altres qüestions, en la "Igualtat de drets d'homes i dones en tots els àmbits, 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, estableix que el seu objecte 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. La Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

Però avui podem afirmar que la idea que només amb les lleis es canvia la vida de les persones no és encertada, ja que es fa imprescindible el compromís de fer que es complisquen, amb els controls i mitjans necessaris, uns requisits que no es van preveure al moment oportú.

A tot això cal afegir que els avanços en la igualtat de les dones són contestats amb reaccions, atacs i la creació de nous mites contra les dones per part fins i tot de determinades institucions (denúncies falses, síndrome d'alineació parental, taxes judicials per a dones víctimes de violència, etc.), a qui s'acusa de desestabilitzar un sistema "ordenat i perfecte". Unes acusacions que només tenen una finalitat: contribuir a expulsar les dones de l'àmbit públic i recloure-les novament en el domèstic.

Recentment, l'Observatori contra la Violència Domèstica i de Gènere del Consell General del Poder judicial alertava sobre el fet que la vulnerabilitat en què es troben les víctimes de violència de gènere s'accentua amb la crisi.

La por de les dones, els xantatges a què són sotmeses pels agressors, fa que les víctimes es troben en una situació de fragilitat emocional i psicològica severa. I a tot això s'han

d'afegir les pressions familiars sobre la situació econòmica i la falta de recursos públics per a la seua recuperació psicològica i laboral.

Per això, diu l'Observatori, cal mantenir els recursos socials i de suport que les administracions han de disposar per a atendre les víctimes de violència de gènere. Algunes oficines d'atenció a les víctimes ja han desaparegut i d'altres han reduït el seu horari.

Els retalls en les partides que l'Estat destina a les comunitats autònomes per a les ajudes a víctimes de violència de gènere i la reduïda inversió d'estes en recursos ha provocat el tancament de determinats centres. En este aspecte, cal recordar que algunes oficines d'atenció a les víctimes ja han desaparegut i d'altres han reduït el seu horari. Com també que s'han tancat cases d'acollida (la casa d'acollida de Castelló), que altres servicis funcionen amb menys mitjans materials i personals, i que alguns han tancat.

Aconseguir una autèntica igualtat implica el reconeixement de la dona com a membre de la comunitat, de ple dret, amb tot el que això significa, inclosa la seua diferència. És necessari invertir en polítiques d'igualtat i desenvolupar els mecanismes necessaris perquè eixa igualtat entre dones i homes siga real i efectiva, tal com proclama el nostre ordenament jurídic.

I és que, per a aconseguir-la, no n'hi ha prou a reconèixer els seus drets, sinó que cal exigir en la norma les garanties que els facen possibles, i una d'estes garanties és la memòria econòmica, la inversió real en polítiques d'igualtat i introduir eines com ara la transversalitat de gènere (*mainstreaming*) en les polítiques esmentades. No n'hi ha prou amb una garantia legal, sinó que cal una intervenció pública integral, dirigida a eliminar els obstacles que dificulten esta igualtat real.

Som conscients que sense la igualtat d'ambdós sexes no eixirem d'esta crisi, o n'eixirem d'una manera injusta, per això, com diu Celia Amorós "hem d'embastar fils violetes que marquen noves estratègies per a un altre món possible".

Esta institució és conscient que ha de ser un dels organismes que, a través de la seua labor de supervisió, impulse les administracions perquè tinguen en compte la perspectiva de gènere i l'apliquen transversalment a fi d'aconseguir la igualtat entre ambdós sexes, tan anhelada

El principi de transversalitat de gènere

Com hem posat de manifest des de fa ja alguns anys, no n'hi ha prou amb una garantia legal, sinó que cal una intervenció pública decidida i 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 és la transversalitat de la perspectiva de gènere o *mainstreaming*, que com ja és ben conegut implica una estratègia per a acabar amb les barreres estructurals que impedeixen una millor distribució dels papers d'homes i dones.

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 totes les escales i en totes les etapes en què s'adopten programes i mesures públiques. En cas contrari no

és possible aconseguir, com a mínim, la comprensió del significat d'esta específica desigualtat i qualsevol actuació o estudi, sense incloure-la, està tergiversant la realitat.

A la nostra Comunitat hem comprovat, després de l'estudi que realitzàrem en les queixes núm. 090498 i 090542 -de les quals vam donar compte en l'Informe anual de l'any anterior-, que tant des de l'Administració autonòmica com des de les universitats públiques valencianes no s'aplicava adequadament el principi de transversalitat de gènere.

Les autores d'estes queixes van plantejar que esta institució duguera a terme una investigació sobre l'aplicació de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes, sobretot en els àmbits de la cultura i de l'educació a la Comunitat Valenciana.

En relació amb esta temàtica vam comprovar que s'aplicava més que tímidament esta perspectiva, allà on la trobàvem, i per això en la nostra resolució 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*. Tant la Conselleria Educació i Cultura, com les universitats valencianes ens van remetre informes en què acceptaven la nostra recomanació.

És imprescindible fer-ho si realment pretenem acabar amb la desigualtat i, sobretot, amb la violència de gènere que tantes vides s'emporta, dia rere dia, sense que l'opinió pública s'esgarri. No n'hi ha prou amb estar en contra d'esta violència, no n'hi ha prou amb condemnar estos homes que assassinen dones pel fet de ser-ho. Cal comprendre per què es produïx, fa falta un canvi cultural i, per això, és necessari que s'hi involucren de veritat totes les institucions. I entre estes tenen un paper imprescindible tant l'Administració com la universitat a l'hora d'aplicar este enfocament de gènere en les polítiques públiques i les disciplines universitàries.

Punts de trobada familiar

Igual que en exercicis anteriors, ens han arribat queixes sobre el funcionament irregular dels punts de trobada. Sobretot continuen queixant-se del tracte que hi reben i dels informes que emet el personal que està adscrit a estos centres.

En les queixes resoltes per esta institució remarquem la necessitat 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, en aquells casos en què en el procés de separació o divorci l'exercici del dret de visites és interromput o bé resulta 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 que afegix més conflicte al que ja suporten per raons familiars. D'altra banda, quin sentit tenen estos centres sinó és disminuir les dificultats i els conflictes? Si no és així, caldria pensar que la responsabilitat de no assolir el seu objectiu és atribuïble al mètode que s'hi empra.

La Llei 13/2008, de 8 d'octubre, reguladora dels punts de trobada familiar de la Comunitat Valenciana -una llei que esta institució va contribuir perquè es dictara-,

establix que els punts de trobada familiar (PEF) tindran com a principis rectors d'actuació els següents: interès del menor, neutralitat i especialització.

Si bé és cert que les usuàries -que són qui principalment es dirigixen a esta institució- ens manifesten que els professionals no tenen la formació adequada per a evitar que les situacions que es produïxen dins d'estos centres esdevinguen una problemàtica afegida a la que ja tenien abans d'entrar-hi.

La qüestió és que les ciutadanes que es dirigixen a esta institució ens comuniquen l'angoixa i desolació, a més de la incomprensió, que viuen -no solament elles sinó també el seu fills i filles- cada vegada que acudixen a estos PEF a fi de realitzar les visites concertades. Hem de tindre en compte que, en un nombre elevat dels expedients que tramitem, les dones manifesten que han sigut víctimes en la seua vida familiar de violència de gènere.

Si l'Administració està obligada a salvaguardar la integritat de les víctimes de violència de gènere, els PEF serien el recurs on, en cas de detectar-se, haurien de posar-se en marxa tots i cadascun dels mecanismes per a protegir les dones i els seus fills i filles víctimes d'esta xacra social.

Al llarg de les nostres investigacions hem detectat que en la labor d'estos centres sembla que no és important detectar la dinàmica de la violència de gènere en l'àmbit familiar. El personal d'estos PEF no ha estat format per a reconèixer esta violència, sinó que consideren que és un fenomen poc freqüent i que en qualsevol cas només repercutix en la mare, per la qual cosa els fills són tractats simplement com a víctimes d'un conflicte de separació entre iguals.

Un informe de l'associació Save the Children ('Salvar els Xiquets') denunciava que "En els punts de trobada es fa difícil escoltar els xiquets i les xiquetes perquè el seu objectiu és complir el règim de visites imposats pel jutge".

I, en este sentit, en les nostres resolucions hem manifestat el següent:

"És, a més, obligació d'estos centres no sols el compliment de la sentència judicial, sinó fer-la possible dins de les vies de l'enteniment per a totes les parts, i tenir la màxima cura en les relacions de les persones usuàries. Perquè 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 a estos centres, ja que esta és la seua finalitat i no cap altra, si el que hom pretén és normalitzar les relacions familiars en interès del bé superior que és la infància".

Ha de ser obligatòria la formació del personal que dirigix i treballa en els PEF, i esta formació sens dubte passa per personal prou format en violència de gènere i infància; víctima d'eixa mateixa violència simplement per haver-la presenciada, per haver-se trobat en eixa família o/i aquells que han pogut patir abús sexual infantil. Sense això creiem que els informes seran esbiaixats i no detectaran la realitat que patixen les dones víctimes de violència així com el seu fills i filles. Perquè no és possible entendre la violència si no s'aplica el concepte de gènere, en el qual homes i dones se socialitzen.

Com a conseqüència de les queixes presentades per diverses usuàries contra el PEF de València, en l'informe remés a esta institució de data 10 d'octubre de 2012, la Comissió de seguiment del PEF de València, com a òrgan de govern d'este punt de trobada, ens va invitar com a institució a mantindre una trobada en les dependències del PEF, que va resultar fructífera, a fi de facilitar-nos la seua forma d'actuar en estos casos; en definitiva, a conèixer el recurs en la seua complexitat.

Així, el 8 de novembre de 2012 vam mantindre una trobada a la seu del PEF de València, amb responsables de l'esmentat centre.

En la reunió esmentada, a més del personal d'esta institució (l'adjunta primera al Síndic i l'assessora de l'Àrea d'Igualtat) hi havia representants de la Conselleria de Benestar Social, representant de l'Ajuntament de València, representants dels col·legis oficials d'advocats, psicòlegs, diplomats en treball social i educadors socials, i la psicòloga del centre.

Hi comprovàrem l'enorme interès de tots els membres perquè el centre siga eficaç. També hi comprovàrem la preparació professional i la titulació superior de tots els membres. No obstant això considerem que, en general, no hi ha una veritable qualificació en violència de gènere; que este aspecte no es troba dins dels seus objectius i que, per això, no tenen eines per a solucionar els conflictes que es produïxen massa sovint per este motiu, tenint en compte l'especial i diferenciada situació emocional de les dones i els menors que han patit maltractaments per part de l'home.

Quan es tracta d'expedients en els quals dones i menors vénen d'una convivència conflictiva i/o de maltractament -que són la majoria de les queixes que arriben a esta institució-, el personal que treballa en este recurs, com que no s'ha especialitzat en el reconeixement d'esta violència ni en el tractament que necessiten les víctimes, sovint s'inclina a considerar que la dona és la responsable que els fills i les filles no vulguen veure el pare, i les obliga, mitjançant la teràpia de l'amenaça, a comportar-se en un sentit que no poden compartir, ja que els nega credibilitat quan manifesten la preocupació i el temor que senten en l'intent de la mare de protegir els seus fills i filles davant del seu agressor.

I així ens ho referixen les dones que han presentat queixa, que en estos recursos estan permanentment sota la sospita de manipular els seus fills, per la qual cosa, segons elles, pot traduir-se en el fet que els informes que emet el centre siguen, de vegades, proclius a retirar-los la guarda i custòdia dels fills i de les filles.

La qüestió més preocupant és que, segons sembla, hi ha un cert contagi en estos centres que inclina a creure que en alguns casos el conflicte prové de la inexistència i mal denominada síndrome d'alienació parental (SAP). I així es desprén, sense cap dubte, de les queixes núm. 1205658 i acumulades, de les quals donem compte en l'apartat del present Informe anual dedicat a les queixes presentades per les persones en matèria d'Igualtat.

En un altre sentit, a més de reiterar la bona acollida de què vam ser objecte en el PEF de l'Ajuntament de València i l'interès dels seus membres per complir impecablement amb la labor que duen a terme, cal ressaltar que tant la seu com les instal·lacions estan en

molt bones condicions i que han aconseguit, tot i que es tracta d'un edifici antic, que siga prou confortable perquè les persones que en són usuàries -i especialment els xiquets i les xiquetes menors- es troben en un lloc pròxim i agradable.

Dones víctimes de violència de gènere

La violència de gènere és la manifestació extrema de la desigualtat. Esta violència qüestiona els drets fonamentals de les dones -dret a la vida, a la seua integritat física i psíquica, a la seua salut, a la seua dignitat i llibertat-, que constitueixen els valors inviolables de la persona sobre els quals es fonamenta el nostre ordenament jurídic. Per això és obligació de l'Estat i dels poders autonòmics i locals garantir el total gaudi dels drets fonamentals de les dones i assegurar-ne el ple exercici.

La Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, es va aprovar amb la finalitat d'eradicar progressivament esta xacra social.

Encara que una bona part del seu contingut correspon a l'Administració General de l'Estat i, per tant, queda fora de l'àmbit d'actuació d'esta institució, tanmateix conté qüestions que sí que han de ser abordades per les institucions valencianes, com ara les mesures específiques contingudes en l'article 19 de la Llei, entre estes, servicis socials d'atenció, emergència, suport i acollida, i molt fonamentalment el de recuperació integral.

Tanmateix, i tot que no s'han desenvolupat totes les mesures corresponents al nostre àmbit competencial, s'ha aprovat una llei autonòmica integral contra la violència de gènere sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana: la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona.

En esta llei i, abans de ser aprovada definitivament, en la fase de projecte, se'ns va demanar que intervinguérem per a emetre un informe sobre el projecte de la mencionada llei. Esta intervenció, que es va presentar al president dels Corts dins del termini per a esmenes, va donar lloc a la queixa núm. 1205474, de la qual donarem compte en l'apartat de queixes relatives al dret d'igualtat.

Educació en igualtat

Com ja hem comentat, l'educació constitueix una àrea decisiva per al necessari canvi cultural i és un dels puntals de la socialització de 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 conèixer en l'àmbit de l'educació secundària, cicles d'ESO i batxillerat, amb la finalitat d'investigar si es complix el que la Llei d'igualtat estableix per als centres escolars i/o hi ha discriminació sexista que pugua 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.

4.5. Dret a la salut

El dret a la salut és un dret fonamental i bàsic, sense el qual resulta impossible o molt difícil accedir als altres drets. La Declaració Universal de Drets Humans (art. 25), l'Organització Mundial de la Salut i la nostra Constitució de 1978 (art. 43) ressalten la importància d'este dret.

Durant l'any 2012, des del punt de vista normatiu, hem de destacar la publicació del Reial Decret Llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per a garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut (d'ara en avant, SNS) i millorar la qualitat i seguretat de les seues prestacions.

El referit Decret llei va implicar la modificació de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut pel que fa a la condició d'assegurat i de beneficiari. Si bé, posteriorment, va ser desenvolupat este aspecte pel Reial Decret 1192/2012, de 3 d'agost, pel qual es regulava la condició d'assegurat i de beneficiari als efectes de l'assistència sanitària a Espanya, amb càrrec a fons públics, a través del SNS.

Un altre aspecte que cal destacar del Reial Decret Llei 16/2012 és la modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris. A partir de la seua entrada en vigor, el règim d'aportació dels usuaris i els seus beneficiaris en la prestació farmacèutica ambulatoria es posava en relació amb el nivell de renda.

L'impacte d'estes normes en la condició d'assegurat-beneficiari, així com en el règim d'aportació farmacèutica (d'ara en avant, RAF) dels usuaris ha sigut font d'un important nombre de queixes de les persones davant del Síndic de Greuges.

Al mateix temps, la Resolució de 2 d'agost de 2012 de la Direcció General de Cartera Bàsica de SNS, per la qual s'actualitzava el llistat de medicaments que quedaven exclosos de la prestació farmacèutica en el Sistema Nacional de Salut, ha sigut al llarg d'enguany motiu diverses queixes davant d'esta institució.

D'altra banda, les demores a l'hora de fer efectiu el pagament de determinades obligacions que afectaven aspectes sanitaris ha sigut objecte d'estudi. Este és el cas del retard a pagar els reembossaments de despeses per adquisició del material ortoprotètic, de la factura mensual de les oficines de farmàcia i de subvencions convocades per l'Administració sanitària. En la majoria d'estes queixes, si bé la Conselleria de Sanitat havia realitzat la fase comptable de l'ordenació de la despesa, es produïa un retard per part de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública en la fase d'ordenació de pagaments.

Esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, a causa de la greu crisi econòmica que patim. No obstant això, no podem deixar de recordar la legislació vigent, representada pel text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, de 26 de desembre de 1991, en allò referit al compliment de les obligacions.

El desig dels progenitors o dels qui els substituïsquen legalment d'acompanyar els seus fills menors hospitalitzats ha sigut analitzat enguany. Considerem que la malaltia i l'hospitalització d'un fill comporta un procés d'ajust en la vida del xiquet i de la resta de la família. Efectivament, l'estada en un hospital, de vegades, pot ser un esdeveniment traumàtic per a tots a causa de la pèrdua de punts de referència de cadascú, pèrdua d'autonomia i per la separació de l'entorn familiar. En este sentit, els col·lectius més vulnerables són els xiquets i els adolescents.

Així mateix, juntament amb les anteriors problemàtiques, al llarg de l'any 2012 han continuat plantejant-se queixes sobre llistes d'espera, possibles negligències en praxi professional, els retards en la resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial, en relació amb l'assistència sanitària extrahospitalària, el rebuig de la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil i sobre la mancança d'infraestructures sanitàries. De les anteriors queixes donem compte més extensament en el capítol corresponent del present Informe anual.

Finalment, en l'àmbit de la normativa valenciana, volem destacar el Decret del Consell 13/2012, de 14 de setembre, pel qual es regulen els servicis d'atenció al pacient (SAIP), com també la Resolució de 17 de setembre de 2012, de la Conselleria de Sanitat, per la qual s'aprova la Carta de Servicis d'Atenció i Informació al Pacient.

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

L'examen de les queixes tramitades en 2012 evidencia com les mateixes entitats locals són cada vegada més conscients d'estes exigències de qualitat que els imposen la ciutadania, i s'observa que 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.

La ciutadania és cada vegada més exigent a l'hora de demanar als poders públics locals una adequada prestació dels servicis d'interés general que afecten les col·lectivitats veïnals. Ja no es conformen amb el fet que els servicis públics es presten de qualsevol manera, sinó que s'hi constata un nivell d'exigència major quant a la qualitat del servici que s'oferix.

Els assumptes relatius al subministrament d'aigua potable de qualitat, l'adequada pavimentació, l'enllumenat i l'estat de conservació de les vies públiques urbanes, la recollida de residus sòlids, l'ordenació i control del trànsit i transport urbà constitueixen l'objecte de les queixes rebudes en 2012.

Quant al subministrament d'aigua potable a les cases, s'han presentat queixes sobre la inexistència o falta de prestació del servici, així com sobre l'excessiu cost dels drets d'enganxada o connexió i de les tarifes que es cobren als usuaris. També han sigut nombroses les queixes presentades sobre el deficient estat de conservació d'algunes vies públiques urbanes pel que fa a la pavimentació de la calçada, encintat de voreres deteriorades, mal funcionament o insuficiència de l'enllumenat públic i dels sistemes de clavegueram o recollida d'aigües pluvials.

En relació amb el servei de recollida de residus sòlids urbans, les queixes es referixen a les deficientes condicions de prestació del servei, com també a les molèsties causades per la col·locació dels contenidors prop de les cases.

En matèria d'ordenació del trànsit, hem tingut ocasió d'investigar els problemes relacionats amb l'estacionament incontrolat en les voreres de manera que s'impedix el trànsit a les persones, especialment aquelles que tenen limitada o reduïda la seua mobilitat i la contaminació acústica generada per l'intens trànsit rodat.

Respecte dels procediments sancionadors de trànsit, continuen sent nombroses les queixes rebudes 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, a través de la utilització de formularis generals que no resolen les qüestions concretes que plantegen les persones denunciades com a descàrrec davant de les denúncies formulades.

Les principals qüestions plantejades versen sobre la caducitat dels procediments sancionadors per haver-se superat el temps màxim per a resoldre'ls; prescripció de les infraccions i sancions, i sobretot, els defectes en la pràctica de les notificacions que generen indefensió a les persones sancionades per no haver pogut conèixer ni recórrer a temps les decisions adoptades per l'Administració.

4.7. Dret a la protecció i assistència social

4.3.1. Servicis socials

El Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts Valencianes designat per estes per a la defensa dels drets i de les llibertats compresos en els títols I de la Constitució i en l'Estatut d'autonomia, a l'efecte dels quals podrà supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les competències que li són atribuïdes per l'article 24 de l'Estatut d'Autonomia i per la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

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

En l'any 2012 ha tingut una rellevància especial la publicació i l'entrada en vigor de la Llei 4/2012, de 15 d'octubre, de la Generalitat, per la qual s'aprova la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 6884 de 18/10/2012).

L'objecte de la Carta dels Drets Socials de la Comunitat Valenciana és articular el conjunt de principis, drets i directrius que informen l'actuació pública de la Generalitat en l'àmbit de la política social, i és expressió de la convivència social de la ciutadania valenciana, basada en els principis generals de vinculació dels poders públics als drets i

les llibertats reconeguts en la Constitució espanyola, la Carta Social Europea, i aquells altres instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius vàlidament ratificats per Espanya.

De manera que la Carta dels Drets Socials de la Comunitat Valenciana estableix com a principi rector de la Generalitat en l'àmbit social "desenvolupar la seua actuació a fi d'establir un sistema de servicis socials que contribuïska al benestar i el desenvolupament de les persones i dels grups en què s'integren, i dirigir-la perquè promoga la convivència, integració i cohesió social, la detecció de les necessitats personals i socials, i el repartiment equitatiu dels recursos".

I en el capítol II assenjala els drets i principis d'actuació contra la pobresa i l'exclusió social. Així, l'art. 16 estableix que "els poders públics de la Comunitat Valenciana hauran d'orientar les seues polítiques públiques a l'atenció social a les persones que patisquen marginació pobresa o exclusió i discriminació social, a fi d'aconseguir la seua integració social, laboral i econòmica. Amb la finalitat de lluitar contra la pobresa i facilitar la inserció social, la Generalitat garantix el dret a la solidaritat dels valencians i valencianes amb més necessitats".

Així doncs, no hi ha dubte que a la nostra Comunitat es fixen uns ambiciosos principis rectors d'actuació, com són els de responsabilitat pública, participació ciutadana, igualtat i universalitat, globalitat, integració i descentralització, desconcentració, transversalitat i coordinació en la gestió.

No obstant això, esta institució constata amb preocupació els efectes que la prolongada crisi econòmica està produint justament en l'àmbit autonòmic que aquell que ens correspon analitzar.

De manera que esta situació està repercutint greument en les condicions de vida de la nostra societat i per això observem que s'incrementen les taxes de pobresa i incidixen, de manera diferencial, en la qualitat de vida dels grups de població que es troben en una situació de vulnerabilitat més gran (vellesa, discapacitat, infància, dones amb càrregues familiars, etc.).

De la mateixa manera, les persones que necessiten protecció social ha augmentat exponencialment alhora que ha canviat el seu perfil i tipus de necessitats. Així comprovem que està accedint als servicis socials un sector de població que fins fa uns anys hi era alié (famílies que tenen tots els seus membres en situació de desocupació, desocupació de llarga durada, pèrdua del dret a subsidi, joves amb alts nivells de formació que han perdut la feina o que ni tan sols han tingut accés al món laboral, etc.).

Estes circumstàncies fan que encara siga més important, si és possible, que l'Administració pública redoble els seus esforços quant a la protecció social d'aquelles persones i grups que es troben en risc de pobresa, marginació o exclusió social o que ja l'estiguen experimentant.

Tanmateix, i lluny d'això, es comprova que la situació econòmica justifica l'Administració a l'hora de limitar pressupostos i recursos públics assignats als servicis socials i, en conseqüència, s'està qüestionant el manteniment de determinades

cobertures i prestacions socials en un moment en què són més importants que mai, a causa de l'augment de les necessitats ciutadanes.

En este procés reapareixen debats sobre les fórmules de col·laboració entre el sector públic i privat. Les notícies sobre el gran nombre de persones que són ateses, en les seues necessitats bàsiques, per entitats sense ànim de lucre, la reobertura de recursos (per exemple menjadors socials) que s'havien reduït a la mínima expressió com a conseqüència del desenvolupament de l'Estat social, esdevenen a hores d'ara recursos imprescindibles que han de ser sostinguts sobretot per fons que provenen de la iniciativa privada o la solidaritat ciutadana.

Per això, ens veiem en la necessitat d'advertir del risc que corre el sistema de servicis socials en una situació en què fins i tot poden arribar a deixar de ser obligatòries estes prestacions.

Admetre la reversibilitat dels drets socials implicaria acceptar, sense més qüestionament, l'inici d'un camí de retorn cap a la beneficència. Encara que atenent als esdeveniments que s'estan produint pareix que ens encaminem, almenys inicialment, no tant a la reversibilitat dels drets socials, sinó a la reducció de l'accés i del contingut de les prestacions justificada per les exigències financeres i la situació econòmica.

Tot això ens ha de dur a reflexionar i debatre si les mesures adoptades en l'àmbit dels servicis socials estan marcant l'inici d'un canvi de model, del model de l'estat de benestar a un model benèfic assistencial.

Servicis socials generals

La Generalitat Valenciana té l'obligació de regular i estructurar un sistema públic de servicis socials (Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de servicis socials) que garantisca la prevenció, el tractament i l'eliminació de qualsevol causa o situació de marginació o desigualtat social dels seus ciutadans.

A la Comunitat Valenciana s'estructuren els servicis socials en dos nivells d'intervenció: servicis socials generals o comunitaris i servicis socials especialitzats.

Des de l'atribució de competències plenes en matèries de servicis socials a la Comunitat Valenciana, la configuració de la xarxa de servicis socials generals d'àmbit local ha sigut l'eix de creixement del sistema públic de servicis socials.

En l'actualitat podem afirmar que tot el territori de la Comunitat Valenciana té cobertes, en major o menor mesura, les prestacions bàsiques que es garantixen a través dels servicis socials generals (informació i assessorament, ajuda a domicili, prestacions econòmiques, convivència i reinserció, cooperació social).

Els servicis socials generals estan sent finançats amb fons públics procedents del Ministeri de Sanitat, la Conselleria de Benestar Social i les entitats locals (Pla Concertat).

La disminució de crèdits assignats al Pla Concertat per part del Ministeri de Sanitat i el seu possible efecte en els crèdits destinats per l'Administració autonòmica obligarà les

entitats locals a un sobreesforç econòmic si es vol mantindre el grau de prestacions socials bàsiques que fins ara estaven garantides.

Davant de l'evolució en els últims anys de les dades d'assignacions pressupostàries amb què s'ha dotat la línia de servicis socials generals (quadre1) i l'anunci de la seua reducció per a 2013, el Síndic de Greuges ha obert, en 2012, una queixa d'ofici amb l'objecte d'elaborar un informe de la situació dels servicis socials i la capacitat de continuar garantint les prestacions bàsiques de qualitat a les persones.

Quadre 1. (Dades facilitades per la Conselleria de Benestar Social i/o extretes de la pàgina oficial del Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat).

ANY	APORTACIÓ MINISTERI	APORTACIÓ C. AUTÒNOMA	APORTACIÓ E. LOCALS	TOTAL
2008	9.444.636,58	13.910.113,07	11.392.946,64	34.747.696,29
2009	9.552.295,20	20.295.479,97	11.401.687,84	41.249.463,01
2010	9.552.295,20	15.895.479,97	11.358.642,11	36.806.417,28
2011	8.602.691,41	14.341.869,59	9.971.546,17	32.916.107,17
2012	4.745.855,23	14.564.055,42	No disponible	

Davant dels efectes de la situació econòmica anteriorment descrita, ha tingut una rellevància especial en 2012 la gestió de les prestacions de renda garantida de ciutadania. Esta prestació ha estat recollida en la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana com un dels drets que la Generalitat garantix a la ciutadania, i s'ha configurat com un dret subjectiu a una prestació econòmica de caràcter universal, que permet afavorir la inserció sociolaboral de les persones que no tinguen recursos suficients per a mantindre un adequat benestar personal i familiar, atenent a principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat.

Com en anys anteriors, les queixes presentades davant del Síndic en l'exercici 2012 quant a les prestacions econòmiques de renda garantida de ciutadania s'han referit principalment a la demora en la resolució de la prestació. Es comprova a través de les queixes presentades, notables 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, dotar amb els mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució s'ajuste als terminis establits en la legislació específica.

L'única modificació introduïda en matèria de renda garantida de ciutadania es va produir per l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar social, per la qual es modifica l'Ordre de 31 de juliol de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les bases de convocatòria de la prestació de renda garantida de ciutadania.

La modificació introduïda incidix sobre els efectes econòmics de la prestació que passen de ser des del primer dia del mes següent a la data de presentació de la sol·licitud

en el registre corresponent, a ser des del primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la seua percepció.

Tenint en compte que el principal motiu de queixa sobre la prestació de renda garantida de ciutadania ha sigut la demora en la resolució de les sol·licituds i atenent a la modificació anteriorment indicada (efectes econòmics vinculats a la data de resolució), s'entén que si no es garantix la resolució dins del termini escaient dels expedients (tres mesos des de sol·licitud), es vulneraria el dret subjectiu reconegut en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania.

Per este motiu, el Síndic de Greuges va emetre resolució respecte d'això en la qual recomana a la Conselleria de Benestar Social que “vincule el que disposa la base cinquena de l'annex I de l'Ordre de 31 de juliol de 2008, modificada per l'Ordre 7/12, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar, en relació als efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania (“es produirà el primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la percepció”) amb l'obligació de resoldre i notificar la resolució en tres mesos des de la presentació de la sol·licitud. D'esta manera els efectes econòmics haurien de produir-se des del primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la percepció i en tot cas des de l'endemà de complir-se els tres mesos des de la presentació de la sol·licitud”.

Com a conseqüència de la modificació operada en les bases de la convocatòria de la prestació de renda garantida de ciutadania, la Conselleria de Benestar Social va redactar unes noves instruccions que modificaven part del contingut de la Instrucció vigent en matèria de procediment i tramitació de la prestació. Destaquem ací la modificació referida a la duració de la prestació, atés que ha sigut motiu d'un nombre important de queixes presentades davant del Síndic en 2012.

La Instrucció a què hem fet referència estableix que “les sol·licituds presentades amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'Ordre 7/2012 es regiran en tot per l'anterior normativa, inclosa la data dels seus efectes econòmics. Estes sol·licituds, en cas de complir tots els requisits, tindran reconeguda una prestació d'un mes de durada. Esta possibilitat està recollida en la pròpia Llei 9/2007 que en l'article 15.5 reconeix que la prestació es reconeixerà per períodes d'un a dotze mesos”.

Les queixes davant del Síndic en este sentit estan motivades en el fet que després d'estar esperant, de vegades fins a dos anys, que es resolguera el seu expedient i existint informes dels equips municipals de servicis socials que acrediten que la situació de necessitat s'ha mantingut des de la data de sol·licitud, la Conselleria de Benestar Social ha resolt per un període d'un mes i amb efectes del primer dia del mes següent a la presentació de la sol·licitud.

Atenent a això anterior, el Síndic de Greuges recomana a la Conselleria de Benestar Social que “deixe sense efecte la instrucció dictada per la qual totes aquelles sol·licituds que, complixen tots els requisits i han sigut presentades amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, se'ls reconega una prestació d'un mes de duració, i han de considerar-se pel període que quede acreditada la mancança de recursos suficients per a mantindre un adequat benestar personal i familiar del/la sol·licitant, amb l'única limitació dels 36 mesos establits en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana”.

Finalment, el Síndic va realitzar a la Conselleria de Benestar Social el Recordatori 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 tots/es aquells/es ciutadans/es que complisquen amb els requisits legalment establits.

En l'apartat de prestacions bàsiques ha de fer-se referència al Programa de Teleassistència, atesa la notificació realitzada des del Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat, a les entitats locals de la Comunitat amb què signava conveni de col·laboració per al finançament del referit programa.

Des de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies s'informa diputacions i ajuntaments amb què el Ministeri col·laborava en la implantació del Programa de Teleassistència que "tot aplicant un criteri de racionalització i eficàcia administrativa en la distribució del pressupost es posa fi, amb data 31 de desembre de 2012, al Programa de Teleassistència domiciliària".

Per este motiu, el Síndic de Greuges ha obert una queixa d'ofici per conèixer les mesures que s'adopten des de les distintes administracions públiques implicades a fi de mantindre el programa de teleassistència domiciliària, ja que este es considera de gran importància per a les persones beneficiàries o susceptibles de ser-ho.

Servicis socials especialitzats

Com s'ha indicat anteriorment, la Llei de servicis socials de la Comunitat Valenciana estableix un segon nivell d'intervenció que són els servicis socials especialitzats, dirigit a sectors de la població que, per les seues condicions, edat, sexe, discapacitat o altres circumstàncies de caràcter social, cultural o econòmic necessiten un tipus d'atenció més específica en el pla tècnic i professional, que aquella que presten els servicis socials generals.

Estos servicis seran gestionats per l'Administració de la Generalitat, les entitats locals en el seu àmbit territorial i per institucions o associacions promogudes per la iniciativa privada o pels propis afectats per la necessitat específica en qüestió.

Sector de família, infància i joventut

La Generalitat assumix les competències en matèria de protecció de menors d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, com també l'execució de mesures dictades pels jutjats de menors en aplicació de la Llei orgànica 5/2000, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

El Síndic de Greuges ha tramitat, en 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.

S'ha comprovat en estos casos que, de manera majoritària, 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 estat establert en la normativa internacional, nacional i autonòmica de protecció de menors. En altres casos s'ha comprovat que hi havia actuació judicial en tràmit, per la qual cosa s'ha inadmes o s'ha tancat la queixa, d'acord amb el que estableix l'art. 17 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

En l'exercici 2012 s'ha produït un augment considerable del nombre de queixes presentades davant d'esta institució en matèria de família, infància i joventut. Un nombre important d'estes queixes han estat presentades per professionals del sector que exercixen les seues funcions en distints àmbits (centres, acolliment familiar, servicis especialitzats de família i Infància, punts de trobada, etc.). Les queixes presentades han tingut el seu origen en les demores en els pagaments de subvencions, que han produït, al seu torn, demores en els pagaments de salaris a treballadors, proveïdors, fins i tot han arribat a afectar les activitats realitzades pels menors.

Per part d'esta institució es considera necessari l'estabilització de les fórmules de finançament dels centres de protecció de menors i, sobretot, l'agilització en la seua resolució i pagament, per evitar, així, les demores i, sobretot, els efectes que estes pogueren tindre en la prestació d'un servici públic d'atenció a la família i infància en situació de desprotecció.

Respecte del pagament a les famílies acollidores, s'han presentat queixes derivades de les demores en els abonaments de les prestacions individualitzades dirigides a famílies educadores, amb especial referència a aquelles famílies inscrites en el corresponent registre com a famílies d'urgència–diagnòstic. Esta modalitat d'acolliment està prevista per a l'atenció a menors d'edats compreses entre els 0-6 anys i té una clara intenció d'evitar els acolliments residencials de menors amb mesura de protecció jurídica d'esta franja d'edat.

Les famílies interposen queixa atés que la disponibilitat i el nivell de dedicació que comporta l'atenció a estos menors implica esforços de tot tipus, i també econòmics, que són difícils d'assumir per la pròpia família.

De la mateixa manera algunes famílies van presentar queixes pel fet que, tot i estar en situació de disponibilitat per a l'acolliment, l'Administració pública no els proposava casos d'acolliment, quan les famílies eren coneixedores d'ingressos en centres de protecció de menors d'edat (0-6 anys).

Esta institució, preocupada per l'atenció que es presta a la primera infància des del sistema de protecció de menors, ha elaborat un informe especial sobre este assumpte que va ser remés a les Corts Valencianes. L'informe va ser presentat pel Síndic de Greuges davant de Les Corts i posteriorment, el 20 de novembre de 2012, amb motiu del Dia Internacional de la Infància.

La Mesa de les Corts, en sessió de 27 de novembre de 2012, va acordar remetre l'esmentat informe a la Comissió de Peticions, un acord que va ser publicat juntament amb l'informe en el *Diari Oficial de Corts Valencianes* de data 24 de gener de 2013.

En el mateix àmbit de protecció de menors es va abordar l'atenció a menors estrangers no acompanyats, després de la publicació i l'entrada en vigor 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 que dedica el seu capítol III (articles 189 a 198) a regular les actuacions que s'han 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.

De les actuacions realitzades pel Síndic de Greuges es va concloure que, per part de l'Administració central no s'ha produït l'emissió de la instrucció corresponent per a adequar els procediments seguits amb els menors estrangers no acompanyats a la nova normativa. D'este fet vam donar trasllat a la defensora del poble d'Espanya.

De la mateixa manera, vam requerir l'Administració autonòmica perquè adaptara el protocol d'actuació, actualment vigent en la nova normativa, com també que desenvolupara un pla d'actuació sobre menors estrangers no acompanyats a la Comunitat Valenciana, ajustat a les directrius fixades per la Comissió Europea en el seu Pla d'Acció sobre els Menors no Acompanyats (2010-2014), en tot allò que siga competència seua.

En l'àmbit de família s'han presentat queixes per part de professionals que treballen en els servicis especialitzats de família i infància, i indiquen que s'han exclòs de la tipologia de famílies que hi poden ser ateses, aquelles famílies que no tenen fills menors en situació de risc.

Sense posar en dubte la capacitat organitzativa de l'Administració, el Síndic de Greuges considera necessari que qualsevol reorganització ha de realitzar-se assegurant la continuïtat de l'atenció a les famílies que seran afectades per esta.

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 cal destacar la tramitació de la queixa interposada per la licitació del contracte de servicis per a l'execució de les mesures judicials al medi obert.

La qüestió es referix a la resolució del referit contracte de servicis en l'exercici 2012, atés que ja havia estat resolta la subvenció per a l'exercici 2012 i havien estat incloses en esta les entitats que prestaven el servicis en anys anteriors. Les condicions en què es publica la licitació, i en concret la condició que s'hi marca quant al fet que l'adjudicació s'atorgue a una sola entitat, exclou la resta d'entitats. L'Administració, fent ús de la seua capacitat organitzativa, considera adequada la fórmula utilitzada a fi de garantir l'eficàcia i eficiència del programa.

Sector de tercera edat

Les queixes referides a este sector estan molt vinculades a l'aplicació de la Llei d'autonomia personal i atenció a la dependència. El Síndic de Greuges continua constatant la subordinació que s'està produint en l'atenció a les persones majors des de l'àmbit dels servicis socials respecte de la seua atenció des de l'àmbit de la dependència. 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 indicar que esta és el quart puntal de l'estat de benestar, juntament amb l'educació, la sanitat i la seguretat social, seria una equivocació conceptual, perquè el quart puntal són els servicis socials i la dependència una part d'eixe quart puntal.

La protecció de les persones majors té la seua referència més bàsica en l'article 50 de la Constitució que disposa que "els poders públics garantiran, amb pensions adequades i periòdicament actualitzades, la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat. Així mateix, i amb independència de les obligacions familiars, promouran el seu benestar a través d'un sistema de servicis socials que atindrà els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci."

El mandat de protecció a la tercera edat que imposa este article 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.

Així 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, estableix com a objectius dels servicis socials especialitzats dirigits a la tercera edat, entre d'altres, els següents :

- Prevenir la marginació i procurar la integració i participació en la societat.
- Afavorir que les persones majors romanguen en el seu medi habitual i evitar el desarrelament.
- Garantir una atenció residencial adequada en els casos de necessitat, incapacitat i falta de suport familiar.

Les queixes presentades per persones majors o els seus representants legals s'han referit, principalment, a l'aplicació de la Llei d'autonomia personal i atenció a la dependència, que per la seua importància mereixen una apartat específic en este Informe anual.

Tot i esta realitat, s'han presentat en esta institució queixes per entitats que gestionen centres residencials de la tercera edat i, en concret, per les demores en els pagaments de subvencions, contractes i concerts, que estan provocant el retard en el pagament de salaris a professionals i proveïdors.

Per este motiu, el Síndic de Greuges ha obert diverses queixes d'ofici per conèixer la situació del sector i la incidència que les demores en els pagaments està produint en la qualitat assistencial rebuda per este col·lectiu.

Cal destacar la queixa presentada pel col·lectiu de persones jubilades de la ciutat d'Alacant, a causa de la reducció de viatges gratuïts en transport públic, que han passat de 90 a 12 viatges al mes. Encara que efectivament l'Excm. Ajuntament d'Alacant posteriorment va adoptar la mesura comptant amb l'acord del Consell municipal de Persones Majors, el Síndic de Greuges va recomanar extremar les mesures que asseguren des d'un principi la participació del col·lectiu en les decisions que poden afectar-los.

Sector de persones en situació de discapacitat

La Llei 4/2012, de 15 d'octubre, de la Generalitat, per la qual s'aprova la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, estableix que la Generalitat, d'acord amb el que disposen els articles 9.2, 10, 14 i 49 de la Constitució espanyola i en els articles 10 i 13 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, garantirà a les persones amb discapacitat i les seues famílies la no-discriminació i els seus drets a la igualtat d'oportunitats, la integració i l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública, social, educativa o laboral.

La Generalitat ha d'assegurar estes garanties a través polítiques transversals, i ha d'adequat les seues actuacions als principis de no-discriminació, autonomia, participació, integració, igualtat d'oportunitats i responsabilitat pública.

El reconeixement del grau de discapacitat emés per la Conselleria de Benestar Social a través dels seus centres d'avaluació i orientació es convertix en la porta d'entrada al sistema d'atenció a persones en situació de discapacitat.

En l'exercici 2012, ha continuat la presentació de queixes de persones o familiars de persones en situació de discapacitat motivades pels retards a resoldre els expedients de reconeixement de grau de discapacitat per part dels centres de avaluació i orientació de la Conselleria de Benestar Social.

Esta problemàtica ha estat reiterada en els informes anuals del Síndic de Greuges i es comprova que, a pesar dels esforços realitzats per l'Administració autonòmica, el període de tramitació continua excedint el que hi ha previst legalment. L'incompliment dels terminis repercuteix molt negativament en les persones que reclamen estos recursos, ja que els impedeix accedir a diversos tipus d'ajuda com ara places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatge particular, quotes en oposicions, contracte de treball especial, etc., i s'ha recomanat a la Conselleria de 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.

En el mateix sector de la discapacitat s'han continuat investigant queixes presentades 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, tot entenent que les referides mesures resulten imprescindibles per a la superació de les situacions de desigualtat que pogueren patir les persones amb discapacitat.

Però, sens dubte, el nombre més gran de queixes presentades en este sector han sigut les de professionals i entitats que gestionen programes, centres i servicis d'atenció a persones amb discapacitat i malaltia mental a causa de les demores en els pagaments de subvencions. Moltes d'estes entitats han sigut creades i es mantenen per familiars de les persones amb discapacitat i malaltia mental. Les demores en els pagaments de subvencions estan tenint efectes molt importants en els professionals -alguns mesos sense percebre els seus salaris, reducció salarial voluntària per a poder mantindre el centre, etc.- i en els proveïdors -retards en els pagaments- que, no obstant això, influeixen en menor grau en les persones ateses gràcies a la professionalitat dels

treballadors, la seua implicació i compromís amb la labor que realitzen. Encara que també per eixes causes s'han tancat diversos d'estos centres i les persones afectades han quedat sense servici.

La demora en la resolució i el pagament de les subvencions no és una qüestió conjuntural produïda per l'actual situació econòmica. Per contra, al Síndic de Greuges es presenten queixes pel mateix motiu des de fa diversos anys, encara que en l'exercici 2012 s'ha agreujat la situació i les seues conseqüències.

Les entitats que gestionen centres, programes i servicis d'atenció a persones amb discapacitat i malaltia mental han estat obligades moltes vegades a realitzar operacions creditícies per a poder atendre les seues obligacions amb els usuaris, treballadors i proveïdors. La dificultat d'accés a este tipus d'operacions ha sigut un factor desencadenant de l'empitjorament de la situació en 2012.

Però este fet no ens ha de fer perdre la referència que ens trobem davant d'un problema de caràcter estructural que es repeteix cada any pel fet que la fórmula de finançament utilitzada és la de subvencions anuals (majoritàriament) que es resolen i es paguen amb mesos de demora (de vegades 6-8 mesos) el que obliga a les entitats a haver d'avançar el pagament a treballadors i proveïdors.

Esta situació ha portat que algunes de les entitats afectades hagen informat el Síndic de Greuges que la situació és tan insostenible que, en el cas que la Conselleria de Benestar Social no realitzara els pagaments de les subvencions degudes, podrien haver de tancar els programes i centres que gestionen, amb les conseqüències que això podia comportar per a l'atenció a estos col·lectius especialment vulnerables.

En esta matèria, el Síndic de Greuges ha obert una queixa d'ofici amb la finalitat de realitzar un estudi sobre la situació actual de l'atenció a persones amb malaltia mental a la Comunitat Valenciana.

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

Si bé som conscients que l'àmbit social i el sanitari conformen dues àrees d'actuació molt distintes, en les quals es realitzen actuacions diferenciades per professionals amb distinta formació, no podem obviar el nexxe d'unió que presenta, o hauria de presentar-se, entre els servicis socials i els servicis sanitaris. Una observació que any rere any fem des de la Sindicatura de Greuges i una matèria habitual també en les queixes que rebem.

Efectivament este nexxe d'unió es presenta com imprescindible en els casos d'aquelles persones les especials característiques de vulnerabilitat de les quals necessiten una actuació simultània d'ambdues àrees, i l'aplicació de la qual de manera coordinada contribuïx a una millora de l'autonomia personal en uns casos i a la reinserció social en altres.

Tot això repercutix sens dubte en una major eficiència i control en la gestió dels recursos econòmics i humans, que normalment són escassos, però sobretot incidix a augmentar el benestar d'aquelles persones que per les seues especials característiques necessiten una atenció integral i integrada.

Com a conseqüència d'això anterior, 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'obtenir sinergies que milloren el seu estat.

Dins de l'àmbit de la Unió Europea, cal destacar, que la pròpia Constitució Europea proclama en l'article 94.1 com un dels seus drets fonamentals per a la seua ciutadania "el dret d'accés a les prestacions de seguretat i als servicis socials que garantixen una protecció en casos com (...) la dependència o la vellesa".

També 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", i estableix en l'apartat 3 d'este mateix article 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, de les distintes administracions autonòmiques i dels ens locals, al mateix temps que una coordinació interna dels servicis socials i sanitaris de cadascun dels seus àmbits administratius.

Als efectes d'esta Llei, s'entén 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 d'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.

A este respecte, 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. La llei de dependència no és el quart puntal de l'estat sinó que s'integra en eixe quart puntal, que són els servicis socials, una qüestió que és de màxima importància per les conseqüències que comporta.

Malgrat tot el que acabem d'exposar, la institució del Síndic de Greuges, com ja hem assenyalat, observa amb preocupació que en aquells assumptes en què interactuen els

servicis d'índole sanitària i social és on més s'evidencia una falta de resposta coordinada i integral per part de les administracions públiques. Per això, i amb l'objecte de servir de recordatori a estes institucions, des de l'any 2002 incloem en el nostre informe anual a Les Corts un capítol dedicat a l'atenció sociosanitària.

Arribats a este punt, i transcorreguts sis anys ja des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, considerem que es tracta d'un període de temps més que acceptable per a valorar si esta llei, dins del nostre àmbit competencial que és la Comunitat Valenciana, ha aconseguit assolir, tan sols en part, l'objectiu que la va impulsar.

La Llei 39/2006 enumera en l'article 3 els principis que van inspirar el seu naixement, que són:

- a.) El caràcter públic de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.
- b.) La universalitat en l'accés de totes les persones en situació de dependència, en condicions d'igualtat efectiva i no-discriminació, en els termes establits en esta Llei.
- c.) L'atenció a les persones en situació de dependència de manera integral i integrada.
- d.) La transversalitat de les polítiques d'atenció a les persones en situació de dependència.
- e.) La valoració de les necessitats de les persones, atenent a criteris d'equitat per a garantir la igualtat real.
- f.) La personalització de l'atenció, tenint en compte de manera especial la situació d'aquelles persones que necessiten més acció positiva com a conseqüència de tenir un major grau de discriminació o menor igualtat d'oportunitats.
- g.) L'establiment de les mesures adequades de prevenció, rehabilitació, estímul social i mental.
- h.) La promoció de les condicions necessàries perquè les persones en situació de dependència puguem portar una vida amb el màxim grau d'autonomia possible.
- i.) La permanència de les persones en situació de dependència, sempre que siga possible, en l'entorn en què desenrotllen la seua vida.
- j.) La qualitat, sostenibilitat i accessibilitat dels servicis d'atenció a les persones en situació de dependència.
- k.) La participació de les persones en situació de dependència i, si escau, de les seues famílies i entitats que els representen en els termes que preveu esta Llei.
- l.) La col·laboració dels servicis socials i sanitaris en la prestació dels servicis als usuaris del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència que s'establixen en la

present Llei i en les corresponents normes de les comunitats autònomes i les aplicables a les entitats locals.

m.) La participació de la iniciativa privada en els servicis i prestacions de promoció de l'autonomia personal i atenció a la situació de dependència.

n.) La participació del tercer sector en els servicis i prestacions de promoció de l'autonomia personal i atenció a la situació de dependència.

o.) La cooperació interadministrativa.

p.) La integració de les prestacions establides en esta Llei en les xarxes de servicis socials de les comunitats autònomes, en l'àmbit de les competències que tenen assumides, i el reconeixement i garantia de la seua oferta a través de centres i servicis públics o privats concertats.

q.) La inclusió de la perspectiva de gènere, tenint en compte les distintes necessitats de dones i homes.

r.) Les persones en situació de gran dependència seran ateses de manera preferent.

Després d'haver transcorregut, com hem dit anteriorment, ja 6 anys des de la implantació de la Llei de dependència, resulta obvi que molts d'estos principis que la van inspirar han quedat diluïts pel desplegament normatiu autonòmic posterior, així com per la lentitud en la seua posada en pràctica, que han impossibilitat eixa atenció integral i integrada que inspirava esta Llei. Una lentitud que continua afectant, no solament aquella posada en marxa, sinó també el desenvolupament de les noves normes que dicta l'Administració General de l'Estat.

Així, la publicació i l'entrada en vigor en l'àmbit estatal del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, pel que fa a la Llei de l'autonomia i dependència, es va traduir a la Comunitat Valenciana en la implantació de l'Ordre 21/2012, de 25 d'Octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, que estableix una interpretació restrictiva, més enllà del que el propi Reial decret estableix, la qual cosa, afegit a la resta de normativa de producció autonòmica, implica una reducció en l'exercici dels drets reconeguts a les persones en situació de dependència en matèries com ara:

- La prioritat en l'accés als servicis i prestacions conforme al grau reconegut que no seguix cap criteri conegut per esta institució.

- L'efectivitat del reconeixement de situacions de dependència que havia d'entrar en vigor l'any 2011 passa a juliol de 2015, encara que la sol·licitud i la seua valoració s'establira en anys anteriors.

- La falta de reconeixement de drets a hereus de persones mortes sense resolució del seu expedient, després d'anys des de la seua petició, que estan obligades a acudir als tribunals per a eixe reconeixement.

- La supressió del 15% de finançament en què consistia el tram addicional de la Comunitat Valenciana.

- L'excepcionalitat de la prestació de l'atenció no professional ara s'ha decidit aplicar, en contra del que s'ha fet fins ara, i això produïx el major problema a la nostra Comunitat en deixar sense efecte els expedients en què ja s'havia acordat la prestació de l'atenció no professional entre la persona dependent i l'Administració, però que esta no havia resolt encara que datara de 2009 en endavant, i tornant al punt de la valoració. A més, i amb més motiu, no s'amplien places en residències o centres de dia.

- S'ha exclòs del règim de la Seguretat Social les persones que es dediquen a la cura de persones afectades, per a la qual cosa moltes persones, la majoria dones, van deixar la seua ocupació i ara es troben en una situació límit. Fet que, d'altra banda, contribuïx a la pèrdua de confiança en les institucions encara que només fóra per la inseguretat jurídica que genera.

Com ja és habitual en els informes anuals presentats a Les Corts per esta institució, enguany tampoc podem deixar de fer menció de la inclusió de la perspectiva de gènere en la Llei de dependència com a conseqüència del caràcter transversal de la Llei que, en la mateixa exposició de motius reconeix que són les dones qui tradicionalment han assumit l'atenció de les persones dependents, i constitueixen allò que s'ha anomenat el "suport informal".

No obstant això hem d'assenyalar que, a pesar d'esta menció expressa, en 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, continua sense aparéixer cap referència ni mesura que intente abordar la discriminació per raó de gènere que esta situació comporta.

Així doncs, la discriminació no s'ha atenuat i per part d'esta institució es 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, estos es presten quasi en exclusivitat per dones que exercixen la labor de curadora principal.

Per contra, esta situació de discriminació s'ha accentuat, ja que com a conseqüència de les contínues rebaixes en la prestació per a cures en l'entorn familiar -la qual hem tingut ocasió de constatar que en més d'un 90% dels casos és percebuda per dones-, així com per l'exclusió d'este paper de curadora del règim de la Seguretat Social, moltes dones que es van veure obligades a abandonar la seua vida laboral per a poder tenir cura dels seus familiars en situació de dependència, han vist com la prestació que rebien per això s'ha reduït en molts casos més del cinquanta per cent, i les seues possibilitats de reincorporar-se a un mercat laboral que ja per si mateix en estos moments és precari són escasses.

En matèria d'atenció sociosanitària, durant l'any 2012, les persones afectades, o els seus representants van plantejar a esta institució un total de 2.252 queixes, la qual cosa en relació amb el total d'aquelles tramitades pel Síndic de Greuges en eixe termini representa el 15,44%.

Com a reflex de la discriminació a què féiem menció resulta la gran diferència en el nombre de queixes presentades davant d'esta institució en l'àrea d'Atenció Sociosanitària per dones -1.466 queixes- davant de les presentades per homes -786 queixes-, la qual cosa és un indicador més del fet que la dona continua exercint el rol tradicional de "curadora", assumix la major part de la càrrega de treball pel que fa a cures i atenció de familiars en situació de dependència.

- Aplicació de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones 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 fet referència 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 es van 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. Les recomanacions anaven totes dirigides al compliment efectiu en l'aplicació de la Llei. Lamentablement, quan es complixen sis anys de l'entrada en vigor de la Llei, la majoria continuen tenint la mateixa vigència.

Iniciàrem esta investigació d'ofici el 7 d'octubre de 2007, 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 gestionat 7.859 queixes, fins al 31 de desembre de 2012, relacionades amb les irregularitats que es produïxen, per part de la Conselleria de Benestar Social en la corresponent tramitació dels expedients de les persones dependents.

Durant l'any 2012, les qüestions que per la seua rellevància en nombre de queixes han centrat més l'atenció d'esta institució han sigut les següents:

- Demores en la tramitació dels expedients

Encara que la casuística de les queixes plantejades davant d'esta institució en relació amb l'aplicació de la Llei de la dependència resulta molt variada, totes presenten un denominador comú, que és l'excessiva dilació en el temps per a tramitar els expedients de dependència. Este fet, ja per si mateix desesperant per a les persones en situació de dependència i les seues famílies ha estat agreujat perquè l'entrada en vigor de nova normativa restrictiva en drets en tot cas ha generat una doble situació de desigualtat que, d'una banda es manifesta per l'aplicació de distinta normativa entre les pròpies persones dependents que van presentar la seua sol·licitud en la mateixa data, però que tanmateix, i només a causa del grau d'avanç en la tramitació del seu expedient, (només imputable al retard de la pròpia Administració) els és d'aplicació ara distinta normativa. I una altra qüestió que es produïx en este cas és la desigualtat territorial en relació amb altres comunitats autònomes que ha resolt els seus expedients dins de termini, no han estat

afectades en la mateixa mesura per l'aplicació de la nova normativa, que com ja hem assenyalat és restrictiva quant a la concessió de drets es referix.

Enguany 2012, igual que ha succeït en els anys anteriors des de la implantació de la Llei, el fet més significatiu i que ha plantejat un nombre més gran de queixes davant d'esta institució ha sigut l'excessiva dilació en la tramitació dels expedients i en la percepció de les prestacions, amb la qual cosa la Conselleria de Benestar Social ha incomplert el seu deure, d'acord amb els articles 41 i 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, de resoldre de forma expressa i en els terminis establits totes les sol·licituds, reclamacions i recursos que siguen presentats pels ciutadans, així com de remoure els obstacles que impedisquen, retarden o dificulten l'exercici dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i disposar el que és necessari per a evitar i eliminar totes les dificultats en la tramitació dels procediments.

Cal reiterar que estem parlant de retards que moltes vegades sobrepassen els tres anys sense que existisca cap raó, sense comprendre per què hi ha expedients que es resolen en menys temps com esta institució ha comprovat fefaentment.

Com ja hem fet referència en informes anuals anteriors, des d'esta institució, i transcorreguts ja 6 anys des de l'entrada en vigor de la Llei de la dependència, continuem desconeixent quins criteris són els 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 en relació amb els seus drets, atés que, tot i partir de la base que el criteri utilitzat per Conselleria per a resoldre els expedients fóra el d'ordre d'entrada, el procés de sol·licitud d'ajudes s'ha tornat tan complex que qualsevol incidència en l'expedient, ja siga que se sol·licite de revisió de grau i nivell o s'expresse disconformitat en el recurs assignat en el programa individual d'atenció, en la pràctica implique una paralització d'este

En qualsevol cas, independentment que es produïsquen o no incidències en els expedients individuals, hem d'assenyalar que, des d'esta institució no es coneixen expedients que hagen sigut resolts dins dels sis mesos que la Llei estableix com a període màxim, i la demora és un denominador comú de tots els expedients tramitats.

En l'Informe anual a Les Corts d'esta institució relatiu al 2011 féiem referència al fet que la Conselleria de Benestar Social havia dictat un nou Decret de data 25 de febrer de 2011, pel qual es va establir el procediment per a reconèixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones en situació de dependència, i pel qual teòricament es resoldria en gran part esta situació de demora generalitzada en els expedients. Doncs bé, hem d'assenyalar que, després d'haver transcorregut quasi dos anys des que entrà en vigor, des d'esta institució no s'han observat signes evidents que s'hagen simplificat tràmits i s'haja reduït el temps transcorregut entre la sol·licitud d'ajudes i la seua percepció efectiva.

- Paralització dels expedients perquè ara s'aplica "l'excepcionalitat" del recurs de prestació econòmica

Amb l'entrada en vigor del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, i la consegüent Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, que la desplega, la Conselleria de Benestar Social s'ha acollit a "l'excepcionalitat" per a paraitzar els expedients que havien sol·licitat el recurs de prestació econòmica per a cures no professionals i encara no havien sigut resolts.

El criteri d'esta institució és que esta excepcionalitat ja es troba recollida en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, i no obstant això eixa Conselleria la concedia de manera generalitzada quan la persona interessada així ho sol·licitava.

En la pràctica, esta paraització implica que moltes persones en situació de dependència -amb sol·licituds de fa més de dos anys en la majoria de casos- han vist que tenien elaborat el programa individual d'atenció en què se'ls reconeixia la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar, però el seu expedient es troba paraitzat esperant a realitzar un nou PIA en què se'ls assigne un altre recurs; és a dir, no se'ls atorga un altre recurs, i això a més es fa sense entrar a valorar si en el seu cas particular és aplicable o no la precitada "excepcionalitat".

Des d'esta institució hem observat que esta paraització s'ha realitzat en tots els expedients sense considerar, per exemple, els casos en què la persona en situació de dependència és menor, on el recurs més utilitzat és la prestació econòmica de l'atenció atesa la falta de centres en què se'ls puga realitzar una atenció adequada, així com per la lògica voluntat de la família que romanga en el domicili familiar.

Tampoc s'observa que s'haja tingut en compte la gravetat de cada situació (grau i nivell de dependència) a l'hora de considerar si el recurs d'atenció no professional és el més adequat, i s'ha provocat un perjudici pitjor si és possible a les persones dependents en situació més greu i per tant més vulnerables.

L'aplicació d'este criteri genera una doble desigualtat:

- D'una banda, entre persones dependents que han sol·licitat l'ajuda en la mateixa data i que unes tenien concedida la prestació d'atenció i per tant no havien estat afectades per l'entrada en vigor del nou Decret, mentre que d'altres que no ho tenien resolt en eixa data per qüestions alienes a les estes sí que se'ls ha aplicat.

- D'una altra banda, una desigualtat territorial, amb les comunitats que havien resolt els seus expedients en termini i per tant no havien estat afectades per este Decret.

Davant d'esta situació que afecta milers de persones en situació de dependència a la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges va decidir obrir una queixa d'ofici respecte d'això, de la qual donarem compte en l'apartat del present Informe anual dedicat a les "queixes d'ofici", al mateix temps que hem continuat tramitant totes les queixes individuals que han arribat en este sentit.

- Aplicació del calendari de la Llei de dependència segons el Reial Decret 20/2012, de 13 de juliol, amb efectes retroactius

Amb l'entrada en vigor del Reial Decret 20/2012, de 13 de juliol, les persones en situació de dependència valorades amb un grau I-nivell 2, a qui encara no se'ls ha

reconegut una prestació concreta, no veuran feta efectiva la prestació fins l'1 de juliol de 2015, la qual cosa ha motivat l'entrada d'un nombre important de queixes davant d'esta institució. Anteriorment a este Reial Decret, per aplicació del calendari de la dependència, estes persones tenien dret a veure les seues prestacions reconegudes des de l'1 de gener de 2011.

Així, a esta institució han arribat queixes de persones que havien presentat sol·licitud de dependència en 2009, no se'ls havia resolt encara el PIA i per això se'ls aplica el nou calendari, encara que en la data d'entrada en vigor d'este superaven de sobra els sis mesos en la tramitació del seu expedient.

- Drets de persones que han mort durant la tramitació del seu expedient

En els casos de persones que han mort sense haver-se resolt el seu expedient, la Conselleria de Benestar Social ha optat per seguir la Resolució de 13 de juliol de 2012 de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, que en la seua proposta de millora número 9 estableix el següent:

“L'efectivitat del reconeixement del dret a les prestacions econòmiques del Sistema de la Dependència està determinada per la Resolució que estableix la prestació, i es basa en el Programa Individual d'Atenció, elaborat pels equips de valoració, per això els beneficiaris del Sistema de Dependència que moriren abans de la formalització de la Resolució, encara que tingueren reconegut un grau de dependència, no tenen la condició de beneficiaris de la prestació econòmica i per tant en no haver-se perfeccionat el dret, no pot incorporar-se a l'herència”.

Això anterior implica, enllaçant amb la repetida demora generalitzada que es produïx en la tramitació d'expedients per part de Conselleria de Benestar Social a què anteriorment hem fet referència, que ens trobem davant d'un elevat nombre d'expedients en què han transcorregut més de sis mesos o fins i tot anys des del seu inici, no s'haja elaborat la proposta PIA de la persona beneficiària en el moment de la seua defunció, i estos expedients han passat a formar part del que des de l'Associació Estatal de Directores i Gerents de Servicis Socials s'ha denominat “el limbe de la dependència”.

En estos casos ens trobem davant d'una situació en què la responsabilitat derivada de la falta de resolució de l'expedient en termini és únicament i exclusivament de Conselleria de Benestar Social, i no obstant això la 'càrrega' d'eixa responsabilitat es trasllada a la ciutadania i per això és criteri d'esta institució, en aquells casos en què hagen transcorregut més de sis mesos des de la sol·licitud fins a la data de defunció de la persona en situació de dependència, que la Conselleria resolga els expedients i reconega les prestacions econòmiques que hagueren correspost a la persona dependent i les notifique als familiars i possibles drethavents.

- Incidències en el cobrament de prestacions ja reconegudes

Durant 2012 han sigut freqüents les queixes relatives a les demores en els pagaments als curadors no professionals. Durant el passat any 2012, esta situació ha sigut recurrent i la demora s'ha produït com a mínim tres vegades al llarg de l'any. Esta institució, conscient de l'especial vulnerabilitat en què es troben les persones en esta situació, a

banda d'atendre les queixes rebudes va elaborar en 2012 una queixa d'ofici en què recomanava a la Conselleria de Benestar Social que establira els mecanismes necessaris perquè no es produïren estes demores.

- Retroactivitat

A diferència d'altres anys, en 2012 ha descendit significativament el nombre de queixes plantejades per este concepte. Això és pel fet que des de la publicació del Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones en situació de dependència, es van començar a reconèixer prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar amb els efectes retroactius corresponents a cadascuna, si bé només en aquelles resolucions dictades per la Conselleria de Benestar Social després del Decret, i no estenia el reconeixement d'eixos efectes retroactius a aquelles resolucions dictades amb anterioritat al març de 2011. Una qüestió més que genera desigualtat.

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

La falta de liquiditat produïda per la crisi econòmica ha incidit en l'activitat urbanística dels nostres municipis. S'ha produït una pràctica paralització de l'aprovació de projectes urbanístics nous. A més, els que es trobaven en execució no es poden acabar. Les obres d'urbanització per a dotar als terrenys afectats dels servicis urbanístics de subministrament d'aigua potable, enllumenat públic, clavegueram i pavimentació de les vies públiques, en alguns casos no es poden iniciar i en d'altres, una vegada executades, no finalitzen per falta de liquiditat.

Esta situació està afectant els propietaris que es veuen obligats a pagar indefinidament els costos derivats del manteniment dels avals aportats per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització, així com les persones que han adquirit una casa que no poden ocupar ni gaudir perquè no té els servicis necessaris per a obtindre la llicència de primera ocupació.

La important crisi econòmica que patim 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 protegits que formen part del Patrimoni Cultural Valencià: béns d'interés cultural, béns de rellevància local, etc.; i tot això, sense desatendre les necessitats econòmiques derivades de la prestació d'altres servicis públics obligatoris que també demana la societat valenciana.

La repetida 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 arreplega de fems, i això motiva l'incompliment de les ordres d'execució dictades pels ajuntaments, els que, davant d'eixe incompliment, tampoc estan en les millors condicions econòmiques per a acordar l'execució subsidiària a costa dels obligats.

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 continua sent important, ja que també hem rebut en 2012 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.

Drets relatius a l'habitatge

Han transcorregut ja més de trenta anys des que el nostre legislador constituent reconeguera tots els ciutadans el dret a un habitatge digne i proclamara la funció social del dret de propietat i, no obstant això, des de l'experiència que compartim els que estem cridats a vetlar per l'efectiva aplicació d'estos drets i objectius programàtics, resulta cada vegada més evident que la seua consecució dista de ser totalment real i efectiva.

Per contra, processos socials com la greu crisi econòmica que, desgraciadament, patim, han posat de manifest les enormes mancances que arrossega la nostra societat en la consecució de l'efectivitat del dret a un habitatge digne, no sols com a conseqüència dels condicionaments econòmics que imposa el mercat (ja fóra en recents èpoques de bonança econòmica, convertint en prohibitiu l'accés a la esta per a grans sectors de la població, ja siga avui dia, imposant unes càrregues difícilment assumibles a aquells que hi van accedir llavors), sinó també (i potser principalment) com a conseqüència d'una normativa i unes polítiques públiques d'habitatge que no han pogut (o no han sabut) adaptar-se a les necessitats reals de la ciutadania i al sentit i les característiques de les noves estructures i relacions socials i econòmiques.

En este sentit, assistim en els últims temps, per exemple, a les dramàtiques conseqüències que genera l'aplicació a la realitat actual d'una normativa en matèria d'insolvència, desnonaments o execució hipotecària, que va tindre el seu sentit en el context social en què va sorgir, com a mecanisme destinat a garantir el dret de crèdit del creditor, però que produïx evidents distorsions quan tracta de ser aplicada en l'actualitat a problemes d'excessiu endeutament personal i familiar, derivats del canvi, moltes vegades imprevisible, de la situació laboral i econòmica dels afectats i de la rigidesa de les clàusules pactades amb les entitats financeres.

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

Des del primer punt de vista, les persones han patit de manera especialment intensa la crisi econòmica, de manera que la seua capacitat d'estalvi per a accedir a una casa ha estat reduïda enormement. Estes dificultats, d'altra banda, han augmentat en el cas de determinats col·lectius socials particularment desprotegits i, fins i tot, en risc d'exclusió social, com són els joves, les famílies amb recursos econòmics escassos, els discapacitats, les persones majors o els immigrants.

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

L'acció conjunta d'ambdues situacions, unida a la resta de dificultats que existixen en este moment per a accedir al finançament alié tradicionalment exercit per les entitats financeres, ha conduït que la bretxa que existix entre el preu de les cases i la capacitat d'estalvi dels ciutadans, especialment la dels pertanyents als col·lectius més desfavorits, haja estat incrementada gradualment de manera significativa; així, mentre que el preu de les cases es manté estable o descendix lleument, els recursos que els ciutadans poden destinar a l'accés a un habitatge digne és cada vegada menor, i s'ha augmentat amb això de manera palpable el diferencial entre ambdues variables.

Però en els últims temps de la crisi que patim, als problemes d'accés a l'habitatge digne se sumen, de manera més apressant cada vegada, fenòmens de regressió en el gaudi d'este dret, de manera que assistim a un preocupant procés d'involució, en termes socials, del grau d'efectivitat del dret a l'habitatge: no es tracta ja només que l'accés a l'habitatge siga cada dia més difícil, sinó que moltes persones i famílies que havien aconseguit adquirir-ne un veuen com la situació d'endeutament que patixen (normalment derivada de l'esforç que van fer per a adquirir precisament l'habitatge que gaudixen) els conduïx a perdre'l.

Això genera, evidentment, una dinàmica perillosa i inquietant, en termes socials: els qui no tenen casa continuen tenint molt difícil accedir-hi i, els qui sí que la tenien, cada vegada és més freqüent que veuen perillar el seu dret o que, directament, el perden com a conseqüència de la tramitació de procediments de desnonament o d'execució hipotecària.

Com és sabut, i en relació amb esta problemàtica, el Síndic de Greuges va tindre l'oportunitat de participar en la reunió de les defensories del poble, que va tindre lloc a la ciutat d'Oviedo el 14 de desembre de 2012, a fi de proposar mesures per a la protecció eficaç del dret constitucional a l'habitatge, a causa de la preocupació pels efectes que està tenint la crisi econòmica en amplis sectors de la ciutadania.

En esta reunió els defensors del poble van acordar un document de conclusions (el contingut del qual pot ser consultat en la pàgina web de la institució) en el qual, entre altres extrems, s'assenyalava que les distintes normes que s'han aprovat a fi d'evitar, en uns casos, i, en altres, limitar els efectes de les execucions hipotecàries en famílies i persones en situació de precarietat econòmica i social, a pesar de la seua finalitat protectora del mencionat dret constitucional són insuficients per a donar la resposta que s'espera d'uns poders públics que, constitucionalment, han de garantir este dret als qui no tenen opció de satisfer-ho en el mercat. En este sentit, les contínues notícies sobre execucions hipotecàries practicades i les dades que s'estan oferint sobre el resultat de l'aplicació del denominat Codi de Bones Pràctiques per part de les entitats financeres són concloents de la seua escassa efectivitat.

De la mateixa manera, s'indicava pels defensors del poble que “estes normes no preveuen la situació en què poden trobar-se els avaladors dels crèdits, que en prou supòsits han de respondre del pagament del deute amb la seua pròpia casa o altres garanties, per la qual cosa el deute principal acaba estenent els seus efectes a estos i els conduïx a una situació d'exclusió social”.

En l'esmentat document s'insistia, així mateix, en el fet que “moltes persones s'han vist obligades a no pagar les quotes dels préstecs hipotecaris que van subscriure en un

moment en què la situació posterior de crisi resultava impensable i és la causa dels impagaments que es produïxen, fonamentalment, el fet d'aparéixer circumstàncies sobrevingudes després de la formalització del contracte de préstec hipotecari, com ara desocupació, defunció, malaltia, separació, etc. És a dir, fets de difícil o impossible previsió en el moment de contraure els préstecs, units a una inadequada valoració dels immobles i de la situació de solvència dels prestataris per part de les entitats financeres, la qual cosa els convertix en coresponsables de la situació de sobreendeutament en la qual es troben les persones a qui se'ls van concedir els crèdits hipotecaris en aquelles circumstàncies”.

Finalment, i “en relació amb aquelles entitats financeres que hagen sigut rescatades” els defensors assenyalaven que “estimem convenient que el govern articule mesures perquè estes ajudes públiques també revertisquen en la ciutadania, ja siga a través d'una renegociació dels préstecs hipotecaris que els ciutadans tenen amb estes entitats, ja siga destinant part dels immobles adquirits per eixa via a habitatges socials”.

Davant les consideracions anteriors, els defensors del poble van considerar necessari instar els poders públics perquè valoraren les mesures següents:

- a) Ampliar els supòsits de beneficiaris de les normes que han sigut aprovades recentment per a protegir als deutors en risc d'execució hipotecària.
- b) Promoure el lloguer social de les cases com a alternativa al desnonament.
- c) Incrementar els supòsits d'acolliment a les mesures de reestructuració dels deutes hipotecaris.
- d) Establir els supòsits en què es podrien acollir a la dació en pagament els deutors com un dels possibles mitjans per a liquidar el deute hipotecari.
- e) Estendre les mesures de protecció als locals de negoci on s'exercix l'activitat que constituïx el medi de vida del deutor.
- f) Regular un sistema de reestructuració de deutes i articular una sèrie de mecanismes que busquen solucions quan es generen, de bona fe, situacions de sobreendeutament.
- g) Instar la SAREB (Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària), perquè adopte les mesures necessàries a fi que les entitats financeres destinen, almenys, totes les cases protegides de la seua titularitat a la finalitat per a la qual van ser construïdes i que prevegen mesures alternatives, inclosa l'expropiació, i que ponderen la seua valoració segons la seua amortització, la dificultat de venda, les ajudes públiques rebudes per l'entitat financera i la valoració, als efectes de la seua inclusió, en la SAREB, i que valoren així mateix l'adquisició d'immobles de titularitat de les entitats beneficiàries als preus socialment ponderats com a alternativa a la construcció de cases protegides en els plans públics d'habitatge i sòl per a destinar-los al lloguer social.
- h) Determinar un protocol d'intervenció per a evitar els llançaments de famílies i persones que puguen acollir-se als supòsits de suspensió d'estos, previstos en les

normes de protecció de deutors en risc d'execució hipotecària aprovades recentment pel Govern.

i) Posar en marxa de forma urgent el Fons Social d'Habitatge i dotar-lo dels suficients immobles per a donar resposta als adquirents de bona fe que siguen desnonats per circumstàncies sobrevingudes.

j) Reformar la normativa fiscal i tributària per a evitar que els deutors de bona fe veguen agreujada la seua situació personal per les càrregues impositives, com ara l'impost de transmissions o de plusvàlues i un altre tipus d'impostos.

k) Crear o reforçar servicis públics d'assessorament, orientació i mediació entre les entitats financeres i els propietaris que es troben en dificultats de pagament.

l) Suggestir l'ajornament del pagament del preu o si és el cas, del lloguer, davant de l'entitat financera en determinats supòsits i condicions.

La breu descripció del panorama que s'ha assajat fins a este moment en les línies precedents redunda, lògicament, en un augment considerable de la demanda d'habitatge de promoció pública que l'oferta és incapaç, de moment, d'atendre. Des de l'experiència diària de la nostra institució, es constata a través de la tramitació dels expedients de queixa que són moltes les persones que han sol·licitat un habitatge de protecció pública a l'Institut Valencià de l'Habitatge (IVHSA) i tot i reunir els requisits exigits per la normativa aplicable per a gaudir-ne, han d'esperar un llarg període de temps per a poder accedir a una d'estes cases i són molts aquells que encara ni tan sols han pogut fer-ho, a pesar dels diversos anys que porten sol·licitant-ho.

A esta situació d'increment de la demanda cal afegir els tradicionals problemes de falta de publicitat i transparència que regixen els processos d'adjudicació d'este tipus de cases, com ja es va posar de manifest, d'altra banda, en el document de conclusions de les XXV Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que van tindre com a objecte, justament, l'anàlisi de l'impacte de la crisi econòmica en l'exercici dels drets de les persones.

De la mateixa manera, des de l'experiència diària que ens oferix l'exercici de les nostres funcions, és possible apreciar les serioses dificultats que la crisi econòmica i, en especial, les dificultats financeres que es deriven per a les administracions públiques a l'hora de crear un parc d'habitatges de protecció oficial amb què atendre esta demanda creixent, sinó també de mantindre el ja existent.

Estes dificultats són especialment paleses en el moment de condicionar i reparar les cases quan són desallotjades per un beneficiari i han de ser lliurades a un altre, la qual cosa genera que, segons ens informa habitualment l'Administració, el nombre de cases buides que es troben en procés de manteniment siga elevat, la qual cosa reduïx encara més la capacitat del sistema per a absorbir la demanda existent.

Però si una problemàtica relacionada amb els binomis crisi econòmica i habitatge ocupa i preocupa a la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en els últims temps és la relativa al retard en l'abonament de les distintes ajudes reconegudes

als particulars en este àmbit, creades i concedides –hem de recordar-ho- amb la finalitat de facilitar l'accés dels ciutadans i ciutadanes a un habitatge digne.

Així, són ja molt nombrosos (i el nombre continua augmentat) els escrits de les persones que acudixen a la nostra institució per demanar l'abonament dels diferents tipus d'ajuda que, en diversos conceptes, li van ser reconegudes, ja siga el cas de la renda bàsica d'emancipació, de les ajudes de xec-accés a l'habitatge, de les ajudes al lloguer, tant a l'inquilí com al propietari, o de les ajudes de rehabilitació de cases, entre altres.

Són, tots estos, expedients complicats i complexos, que en la majoria de les ocasions acaben amb un reconeixement del deute en favor del promotor de l'expedient, però amb una correlativa declaració d'impossibilitat d'abonament efectiu, a causa de l'absència de crèdit pressupostari suficient.

El Síndic de Greuges entén, i així ho ha posat de manifest en les resolucions dictades en estos expedients, els problemes de liquiditat que es deriven de la crisi econòmica, però no pot, a pesar d'això, deixar d'instar l'Administració perquè adopte totes les mesures que siguen necessàries per a pagar immediat les quantitats degudes.

Tenint en compte la situació descrita breument en les línies anteriors, que no una altra cosa que el diagnòstic oferit per l'exercici de les funcions de control des d'una institució com la del Síndic de Greuges, hem continuat insistint en la necessitat que les mesures de la Generalitat Valenciana i els ajuntaments hagen de seguir dirigint-se a fer efectiu el dret constitucional a un habitatge digne i adequat, 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 sensorials, la possibilitat d'oferir el gaudi de l'habitatge a les famílies i persones amb menors recursos econòmics i la integració dels immigrants i dels col·lectius especialment necessitats.

De la mateixa manera, i quant a les polítiques públiques destinades a aconseguir estos objectius, s'ha fet especial insistència en la necessitat de dissenyar accions que coadjuven a l'increment efectiu del nombre de cases de protecció oficial, davant del fort increment de la demanda, la potenciació de la renda bàsica d'emancipació, el manteniment de les ajudes per a accedir a una casa previstes en els plans estatals, autonòmics o municipals d'habitatge, com també l'adopció de les mesures necessàries per a aconseguir l'efectiu abonament de les ajudes ja reconegudes i l'elaboració de polítiques que tendisquen a la rehabilitació de les cases i a l'eliminació de les barreres arquitectòniques i, en general, a garantir l'adequat estat de conservació i manteniment del parc públic de cases existent.

4.9. Dret a un medi ambient adequat

Durant l'any 2012, en matèria mediambiental, el problema que més s'ha suscitat en les queixes presentades 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, com també altres fonts puntuals de diversa índole; és a dir, que s'hi ha reproduït les problemàtiques habituals.

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

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

Este tractament dels assumptes permet que molts arriben a solucions satisfactòries i que se solucionen o entren en vies de solució els problemes presentats pels ciutadans.

S'ha insistit per part de la institució en el fet que el funcionament no autoritzat ha de meréixer l'aplicació de la mesura cautelar de suspensió de l'activitat 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 resulten 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, festers, etc., els comportaments incívics entre veïns o els sorolls procedents del trànsit de vehicles de motor. En tots els casos hem efectuat les corresponents recomanacions, i hem instat les administracions competents a adoptar les mesures necessàries, tant de tipus sancionador com preventiu, per a evitar o, almenys, minimitzar estos fets.

La Llei valenciana 2/2006 de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, que desenvolupa en el nostre àmbit la legislació bàsica ambiental de l'Estat, i que regula l'autorització ambiental integrada així com la llicència ambiental, proporciona instruments fonamentals per a garantir la qualitat de vida dels ciutadans i la seua aplicació ha de ser efectiva.

Hem de destacar novament la necessitat d'actuar en la prevenció i correcció estructural d'estes situacions, per al que la normativa sectorial sobre contaminació acústica -Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica-, estableix mecanismes de gran interès com són la planificació acústica o la possibilitat de declarar determinades zones en situació de saturació acústica. Com ja hem dit en informes anuals precedents, hem d'incidir en la necessitat

de desenvolupar al màxim estes possibilitats en els municipis de la Comunitat Valenciana.

Un altre dels camps en què esta institució ha hagut d'intervindre per a procurar la correcció de deficiències en les conductes administratives ha sigut l'accés a la informació ambiental. En este tipus d'assumpes la iniciació de la queixa sol oferir la solució del conflicte sense necessitat d'emetre pronunciaments específics.

S'han rebut queixes procedents de diversos col·lectius de defensa del medi ambient, tant per no haver obtingut cap resposta a les seues peticions d'informació, com per haver obtingut respostes parcials o insuficients; en algun cas s'ha denegat la informació per entendre que certes qüestions excedixen l'àmbit ambiental, una interpretació que resulta com a mínim dubtosa, atés l'abast expansiu d'esta matèria i el seu caràcter transversal en nombroses polítiques administratives.

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 (incorpora les directives 2003/4/CE i 2003/35/CE), estableix que per a fer efectius el dret a un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i el deure conservar-lo, totes les persones podran exercir els drets que hi conté, tant pel que fa a l'accés a la informació ambiental, com quant a la dimensió de la seua participació pública en els processos d'avaluació dels efectes i programes d'actuació sobre el medi.

L'accés a la informació ambiental té una doble dimensió activa i passiva. En el primer vessant, s'obliga les administracions públiques a informar els ciutadans sobre els drets que els reconeix la Llei i a ajudar-los en la recerca de la informació, alhora que s'imposa l'obligació d'elaborar llistes de les autoritats públiques que tenen informació ambiental, que hauran de ser públicament accessibles a fi que els ciutadans puguen localitzar la informació que necessiten amb la major facilitat.

S'amplia considerablement el tipus d'informació objecte de difusió, s'identifiquen uns mínims de compliment obligatori d'acord amb la seua importància i de la seua urgència. A més, per evitar i previndre danys en cas d'amenaça imminent per a la salut humana o el medi ambient, haurà de difondre's la informació que permeta adoptar les mesures necessàries per a pal·liar o previndre el dany.

Quant al segon vessant, la Llei pretén superar algunes de les dificultats detectades en la pràctica anterior, de manera que l'obligació de subministrar la informació no deriva de l'exercici d'una competència substantiva sinó del fet de que la informació sol·licitada es trobe en poder de l'autoritat a qui s'ha dirigit la sol·licitud, o del d'un altre subjecte en nom seu. Es reduïx el termini de contestació a un mes i només podrà ampliar-se quan el volum i la complexitat de la informació ho justifiquen. També la regulació de les excepcions a l'obligació de facilitar la informació ambiental implica un avanç notable, ja que la denegació no opera automàticament, sinó que l'autoritat pública haurà de ponderar en cada cas els interessos públics en presència, i justificar la negativa a subministrar la informació sol·licitada. I, en tot cas, els motius d'excepció hauran d'interpretar-se de manera restrictiva.

Els problemes 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 examinar 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, o la seua contaminació lumínica han sigut objecte d'avaluació en alguna queixa, com es veurà en la relació temàtica en matèria ambiental.

Respecte del tractament integral de l'aigua i la seua incidència ambiental, destaquem les queixes plantejades sobre la localització o ubicació inadequada de depuradores, causants de contaminació acústica i afecció a la salut i benestar públic de les persones, pel soroll que produïxen les depuradores en el seu funcionament i el mal olor que desprenen, la qual cosa implica una important reducció de la qualitat de vida dels qui habiten les cases més pròximes, la qual cosa podria arribar a significar, fins i tot, una eventual afecció a la salut de les persones que patixen el soroll, com també els possibles agents contaminants que en provenen, els quals pot afectar igualment la salut i benestar públic d'estes persones, en tractar-se d'una activitat fabril molesta, perillosa, insalubre i nociva, segons el nomenclàtor vigent. Hem reiterat la recomanació consistent que no siguen ubicades en el sòl urbà residencial, per a garantir un medi ambient adequat i d'acord amb els valors que sobre este predica la nostra Constitució i el nostre Estatut d'autonomia.

Per acabar, quant als abocadors tant controlats com incontrolats hem reiterat, d'una banda, que s'adopten les mesures correctores necessàries per a eliminar les fortes olors generats 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 (art. 18.1), la protecció de la salut (art. 43), un medi ambient adequat (art. 45) i un habitatge digne (art. 47) es veuen vulnerats i, d'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 i es promouen estos.

4.10. Drets lingüístics

El context en què s'emmarca l'actuació del Síndic de Greuges respecte de la protecció dels drets lingüístics està determinat per la nostra norma fonamental, que ressalta la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural i que haurà de ser objecte de protecció, i reconeix, en l'article 3, el castellà com a llengua oficial de l'Estat, i assenyala que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes de conformitat amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

I, per la seua banda, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'article 6, encarrega a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, per la qual cosa instaura un règim de cooficialitat lingüística que imposa als poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conèixer i usar les dues llengües oficials, sense que, en cap cas, pugua prevaldre una llengua sobre l'altra.

I, la Generalitat, en compliment del mandat estatuari, va promulgar la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el preàmbul de la qual assenyala la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià.

Esta llei va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat de defensar el patrimoni cultural de la nostra Comunitat i, especialment, la recuperació social del valencià, definit com a llengua històrica i pròpia del nostre poble i, d'una altra banda, superar la relació de desigualtat 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 la pròpia d'aquella comunitat autònoma, va modificar substancialment l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol, i és per això que les comunitats autònomes amb idioma oficial propi han legislat sobre la matèria a través de les denominades lleis de normalització lingüística, amb la finalitat de fomentar l'ús de la llengua cooficial i amb l'objectiu que esta arribe a cotes semblants a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial del territori espanyol.

En este context, la mateixa Constitució espanyola en l'article 14 estableix el principi d'igualtat, amb interdicció de tot tipus de discriminació per motius lingüístics, i la declaració de l'article 3 del mateix text constitucional que estableix expressament el dret de tots els ciutadans a usar la llengua espanyola, i la pròpia Llei d'ús i ensenyament del valencià, en l'article 4, i conscient de la vigència absoluta del principi d'igualtat i de la prohibició, per motius de llengua, declara que "en cap cas podrà haver-hi discriminació pel fet d'usar qualsevol de les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana".

I una de les conseqüències essencials que es deriven dels mandats continguts en els preceptes anteriorment citats és el dret que assistix qualsevol persona en les seues relacions amb l'Administració a triar la llengua en què vol que tinguen lloc les comunicacions i la tramitació dels expedients, o a ser atesos, per exemple, en els servicis públics en qualsevol de les dues llengües, valencià i castellà, i evidentment d'este dret sorgeix l'obligació correlativa de l'Administració pública de respectar esta elecció.

És justament en este context en què, com ha quedat dit, s'emmarca l'actuació del Síndic de Greuges, tenint en compte que l'aplicació de les lleis de normalització lingüística duta a terme per les diverses comunitats autònomes amb llengua pròpia motiva que ciutadans que tenen com a llengua habitual el valencià o el castellà consideren vulnerats els seus drets lingüístics per l'ús d'una llengua o d'una altra per part de les autoritats i les oficines públiques, ja siga per l'emissió d'impresos, fullets, formularis, etc. redactats només en una de les nostres llengües cooficials, o que no puguen accedir als continguts de pàgines web institucionals en valencià, o que els funcionaris que atenen els administrats en els servicis públics no disposen dels coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat.

Estes situacions són les que, en menor grau que en els anys precedents, han expressat els ciutadans a través de les seues queixes al Síndic de Greuges.

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

Esta institució reconeix els esforços de l'Administració valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, però igual que en exercicis precedents, no pot deixar de 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 28 anys, i ja en el seu títol tercer reconeix el dret de totes les persones a ser informades pels mitjans de comunicació socials tant en valencià com en castellà, raó per la qual, en este exercici, han sigut nombroses la resolucions que hem dirigit a l'Administració pública valenciana perquè, d'acord amb les seues disponibilitats pressupostàries, revisen els continguts de les seues pàgines web institucionals amb l'objecte que puguen ser visitades per les persones en les dues llengües oficials.

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

Esta institució també ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se sobre el dret de les persones a ser ateses en els servicis públics en valencià, ja que la integració lingüística en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana comporta l'obligació que els poders públics faciliten els instruments necessaris perquè això siga possible. Així mateix, també implica l'obligació que els funcionaris coneguen suficientment el valencià per poder atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat o perquè les comunicacions practicades per l'Administració es facen en la llengua sol·licitada per les persones, atés que, emetre les comunicacions exclusivament en castellà, quan la persona ha manifestat que vol que es facen 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.

Tenint en compte el que acabem d'exposar, potser massa sovint observem en la tramitació de les queixes relatives a l'ús del valencià l'aparició d'una altra qüestió de fons que esta institució no pot ignorar: 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 aquelles persones que així ho demanen.

No obstant això i, en este sentit, són freqüents les vegades que un expedient de queixa s'inicia en valencià perquè la persona així s'ha dirigit a esta institució, però sovint l'Administració contesta en castellà i, per tant, hem de recordar a l'administració afectada el seu deure de respectar l'elecció que ha fet la personal i, en conseqüència, que ha de tramitar el procediment en valencià. Així, són constants els recordatoris de deures legals que esta institució dirigix, en estos supòsits, a les administracions

afectades perquè utilitzen en tots els procediments i en qualsevol altra forma de relació amb els interessats la llengua que les persones hagen elegit, valencià o castellà.

En definitiva, esta institució 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 cal que l'Administració Pública Valenciana trobe el punt just d'equilibri entre les necessitats de fomentar l'ús del valencià i els drets lingüístics reconeguts a les persones quan, en les seues queixes davant del Síndic de Greuges, exigixen també que els formularis, models, impresos o la publicitat institucional siguen redactats en les dues llengües cooficials. És per això que demanem a l'Administració pública que emeta els seus documents en forma bilingüe, i fins i tot que done preferència al valencià (a través de la seua ubicació en primer lloc, lletres més grans o negreta).

En general, tant l'Administració autonòmica com la local són receptives a les queixes que les persones dirigixen al Síndic de Greuges per denunciar la discriminació del valencià, i accepten els pronunciaments que els dirigim perquè adapten les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana: corregir la seua pàgina web, oferir tots els seus continguts en valencià, emetre impresos i formularis en bilingüe, etc. Per acabar, podem dir que, en termes generals, esta ha sigut el nucli central de les queixes que en 2012 ha tramitat esta institució respecte de l'ús del valencià iniciades a instància de part.

I, atés que el compromís del Síndic de Greuges en la defensa i promoció de la nostra llengua com a patrimoni cultural de la nostra Comunitat és ferm, també hem incoat d'ofici una queixa per conèixer els resultats de l'aplicació del Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana: Governança 2013, aprovat pel Consell, i que té entre els seus objectius el foment del valencià en l'Administració. La tramitació d'esta queixa d'ofici continua en el moment de redactar el present Informe anual a Les Corts.

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

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

A.1) Iniciades en 2012

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per esta institució en 2012:

Queixa d'ofici núm. 1/2012 (expedient núm. 1200264), sobre demores en els pagaments a les residències de tercera edat de València

La falta de pagament des de la Generalitat a les entitats que gestionen residències de tercera edat de la província de València està provocant importants dificultats per a l'adequada atenció a les persones residents, com també retards en el pagament dels salaris al personal dels centres i la possibilitat que algun d'estos centres tanque. Estos fets han centrat el màxim interès del Síndic de Greuges per a estudiar este tema i per això va obrir la corresponent queixa d'ofici.

Hem demanat els informes pertinents de la Conselleria de Benestar Social i estem esperant rebre'ls per a finalitzar la investigació.

Queixa d'ofici núm. 2/2012 (expedient núm. 1200265), sobre demores en els pagaments a les residències de tercera edat de Castelló

La falta de pagament de la Generalitat a les entitats que gestionen residències de tercera edat de la província de Castelló està provocant importants dificultats per a l'adequada atenció a les persones residents, com també retards en el pagament dels salaris al personal dels centres i la possibilitat de tancar-ne algun. Estos fets han centrat el màxim interès del Síndic de Greuges per estudiar el tema que ens ocupa, per la qual cosa va obrir la corresponent queixa d'ofici.

S'han sol·licitat els informes pertinents de la Conselleria de Benestar Social i s'està a l'espera de rebre'ls per a finalitzar la investigació.

Queixa d'ofici núm. 3/2012 (expedient núm. 1200266), sobre el retard en la posada en marxa de la Línia 2 del TRAM d'Alacant

Davant de l'enorme quantitat d'escrits de queixa que vam rebre dels ciutadans i de diverses entitats i associacions pel retard en la posada en marxa i funcionament de la Línia 2 del Tram, que unix a la ciutat d'Alacant amb el Campus Universitari de Sant Vicent del Raspeig, esta institució va acordar la incoació d'ofici d'una investigació sobre això.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre un informe en què ens indicava que:

“(...) la línia 2 del TRAM d'Alacant implica una ampliació del sistema de transport metropolità susceptible de ser operada independentment de la xarxa actualment existent. En l'actual situació dels escenaris econòmics i atesa l'estructura de costos de l'empresa pública Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, es considera que una col·laboració publicoprivada a través de la constitució d'una empresa mixta participada per FGV i una altra entitat privada pot generar més nivells d'eficiència en la prestació dels servicis públics de transport lligats a la referida línia 2 del TRAM d'Alacant. Prenent en consideració este criteri, esta Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient està preparant un projecte de servicí públic de transport (...) a fi de poder licitar el corresponent contracte de servicí públic (...)”.

Així les coses, esta institució és conscient que la greu crisi econòmica que experimentem està condicionant la prestació de servicis públics bàsics per a la ciutadania, entre estos, el servicí transport.

En el cas que ens ocupa, la línia 2 del TRAM pot ser gestionada de forma directa o indirecta. La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ha decidit gestionar el servicí de forma indirecta, a través de la licitació d'un contracte de servicí públic, i justifica esta decisió “en l'actual situació dels escenaris econòmics i atesa l'estructura de costos de l'empresa pública Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana”.

L'Exposició de Motius de la Llei 6/2011, d'1 d'abril, de mobilitat de la Comunitat Valenciana, reconeix com a principi bàsic “la consideració dels servicis de transport com un servicí públic coherent amb les potestats genèriques de les administracions

d'ordenació i gestió, i obert a la selecció del millor operador, ja siga públic o privat, que l'eficiència i l'interés general aconsellen en cada cas”.

L'art. 22.2 de la referida Llei 6/2011 indica que “la Generalitat és l'autoritat de transport competent per a la provisió dels servicis públics de transport en la Comunitat Valenciana”, i disposa en l'apartat 5t del mateix precepte que “correspon a cadascuna de les autoritats de transport competents l'ordenació, planificació, gestió i prestació dels servicis públics de transport, ja siga a través d'un operador intern, en l'accepció del Reglament CE 1370/2007, ja siga a través de l'operador seleccionat d'acord amb la normativa aplicable”.

Dit en uns altres termes, esta institució no té competència legal per a pronunciar-se sobre la forma de gestió de la línia 2 del TRAM d'Alacant, ja que esta competència per a decidir entre la gestió directa, a través de l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat València, o indirecta, a través d'un contracte de servici públic adjudicat a una entitat privada, correspon en exclusiva a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana.

No obstant això, esta institució considera que la ràpida posada en marxa de la línia 2 del TRAM d'Alacant té una importància decisiva per a satisfer les necessitats ciutadanes en estos tres àmbits:

- a) en relació amb l'ocupació: són molt nombroses les persones que es desplacen diàriament per motius laborals entre les ciutats d'Alacant i Sant Vicent del Raspeig;
- b) la formació i l'ensenyament: la comunitat educativa integrada per l'alumnat i el professorat del campus de la Universitat d'Alacant genera un trànsit intens de persones;
- c) l'accés als servicis i establiments comercials existents a la zona per la qual discorre la línia 2 del TRAM.

Amb independència de quina siga la forma de gestió directa o indirecta que puga aconseguir més nivells d'eficiència en la prestació de la línia 2 del TRAM, allò important és accelerar al màxim la seua ràpida posada en funcionament.

La referida línia és rellevant per a aconseguir un entorn urbà d'alta qualitat, en el que es puga gaudir d'un espai de qualitat al servici de les persones. Es tracta d'avançar cap a un patró més equilibrat de mobilitat en què els desplaçaments a peu i amb bicicleta i el transport públic tinguen un paper cada vegada més rellevant tant en el cor dels espais metropolitans com en els àmbits cada vegada més amplis als quals s'estén la mobilitat quotidiana.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació en el sentit que accelere l'adopció de totes les mesures que considere necessàries per a aconseguir que la línia 2 del Tram d'Alacant entre en funcionament al més aviat possible.

Queixa d'ofici núm. 4/2012 (expedient núm. 1201083), sobre assistència pediàtrica en l'Hospital de Dénia

A través d'un gran nombre d'escrits i de diverses consultes (telefòniques, correus electrònics i assistències presencials) ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'esta institució, ens vam assabentar de la situació d'un facultatiu del Servei de Pediatria de l'Hospital Marina Salut de Dénia (Alacant).

De les actuacions es desprenia que el facultatiu va prestar servicis pediàtrics (en distints hospitals) de la sanitat pública des de 1979. L'empresa encarregada de la gestió del Departament de Salut de Dénia li havia comunicat que prescindirien dels seus servicis, tot això malgrat tenir uns índexs de satisfacció dels usuaris pròxims al 100%.

Davant la gran quantitat d'escrits i de consultes ateses sobre esta qüestió, i també per considerar que el Síndic de Greuges, d'acord amb l'art. 38 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, és l'alt comissionat de Les Corts que vetla pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana, vam obrir una queixa d'ofici.

En este sentit, sol·licitàrem un informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 12/03/2012 el següent:

“(...) el facultatiu està en situació administrativa de servicis davall un altre règim jurídic, en haver deixat la seua relació de personal estatutari amb la Conselleria de Sanitat i passar a estar contractat laboralment i directament amb l'empresa adjudicatària de l'Hospital Marina Salut. És un contracte laboral de facultatiu especialista amb un complement per responsabilitat i que es regix per la legislació laboral i el conveni col·lectiu (...)”.

Tenint en compte el que va informar l'Administració sanitària, vam donar per conclosa la investigació iniciada d'ofici, si bé indicàrem a la Conselleria de Sanitat que ens mantinguera informats sobre les futures mesures que pogueren afectar la prestació del servicis i l'assistència pediàtrica dels usuaris dependents de l'Hospital de Dénia, tot això per a acordar l'arxivament definitiu de l'assumpte plantejat per la present queixa.

Queixa d'ofici núm. 5/2012 (expedient núm. 1205996), sobre la intervenció de la Generalitat Valenciana en el sistema penitenciari

Vinculat al sistema penitenciari es troba connectat tot un univers de prestacions públiques a què els penats, en règim d'igualtat amb la resta de ciutadans, tenen dret i la prestació de les quals és competència directament de les respectives comunitats autònomes en què es trobe ubicat el concret establiment penitenciari.

D'esta manera, les necessitats educatives, sanitàries, de formació i instrucció laboral, d'atenció a les situacions de malaltia mental, etc. constitueixen tot un conjunt de prestacions que la comunitat autònoma de referència ha de planificar, executar i atendre com fa, d'altra banda, en el cas de la resta de ciutadans del seu territori que no es troben privats de llibertat i ingressats en un centre penitenciari.

En l'àmbit de prestació d'estos servicis, el Ministeri de l'Interior (a través d'Institucions Penitenciàries) i les distints comunitats autònomes han acabat amb un entramat d'instruments de cessió de competències en uns casos, o de coordinació de competències, en d'altres, a fi de crear el marc i el model d'intervenció de les

comunitats autònomes en el sistema penitenciari en relació amb la prestació dels serveis educatius, formatius, sanitaris i culturals.

A més, cal tenir en compte que l'especificitat del grup de subjectes als quals van dirigides estes prestacions, com a conseqüència justament de la seua privació de llibertat, els convertix en un col·lectiu especialment necessitat d'intervenció, amb una problemàtica específica que ha de donar lloc a la planificació, la majoria de vegades, particular dels models d'intervenció i dels recursos materials i personals posats al servei de l'atenció d'estes necessitats sanitàries, educatives, socials, culturals, esportives i de formació laboral.

Lògicament, en la mesura que l'elaboració i execució d'estes polítiques públiques és exercida en el marc dels convenis de coordinació per les comunitats autònomes, esta institució ostenta, d'acord amb la nostra normativa reguladora, les competències de supervisió de l'activitat administrativa executada en desplegament d'estes.

Tenint en compte el que acabem de dir, hem obert la present queixa d'ofici, a l'efecte d'analitzar la intervenció de la Generalitat Valenciana en el sistema penitenciari, en relació amb la competències sanitàries, educatives, formatives, culturals i socials que legalment li corresponen. En el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 6/2012 (expedient núm. 1201100), sobre la situació actual de l'atenció a persones amb malaltia mental

En 2003, el Síndic de Greuges va elaborar un informe especial sobre el tema, en el qual va elevar una sèrie de recomanacions a les distintes administracions de la Generalitat Valenciana amb competència en la matèria.

En el referit informe es van realitzar recomanacions a les administracions competents per a intentar millores en el sistema d'atenció a persones amb malaltia i els seus familiars tant des de l'àmbit sanitari com a sociosanitari.

Després de vuit anys des que vam elaborar l'informe especial, hem decidit revisar-lo amb l'objectiu general d'actualitzar l'avaluació de l'atenció rebuda per les persones que tenen malaltia mental i els seus familiars a la Comunitat Valenciana.

Per este motiu, el Síndic de Greuges ha obert una queixa d'ofici amb els objectius següents:

1. Revisió del nivell de compliment, per la Generalitat Valenciana, de les recomanacions realitzades en el referit informe especial.
2. Avaluació de necessitats percebudes en l'assistència sanitària i sociosanitària a persones amb malaltia mental i/o addicció a substàncies, residents a la Comunitat Valenciana.
3. Estat de la situació dels recursos assistencials disponibles a la Comunitat Valenciana (sanitari i sociosanitari), així com la seua evolució des de l'elaboració de l'Informe especial del Síndic de Greuges en 2003.

4. Anàlisi de problemes assistencials específics: salut mental infantojuvenil; intervenció precoç en primers episodis psicòtics; necessitats específiques en el trastorn mental greu; trastorns de personalitat; patologia dual i tutela de persones amb malaltia mental o qualsevol altre d'especial rellevància.

Una vegada demanats els informes a totes les administracions implicades, actualment s'està elaborant la recopilació i l'anàlisi de les dades aportades, a fi d'emetre la resolució definitiva.

Queixa d'ofici núm. 7/2012 (expedient núm. 1205044), sobre la repercussió de les retallades pressupostàries en l'assistència sanitària a la província d'Alacant

A partir de la denúncia d'un ciutadà, esta institució va obrir una queixa d'ofici relativa a les retallades pressupostàries que estava fent la Generalitat Valenciana i que afectaven infraestructures sanitàries situades a la província d'Alacant.

Una vegada efectuada la corresponent investigació, recomanarem a la Conselleria de Sanitat que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera comptar amb uns servicis sanitaris dignes i adequats a la província d'Alacant, que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries.

La Conselleria de Sanitat va contestar a la nostra recomanació en els termes següents:

“(…) li comuniquem que esta Administració està molt sensibilitzada a les necessitats sanitàries que presenta la nostra ciutadania, de tal forma que la distribució pressupostària dels recursos sanitaris estan contínuament adaptant-se a les necessitats que tota societat avançada requerix. No és menys cert que les circumstàncies actuals de la nostra economia fan necessari un esforç per part de les diverses administracions per a fer sostenible la sanitat pública. De tal manera que esta Conselleria està prioritzant el manteniment i la millora de les infraestructures actuals, davant de les noves inversions i sense que això vaja en detriment de l'eficàcia i equitat a què ha de respondre el nostre sistema sanitari públic (...)”.

Queixa d'ofici núm. 8/2012 (expedient núm. 1207583), sobre la pobresa a la Comunitat Valenciana

Són nombroses les queixes que davant d'esta institució es presenten per ciutadans i ciutadanes de la Comunitat Valenciana que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat i en greu risc d'exclusió social, que no troben en l'actuació del Consell, ni en l'ajuntament del seu municipi, una resposta adequada que implique un alleugeriment d'esta situació.

L'últim informe presentat per l'Observatori d'Investigació sobre la Pobresa i l'Exclusió a la Comunitat Valenciana, amb el títol “Pobresa i privació a la Comunitat Valenciana i Espanya: l'impacte de la Gran Recessió”, ha posat de manifest que més del 20% de la població de la Comunitat Valenciana es troba en situació de pobresa i que el col·lectiu dels joves i dels menors són els més afectats per la situació de crisi.

Segons este informe, la pobresa infantil (menors de 16 anys) a la Comunitat Valenciana és superior en tres punts a la mitjana i arriba al 24%. Així mateix, l'informe reflectix que una de cada tres persones majors a la Comunitat Valenciana es troba en situació de pobresa, una xifra que supera la mitjana nacional.

En conseqüència, esta institució ha decidit obrir una queixa d'ofici a fi d'investigar i conèixer les polítiques públiques socials articulades per part de la Generalitat, com també els mecanismes de coordinació adoptats amb les diverses administracions locals implicades. En el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la investigació i l'anàlisi dels informes rebuts.

Queixa d'ofici núm. 9/2012 (expedient núm. 1208923), sobre la possible situació de desprotecció d'un menor a València

El Síndic de Greuges es va assabentar, a través d'un veí de la localitat de València, d'una possible situació de desprotecció d'un menor d'edat del qual es coneix exclusivament el seu nom i la seua edat aproximada (5 anys).

Segons sembla, el menor rep sistemàticament un tracte inadequat per part de la seua iaia (crits, amenaces, etc.).

Vam demanar la corresponent informació a l'Ajuntament de València i ens informàrem que els equips de protecció del menor municipals han verificat que no hi ha una situació de desprotecció que aconselle la seua intervenció. Per este motiu, vam tancar la queixa.

Queixa d'ofici núm. 10/2012 (expedient núm. 1209008), sobre la possible situació de desprotecció d'una menor a Castelló

Vam conèixer per un veí de Castelló de la Plana una possible situació de desprotecció d'una menor d'edat de qui es desconeixen les dades d'identificació. Els fets descrits són els següents: "es tracta d'una parella formada per una xica que té una filla d'uns 7 o 8 anys, i un xic que té un bar d'entreplans a Castelló. Els caps de setmana deixen sola tot el dia la menor a casa. Hi ha nits que tornen molt tard. Ocasionalment, algun cap de setmana se l'emporten uns familiars, però allò habitual és que eixa xiqueta estiga sempre sola a casa".

Els informes tècnics emesos per l'Ajuntament de Castelló de la Plana valoren que no hi ha situació de desprotecció i, per tant, que no cal intervenció socioeducativa. Per este motiu, es va acordar el tancament de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 11/2012 (expedient núm. 1209739), sobre selecció genètica d'embrions per a tractar una malaltia hereditària

A la fi del mes d'abril de 2012 ens vam assabentar de la situació que travessava una parella de Vinaròs a la qual la Conselleria de Sanitat (Hospital La Fe de València) negava la intervenció per a concebre un bebé medicament per a tractar un fill que patia una greu malaltia rara.

El xiquet, de 8 anys d'edat, tenia anèmia de Fanconi, una greu malaltia rara hereditària. En este sentit, l'Hospital La Fe de València va recomanar fa tres anys als seus pares

sotmetre's a una selecció genètica d'embrions per a concebre un bebé sa per a curar el seu fill.

De l'Hospital comarcal de Vinaròs el xiquet va ser derivat a l'Hospital La Fe (Unitat d'Hematològica), on els seus especialistes van parlar per primera vegada amb els pares de la possibilitat de concebre un bebé medicament a través d'un tractament de reproducció assistida després d'una selecció genètica d'embrions i les cèl·lules del cordó umbilical del bebé s'utilitzarien en el trasplantament de medul·la del seu germà major.

La família va iniciar el tractament: proves clíniques, es va encarregar l'anàlisi de les mutacions de la malaltia i es va obtenir l'autorització de la Comissió Nacional de Reproducció Assistida (CNRA).

No obstant això, després de tres anys de proves, al desembre de 2011 la Conselleria de Sanitat els va informar que no pagaria les despeses de derivació a l'Institut Valencià d'Infertilitat (d'ara en avant, IVI), tot això a pesar que l'any anterior va abonar dues intervencions semblants en l'IVI.

La Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va remetre un informe en què s'indicava que "(...) el cicle va ser cancel·lat el dia 29/06/2012 per falta de resposta ovàrica. A partir d'eixe moment es va suspendre l'administració de gonadotrofines i es va indicar a la pacient que contactara amb la consulta per a control, o abans si observava dolor, febres, nàusea, vòmits o qualsevol altre símptoma que considerara anormal (...)".

Abans de tancar la queixa, atés no hi vam observar cap actuació irregular, vam informar que esta institució ha sigut especialment sensible amb les qüestions relacionades amb la implantació del diagnòstic genètic preimplantacional a la Comunitat Valenciana i continua sent-ho, i que esta qüestió s'acredita a través dels informes que anualment presentem a les Corts Valencianes (s'hi pot accedir en la nostra pàgina web: www.elsindic.com).

Queixa d'ofici núm. 12/2012 (expedient núm. 1211020) sobre ús del valencià en l'Administració Pública Valenciana

En el moment de redactar el present Informe anual a Les Corts, i a causa de la seua extensió, seguim amb la tramitació de la investigació incoada d'ofici pel Síndic de Greuges a fi de conèixer el resultat de l'aplicació del Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana: Governança 2013, que té entre els seus objectius fomentar el valencià en l'Administració del Consell.

Queixa d'ofici núm. 13/2012 (expedient núm. 1211043), sobre supressió del transport escolar que cobrix les partides de Sant Vicent del Raspeig i Alacant

Esta institució es va assabentar de la possible supressió del transport escolar per al curs 2012/2013 entre les partides de Sant Vicent del Raspeig i Alacant, una situació que si es confirmava implicaria 53 alumnes dels CEIP Azorín i Miguel Hernández i el seu trasllat al CEIP La Cañada.

La nostra investigació va concloure quan les administracions afectades ens van informar que finalment esta ruta de transport escolar s'havia reestablit.

Queixa d'ofici núm. 14/2012 (expedient núm. 1211168), sobre els incendis forestals de Cortes de Pallás i Antella

Davant dels nombrosos correus electrònics rebuts en esta institució en què diversos ciutadans sol·licitaren l'obertura d'una investigació en relació amb el greu incendi forestal de Cortes de Pallás i Antella (València), el qual es va produir a principis del mes de juliol de 2012, es va acordar l'obertura d'una investigació d'ofici i demanarem un informe a la Conselleria de Governació de la Generalitat Valenciana.

L'esmentada Conselleria ens va remetre un informe detallat sobre les actuacions realitzades durant l'extinció del greu incendi i les mesures adoptades per a pal·liar els danys i aconseguir la regeneració ambiental de la zona.

Queixa d'ofici núm. 15/2012 (expedient núm. 1211197), sobre situació d'un bebé de 15 mesos expulsat d'una guarderia

Un bebé de 15 mesos va ser expulsat d'una guarderia com a mesura cautelar per mala conducta. Els fets, que van ser posats en coneixement de la Guàrdia Civil i Policia Local, no van impedir que el Síndic de Greuges decidira la incoació d'ofici d'una queixa dirigida a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació i a l'Ajuntament de la localitat on s'havien produït els fets.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, vam donar per finalitzada la nostra investigació quan vam saber que la Regidoria d'Educació va reunir els pares per a brindar-los, a través dels servicis socials, l'ajuda necessària per a corregir la conducta del xiquet amb professionals, un oferiment que van acceptar els pares després d'entrevistar-se amb la psicòloga que els va facilitar determinades pautes, i el menor estava reintegrant-se en el centre amb total normalitat.

Queixa d'ofici núm. 16/2012 (expedient núm. 1211321), sobre la instal·lació d'uns quioscos al parc de Canaletes d'Alacant

Vam tindre coneixement de l'alarma social generada en relació amb la possible instal·lació de quioscos de menjar al parc de Canaletes de la ciutat d'Alacant.

Nombrosos ciutadans d'Alacant s'han manifestat en contra d'esta mesura i han arreplegat fins a 2.500 firmes per a mostrar el seu desacord amb esta actuació municipal. En particular, els ciutadans mostren la seua preocupació per l'afecció que esta instal·lació podria provocar en un dels pocs espais verds amb què compte el centre de la ciutat d'Alacant i l'impacte negatiu que això podria tindre en les condicions mediambientals de la ciutat, com també en aquells que acudixen a este parc per a passejar, descansar o realitzar un altre tipus d'activitats lúdiques.

L'Ajuntament d'Alacant ens va informar que no autoritzaria la instal·lació dels quioscos, per la qual cosa acordarem la finalització de la investigació realitzada.

Queixa d'ofici núm. 17/2012 (expedient núm. 1211322), sobre la situació dels serveis socials generals

La Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana va establir l'organització dels serveis socials en dos nivells d'intervenció: a) serveis socials generals o comunitaris; i b) serveis socials especialitzats

Els serveis socials generals es constitueixen com l'estructura bàsica del sistema públic de serveis socials, que ha de garantir una atenció integrada i polivalent dirigida a tota la població, a través d'actuacions preventives, assistencials i rehabilitadores a nivell primari, amb caràcter universal i gratuït.

Els serveis socials generals es presten per equips interdisciplinaris (equips socials de base/equips municipals de serveis socials) que cobrixen les diferents àrees de serveis socials en centres socials dependents de l'Administració local.

La titularitat i gestió dels serveis socials generals correspon a l'Administració local. El finançament dels serveis socials generals procedix del Pla Concertat que subscriuen anualment l'Administració General de l'Estat (Ministeri corresponent) amb la Generalitat Valenciana (Conselleria de Benestar Social) i de l'Administració local.

El Síndic de Greuges considera necessària l'obertura de queixa d'ofici atesa la importància de la implantació de la xarxa de serveis socials generals per a garantir l'eficàcia i eficiència del Sistema Públic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana i la reducció d'assignació pressupostària des de l'Administració General de l'Estat al referit Pla Concertat.

Actualment s'ha demanat ampliació de la informació inicialment aportada per la Conselleria de Benestar Social a fi de resoldre definitivament la queixa.

Queixa d'ofici núm. 18/2012 (expedient núm. 1211511), sobre la modificació de l'ORA de l'Ajuntament d'Alacant

La modificació de l'Ordenança reguladora de l'estacionament de vehicles en la via pública d'Alacant estava provocant diversos enfrontaments entre les associacions de veïns i l'Ajuntament.

Davant d'esta situació i en considerar que el desenvolupament de les fórmules democràtiques i de participació ciutadana ha impulsat noves formes de governació dels països tant a escala estatal com supraestatal i infraestatal, especialment en els estats que tenen poders territorialitzats en forma de regions i d'entitats locals i, en conseqüència, 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 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 d'este és la participació en la decisió de la despesa pública a través de l'elaboració dels

denominats “pressupostos participatius); unes claus que ens conduïxen a la formulació del concepte de “governança” i especialment de la “governança local”.

És per això que considerem oportú investigar quina està sent l’actuació de l’Ajuntament d’Alacant amb les associacions de veïns, que s’oposen frontalment a la modificació de l’Ordenança de l’ORA, perquè estos últims consideren que l’única finalitat de la modificació és de caràcter recaptatori i no per a millorar i facilitar la capacitat d’aparcament de la ciutat. En el moment de redactar el present Informe anual seguim amb la tramitació de la queixa.

Queixa d’ofici núm. 19/2012 (expedient núm. 1211714), sobre l’anorèxia greu d’una menor

A través de l’Oficina d’Atenció Ciutadana del Síndic de Greuges ens vam assabentar de la situació clínica d’una menor que té anorèxia greu. Segons ens indica un familiar de la menor, la xiqueta estava sent atesa en la UTA (Unitat de Trastorn de l’Alimentació) de l’Hospital de Sant Joan, però que en data 31 de juliol de 2012 li van indicar que esta Unitat tancava (per vacances) i per això havia d’abandonar el centre hospitalari, tot això a pesar que el psiquiatre no li havia donat l’alta mèdica.

La menor estava a sa casa amb crisi d’histèria i sense provar aliments (les poques coses que menjava les vomitava). La família es mostra impotent i desesperada.

Segons sembla, els havien remés a l’Hospital Sant Bartomeu/Orihuela (però no tenia Unitat de Trastorn de l’Alimentació, sinó que era Psiquiatria); a l’Hospital La Fe de València (passava a llista d’espera) i finalment a la Clínica de Neurociències d’Alacant (però no té concert amb ASISA i comporta a la família una despesa diària de 300 euros).

Vam fer diverses diligències telefòniques amb la Conselleria de Sanitat i acordarem concloure la investigació després de constatar que la menor seria traslladada a l’Institut de Trastorn Alimentari (ITA) de Barcelona -tot a càrrec d’ASISA-, i que el 3 de setembre tornaria a l’ITA de l’Hospital de Sant Joan d’Alacant.

Queixa d’ofici núm. 20/2012 (expedient núm. 1211987), sobre el funcionament dels equips psicosocials adscrits als jutjats de la Comunitat Valenciana

Es va acordar l’obertura d’una queixa d’ofici respecte de les conseqüències que poguera tindre l’actuació dels equips psicosocials en l’estabilitat emocional dels i de les menors i la valoració de les mares que patixen maltractament, ja que a través de visites efectuades a esta institució per persones afectades i queixes que s’han presentat, se’ns expressava la irregular actuació d’estos equips a l’hora d’emetre un informe el jutge de família. Si com ens relaten, l’actuació d’estos està contribuint a deixar els i les menors sense la protecció que requereixen, i són privats del dret a una estabilitat emocional, una llar estable i una infància feliç, és necessari investigar si hi ha una forma d’intervenció per part d’estos professionals contrària a la legislació que protegeix l’interés suprem de la infància, reconegut i arrellegat tant en els textos internacionals com en la legislació estatal i autonòmica.

Amb l'obertura d'esta queixa d'ofici es pretén complir amb el mandat Constitucional de defensa dels drets de la infància reconeguts en els acords internacionals i comprovar si l'actuació dels equips psicossocials en la seua activitat professional s'adequa a allò que s'ha establert en la legislació vigent. Així, sol·licitarem a la Conselleria de Governació i Justícia que ens informara del següent:

- a) Nombre d'equips que hi ha a la Comunitat i a quins jutjats s'adscriuen.
- b) Composició d'estos equips (psicòlegs/as, treballadors/es socials, etc.).
- c) Formació professional del personal que compon estos equips i requisits necessaris per a pertànyer a estos equips.

La resposta de la Conselleria no entra a concretar quins equips s'adscriuen als jutjats, ni els requisits que necessiten més enllà de la titulació acadèmica.

Pel que fa a l'informe emés, considerem necessari, a fi de proveir millor la queixa, sol·licitar-ne una ampliació en el sentit següent:

- Si els psicòlegs i les psicòlogues adscrits als jutjats de família tenen formació en psicologia infantil i/o evolutiva, amb indicació del títol que tenen en esta matèria.
- Si els psicòlegs i les psicòlogues, i els treballadors i les treballadores socials tenen formació en violència de gènere, amb indicació del títol que tenen en esta matèria.

L'esmentada Conselleria ens va remetre un escrit en el que ens comunicava que la Direcció General de Justícia no tenia constància de la titulació obtinguda en estes matèries, atés que era una formació complementària, i per això havien demanat a les persones interessades que l'aportaren i, si escau, que l'acreditaren documentalment. I acabaven informant que una vegada obtingudes les dades emetrien l'informe.

Cal assenyalar que, si existix, esta "formació complementària" és voluntària, i no és necessària per a desenvolupar la tasca encomanada, ni reconeguda com a mèrit a l'hora de triar els equips.

Queixa d'ofici núm. 21/2012 (expedient núm. 1213230), sobre instal·lacions docents deficients i sense concloure

El Síndic de Greuges va tindre coneixement que en un IES de Benidorm no havien conclòs les obres d'adequació/ampliació pels problemes financers de l'empresa adjudicatària. Després de concloure la nostra investigació, formularem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport les recomanacions següents:

- Valorar la situació de l'IES de Benidorm que continga una valoració econòmica i instar els tècnics competents de l'Administració autonòmica i local a realitzar un informe extens que arrecplegue les deficiències existents per a esmenar-les.
- Activar els mecanismes necessaris per a aconseguir, juntament amb l'Ajuntament de Benidorm, una solució raonable que permeta l'exercici de l'activitat docent de

conformitat amb la legislació vigent sobre els requisits mínims que han de reunir els centres.

-Adoptar les mesures necessàries per a retirar les runes i el material d'obra que hi ha al centre, a fi de garantir, en tot cas, la seguretat de la comunitat del centre.

-Impulsar les actuacions necessàries, incloses les pressupostàries, per a adequar o ampliar el centre, de conformitat amb els termes inclosos en el Pla d'Infraestructures Escolars, i instar CIEGSA o l'organisme que el substituisca a accelerar esta adequació o ampliació”.

En el moment de redactar el present Informe anual a Les Corts, estem esperant rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions per part de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Queixa d'ofici núm. 22/2012 (expedient núm. 1213231), sobre supressió del transport escolar ordinari per realització d'obres en la carretera d'accés a Pinet

La Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació va confirmar que la ruta de transport que atén els alumnes de les Foies de Benigànim i que residixen a Pinet transcorria efectivament per una carretera en obres, que no estava tancada al trànsit rodat. Amb la finalitat de garantir la seguretat dels alumnes s'havia reconegut als alumnes beneficiaris del transport una ajuda individual per al seu trasllat al municipi de Llutxent, on serien arreplegats pel vehicle que realitza el transport escolar fins que, una vegada finalitzades les obres, es restablira el servici.

Queixa d'ofici núm. 23/2012 (expedient núm. 1213366), sobre l'existència d'abocadors incontrolats

Vam tindre coneixement de l'existència de “nous enderrocs” que s'unixen als “abocadors incontroladament i suposadament il-legals” en cinc municipis de la comarca del Baix Segura en la província d'Alacant: Callosa de Segura, Catral, Dolores, la Granja de Rocamora i Sant Isidre.

Segons pareix, tan sols en el terme municipal de Callosa de Segura s'ha denunciat l'existència de “més de 15 enderrocs il-legals” i s'ha agreujat la situació després de tancar l'ecoparc situat a la carretera CV-913.

Per això, sol·licitarem informe als ajuntaments de Callosa de Segura, Catral, Dolores, la Granja de Rocamora i Sant Isidre, a fi de conèixer l'activitat que estan desplegant per a evitar els abocaments incontrolats de runes i fems al seu terme municipal. En el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 24/2012 (expedient núm. 1213369), sobre substitucions docents

Esta institució durant 2012 ha rebut nombroses queixes de pares d'alumnes que denunciaven la tardança de l'Administració Pública Valenciana a cobrir les baixes del professorat. Vam tindre coneixement que, segons pareix, més de 5.000 alumnes de la província d'Alacant perdien més d'un mes de classes per idèntic motiu. L'esmentada

circumstància va determinar la incoació d'ofici d'una investigació a fi de contrastar la veracitat o no de les informacions.

La investigació va concloure amb un suggeriment dirigit a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport perquè adoptara totes les mesures que foren necessàries per a garantir, en els casos de baixes o absències continuades i habituals del professorat en un centre educatiu determinat, el dret a una educació de qualitat dels alumnes i reduïra l'impacte negatiu que hi pogueren tindre estes situacions com a conseqüència del canvi continu de docents i els períodes sense docència que la realitat genera.

La queixa està pendent que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ens conteste sobre l'acceptació o el rebuig del nostre suggeriment.

Queixa d'ofici núm. 25/2012 (expedient núm. 1213477), sobre l'estudi de l'aplicació del Reial Decret Llei 20/2012 respecte al sistema de dependència

La publicació en el BOE de data 14 de juliol de 2012 del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, en el títol III del qual s'incorporen mesures de racionalització del sistema de dependència, va provocar un gran nombre de consultes i queixes, tant de professionals com usuaris del sistema valencià d'atenció a la dependència.

En concret, les consultes i queixes rebudes en el Síndic de Greuges feien i fan referència, principalment, a la rigorosa aplicació del criteri d'excepcionalitat de la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional (CNP). La informació rebuda denunciava que els Programes Individuals d'Atenció amb l'opció de CNP, de ciutadans/es que no hagueren sigut resolts fins a la data, encara que estos expedients tingueren data de sol·licitud de fa més de dos anys, hauran de ser revisats i modificats d'acord amb les noves directrius de la Conselleria de Benestar Social, emanades del compliment del contingut del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol.

Estes notícies rebudes en el Síndic de Greuges van aparéixer també en els mitjans de comunicació, atés el gran impacte social que podia implicar una demora encara major en la resolució dels expedients de dependència i un incompliment reiterat de l'obligació de la Generalitat a resoldre els expedients de dependència en un termini no superior als sis mesos.

Per això, es va proposar l'obertura d'una queixa d'ofici, amb la finalitat d'investigar i conèixer la situació provocada per l'aplicació, per part de la Conselleria de Benestar Social, del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, en el títol III de la qual s'incorporen mesures de racionalització del sistema de dependència.

Per tot el que hem exposat, sol·licitarem a la Conselleria de Benestar Social un informe sobre les conseqüències de l'aplicació del precitat Reial Decret Llei 20/2012 en els expedients en què havien transcorregut més de 6 mesos des de l'inici de la seua tramitació, encara que no s'hagen resolt en la data d'entrada en vigor, així com de les mesures de creació de recursos del sistema que té previst escometre perquè l'aplicació de l'excepcionalitat en el servei de CNP no comporte una major demora en la tramitació dels expedients de dependència.

En el seu escrit de 21 de desembre de 2012, la Conselleria de Benestar Social ens ha informat que:

“(…) en aquells expedients en què els sol·licitants, a través dels informes tècnics emesos pels Servicis Municipals d’Atenció a la Dependència de les seues corresponents zones de cobertura, assenyalen com a preferència la prestació per a l’atenció en l’entorn familiar i suport a curadors no professionals, seran resolts sempre que es complisquen els requisits legalment establits.

En aquells supòsits en què no es reunisquen els requisits, s’emetrà nova proposta a fi que, previ tràmit d’audiència a l’interessat, una vegada establida la modalitat d’intervenció més adequada d’entre els servicis i les prestacions econòmiques previstes en el catàleg i completats els tràmits administratius establits per a l’adopció del Programa Individual d’Atenció s’emetran les corresponents resolucions.

L’article 18 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l’autonomia i atenció a les persones en situació de dependència, establira la rigorosa excepcionalitat de la prestació econòmica per a cures en l’entorn familiar i suport a curadors no professionals.

Este caràcter ha sigut remarcat i delimitat pels canvis legislatius derivats de l’entrada en vigor del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l’estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, així com per la Resolució de 13 de juliol de 2012 de la Secretaria d’Estat de Servicis Socials d’Igualtat, per la qual es publica l’Acord del Consell Territorial del Sistema per a l’Autonomia i Atenció a la Dependència per a la millora del sistema per a l’autonomia i atenció a la dependència, i l’Ordre 21/2012 de 25 d’octubre de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i condicions d’accés al programa d’atenció a les persones i les seues famílies en el marc del Sistema per a l’Autonomia i Atenció a la Dependència a la Comunitat Valenciana, en establir que només en els casos en què la persona en situació de dependència residisca en un entorn caracteritzat per insuficiència de recursos públics o privats acreditats, despoblació o circumstàncies que geogràfiques o d’una altra naturalesa que impedisquen o dificulten altres modalitats d’intervenció, inclosa l’atenció a través de prestació vinculada, es podrà establir l’existència de cures no professionals, sempre que, amb anterioritat a la presentació de la sol·licitud, estiga sent atés per curadors no professionals, una vegada comprovat per part dels professionals dels equips de valoració i Administració competent que es donen les circumstàncies adequades, en el seu conjunt, per a la concessió d’esta prestació.

Els drets econòmics establits en les resolucions que aproven els programes individuals d’atenció quedaran pendents de la preceptiva consignació de crèdit pressupostari destinat a este efecte, sense perjudici del reconeixement, i si escau, abonament, dels drets amb efectes retroactius que corresponguen al dependent des del dia en què va tindre dret al reconeixement d’estos (…)

En el moment de tancar l’exercici 2012, esta institució està pendent d’emetre la Resolució corresponent que es derive de la informació continguda en este informe,

d'aquells més que poguérem sol·licitar, i de les queixes plantejades davant d'esta institució derivades de l'aplicació d'este Decret.

Queixa d'ofici núm. 26/2012 (expedient núm. 1213523), sobre transport escolar

Es va tindre coneixement que més de 50 alumnes residents en diverses partides rurals d'Orihuela havien perdut una de les dues rutes de transport escolar en haver d'esquivar les obres de l'AVE. L'esmentada circumstància els obligava a creuar per la veïna regió de Múrcia i tornar a entrar a la Comunitat Valenciana i reprendre la ruta cap al centre escolar.

Es va determinar el tancament de la queixa en comunicar-nos, tant la Conselleria d'Educació com l'Ajuntament d'Orihuela, que s'havia restablert el servei de transport escolar que es presta a través de dues rutes sense que cap d'elles discorreguera per la regió de Múrcia i sense que tinguera una duració superior a l'establida en la normativa vigent sobre transport escolar.

Queixa d'ofici núm. 27/2012 (expedient núm. 1214066), sobre la reducció des de l'IMSERSO de la partida pressupostària destinada al programa de teleassistència

El Síndic de Greuges va tindre coneixement de la desaparició, en el Projecte dels Pressupostos Generals de l'Estat 2013, de la partida pressupostària que el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, destinava al finançament del servei de teleassistència a domicili.

En 2012, el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, va destinar 30 milions d'euros a signar un acord de col·laboració entre l'IMSERSO i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies per a la prestació del servei de teleassistència a domicili en tot el territori espanyol. La supressió d'esta partida pressupostària afecta els convenis que l'IMSERSO subscriu amb diputacions provincials i ajuntaments de la Comunitat València per a la prestació del servei de teleassistència.

Per part del Síndic de Greuges es considera imprescindible el manteniment del servei de teleassistència per la gran importància que té, tant quantitativament com qualitativament, en l'atenció a les persones majors.

Per este motiu, vam obrir una queixa d'ofici a fi de poder avaluar la repercussió i les mesures previstes per les administracions públiques competents, per a evitar la suspensió del programa tant a persones que ja n'eren beneficiàries com a possibles nous beneficiaris.

Una vegada demanats els informes de totes les administracions implicades, actualment s'està elaborant la recopilació i l'anàlisi de les dades aportades a fi d'emetre resolució definitiva.

A.2) Iniciades en 2011 i en anys anteriors

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2011 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 d'ofici núm. 3/2011 (expedient núm. 1101439), sobre la interrupció en el pagament de les prestacions de dependència

Incloem la present queixa iniciada en el 2011, i de l'obertura de la qual ja vam donar compte en l'Informe anual del mateix any, per a informar de la seua resolució durant l'exercici 2012.

Esta institució va saber a través dels mitjans de comunicació que la Plataforma de la Llei de Dependència d'Alacant havia posat denúncies, 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, que més a més han de pagar als seus curadors o un servici, la qual cosa implica el 58% dels qui estan rebent una ajuda. Per este motiu iniciarem una queixa d'ofici per a investigar els motius que havien originat esta demora en el pagament de les prestacions, així com els mecanismes que des de Conselleria de Benestar Social s'estaven adoptant per a evitar este tipus de situacions de demora.

Una vegada sol·licitat informe, la Conselleria de Benestar Social ens va comunicar que la puntual incidència havia sigut resolta, no obstant això, en el transcurs de l'any 2011 rebérem nombroses queixes relacionades amb successives demores en els pagaments de les prestacions, per la qual cosa vam tornar a requerir a l'esmentada Conselleria que ens informara, no sobre la solució d'incidències puntuals, sinó pels mecanismes que està adoptant perquè no es produïsquen estos fets que succeïxen de manera periòdica.

A esta sol·licitud d'informació, la Conselleria de Benestar Social ens va donar resposta comunicant-nos que el pagament de les prestacions econòmiques derivades de l'aplicació de la Llei de la Dependència es produïx dins de cada exercici pressupostari amb continuïtat, i que els usuaris cobren la prestació a mes vençut. Si bé és cert que ocasionalment i coincidint amb el tancament de l'exercici pressupostari anterior i obertura de l'actual poden produir-se distorsions que, en tot cas, són immediatament esmenades.

No obstant això, a pesar d'esta resposta, al llarg del 2011 i 2012 són nombroses les queixes que han tingut entrada en esta institució relatives a la demora en els pagaments als curadors no professionals.

Esta institució considera que la demora o la falta de certesa en la data de pagament de les prestacions corresponents a aquelles persones en situació de dependència que tenen assignat com a recurs la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar provoca

una inseguretats per a elles, màximament quan en molts casos es tracta de persones sense recursos i amb una situació d'especial vulnerabilitat.

Este dret a la seguretats jurídica està reflectit en el propi text constitucional, que en l'article 9.3. assenyala que "la Constitució garantix el principi de legalitat, la jerarquia normativa, la publicitat de les normes, la irretroactivitat de les disposicions sancionadores no favorables o restrictives de drets individuals, la seguretats jurídica, la responsabilitat i la interdicció de l'arbitrarietat dels poders públics".

Per tot això, i tenint en compte el que s'ha exposat, esta institució va recomanar a la Conselleria de Benestar Social que activara els mecanismes necessaris per a evitar les recurrents demores que succeïxen en el pagament de les prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar.

Així mateix, suggerirem a la Conselleria de Benestar Social que assignara un dia de pagament fix al mes a les prestacions als efectes d'evitar la incertesa en la data de cobrament per a les persones en situació de dependència que perceben este recurs prestacional.

Estes recomanacions no van ser acceptades per part de Conselleria de Benestar Social, al nostre entendre de manera injustificada, tot al·legant que en les resolucions administratives, l'ajuda per al pagament del curador no professional no consta la data del pagament mensual de l'ajuda o prestació a què tinga dret la persona dependent, sinó que el pagament es realitzarà a mes vençut, com així ho fa.

Queixa d'ofici núm. 7/2011 (expedient núm. 1107939), sobre atenció a menors d'edats compreses entre els 0-6 anys

Després de demanar informes a la Conselleria de Benestar Social i mantindre entrevistes amb professionals de centres, programes i servicis d'atenció a la infància, les recomanacions i suggeriments realitzat pel Síndic de Greuges han sigut els següents:

A) RESPECTE DE LA PLANIFICACIÓ

1. Elaborar el III Pla Integral d'Atenció a Família i Infància de la Comunitat Valenciana que, basat en l'avaluació del II Pla, establisca la planificació del sector, la dotació econòmica per al seu desenvolupament i regule la coordinació entre les Conselleria amb responsabilitat en la protecció integral a la infància (Benestar Social, Educació, Sanitat).

2. Elaborar, en l'interior del III Pla Integral d'Atenció a la Família i Infància de la CV, el Programa d'atenció a menors de 0-6 anys, en la línia d'evitar els internaments de menors entre 0-3 anys i limitar al màxim els internaments de menors entre 4-6 anys.

B) RESPECTE DE LA PRESERVACIÓ FAMILIAR

3. Elaborar polítiques preventives desenvolupades a partir de l'elaboració de programes de caràcter transversal, desenvolupats des dels recursos i servicis normalitzats dels distints sistemes amb competència en la matèria (sanitat, educació, benestar social, ocupació, habitatge) i dirigits a la població en general.

4. Implantar programes de capacitatció de pares biològics i/o famílies que tenen a càrrec seu menors de 0-6 anys (millora d'habilitats parentals).
5. Augmentar la dotació econòmica destinada al foment de mesures de suport familiar (tècniques i econòmiques) desenvolupades des dels equips municipals de servicis socials generals.
6. Augmentar la dotació econòmica dirigida a l'ampliació i millora de la xarxa de Servicis Especialitzats de Família i Infància (SEAFI) i potenciar les mesures de preservació del menor en el seu nucli familiar i evitant la separació del medi familiar biològic.
7. Procurar la millora de la formació i especialització dels professionals que exercixen el seu treball en els equips municipals de servicis socials, els SEAFI i els programes de prevenció comunitària, incorporant processos de supervisió professional.
8. Regular el procediment per a la formalització de l'apreciació de les situacions de risc. De la mateixa manera, seria necessari la creació d'un sistema de recollida de dades homogènies i únic que permeta conèixer el nombre i les característiques dels menors que es troben atesos en el sistema de protecció (tant risc com guardes i tuteles).

C) RESPECTE DE MESURES DE SEPARACIÓ FAMILIAR

Quan siga necessària la separació del menor dels seus curadors principals, per entendre que estos no asseguren la seua adequada atenció i protecció:

9. Caldrà intensificar els treballs de formació i informació dels professionals (àmbit municipal i direccions territorials) per a millorar l'elaboració del corresponent Pla de Protecció del Menor com a guia de la intervenció convertint-se en l'element fonamental per a l'avaluació i seguiment de les mesures de protecció adoptades.
10. L'acolliment familiar del menor ha d'entendre's com la mesura de protecció més adequada per a l'atenció als menors d'edats entre els 0-6 anys quan no siga possible el seu manteniment amb la seua família biològica.
11. Intensificar la promoció de la mesura d'acolliment familiar i assegurar processos coordinats en totes les fases d'implantació del programa (difusió i captació, formació selecció, inscripció en registre, assignació del menor).
12. Procurar la diversificació de les modalitats d'acolliment familiar, desenvolupar programes d'acolliment especialitzat i professionalitzat, tant en el seu disseny tècnic com en la seua dotació econòmica.
13. Quan es considere com la mesura més adequada a l'interés del menor l'acolliment familiar en família extensa, ha de garantir-se que esta reunisca les condicions necessàries per a la seua correcta atenció. Haurà d'assegurar-se el correcte seguiment i suport tant tècnic com econòmic a les famílies extenses.
14. Revisar el sistema de retribució a les famílies educadores, en les seues distintes modalitats, i evitar en tot cas les demores en els pagaments.

15. La realitat ens indica que hi ha un determinat nombre de casos de menors d'edats compreses entre 0-6 anys, respecte dels quals resulta molt difícil adoptar la mesura d'acolliment familiar (malalties, discapacitats, grups de germans, etc.) o no resulte convenient l'esmentada mesura. Per a l'atenció a estos casos serà necessari:

- Promoure noves modalitats d'acolliment familiar (per exemple, l'acolliment professionalitzat).
- Mantindre una xarxa de centres residencials infantils que complisquen, almenys amb els requisits següents: capacitat reduïda de nombre de menors atesos; normalització de les prestacions; personal suficient en nombre i qualificació; promoció de mesures tendents a reduir al màxim l'estada dels menors.

16. En tot cas, haurà d'evitar-se els llargs recorreguts institucionals (canvi de mesures i recursos) que afecten de forma negativa el desenvolupament físic, psicològic i emocional dels menors. Per a això, resulta indispensable assegurar i millorar la formació permanent dels professionals que intervenen en els distints àmbits de protecció a la infància.

D) EN RELACIÓ AMB L'ADOPCIÓ

Respecte de l'adopció de menors la situació dels quals haja estat acreditada que es troben en situació d'adoptabilitat:

17. Que, d'acord amb el que estableix l'article 126.2 de la Llei 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana, duga a terme el desplegament reglamentari del procediment d'adopció nacional, com a mínim els aspectes següents:

- La metodologia de valoració d'idoneïtat dels sol·licitants d'adopció, així com el contingut de l'informe psicosocial dels sol·licitants i els criteris que permeten determinar si compten amb la capacitat, aptitud i motivació adequades per a exercir la pàtria potestat i per a assumir les peculiaritats de l'afiliació adoptiva en general, i en particular, del seu concret projecte adoptiu.
- Els criteris d'assignació d'un menor a una persona o família en adopció nacional.
- El procediment de tramitació de les sol·licituds d'adopció nacional.
- El tràmit d'audiència, previ a l'emissió de la proposta d'idoneïtat o no-idoneïtat, que emeten les direccions territorials competents al Consell d'Adopció de Menors de la Generalitat.
- Les opcions que tenen els sol·licitants que hagueren rebut una valoració negativa d'idoneïtat, a demanar valoracions contradictòries emeses per equips diferents i pertanyents a entitats diferents de la que gestiona el contracte de valoració inicial (equips formats per empleats públics, col·legis professionals, etc.).

18. Dissenyar i implantar programes de preparació dels menors que iniciaran processos d'acolliment familiar preadoptiu o adopció.

19. Dissenyar i implantar programes de suport i orientació a menors i família en els processos d'acolliment preadoptiu.

20. Revisar els programes de post-adopció actualment implantats, a fi de millorar el suport a menors i famílies després de la formalització de l'adopció.

E) MILLORA DE LA INVESTIGACIÓ I LA CAPACITACIÓ PROFESSIONAL

21. Desenvolupar programes de capacitació professional dissenyats específicament a la formació especialitzada en l'atenció a menors de 0-6 anys.

22. Implantar, en coordinació amb universitats i altres centres, línies d'investigació que, directament relacionades amb la pràctica i la formació, promoguen la millora de l'atenció a menors de 0-6 anys i les seues famílies, la detecció de noves necessitats i l'intercanvi de bones pràctiques.

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

La queixa de què ja vam donar compte en el nostre anterior Informe anual a Les Corts va concloure amb una resolució dirigida a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació i a l'Ajuntament de Burjassot perquè, en l'àmbit de les seues competències respectives, realitzaren una valoració de la situació descrita en la queixa sobre les deficiències observades en alguns centres de la localitat que continguera també una valoració pressupostària i s'instara els tècnics, tant de l'Administració autonòmica com a local, a realitzar un informe exhaustiu que recollira les deficiències existents per a determinar quina seria la solució més adequada per a cada un d'ells.

La Conselleria d'Educació va acceptar la resolució formulada, que pot consultar-se íntegrament en la nostra pàgina web; l'Ajuntament de Burjassot, però, no la va acceptar perquè considerava que les deficiències dels centres de la ciutat són de gran envergadura i que "fins i tot requereixen na reforma integral que excedix les competències municipals".

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

Les variacions en la normativa estatal que regula l'atenció als menors no acompanyats al nostre país, amb l'entrada en vigor el 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), es modifiquen procediments i actuacions que s'ha de seguir amb els referits menors. A fi d'elaborar un informe referit a l'adequació a la nova normativa de programes i protocols d'atenció vigents a la Comunitat Valenciana, es va una tramitar queixa d'ofici que després de demanar informe a les diverses administracions implicades, va concloure

amb una resolució que contenia les següents recomanacions i suggeriments dirigits a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, els quals van ser acceptats:

1. Adequar el Protocol d'actuació interinstitucional per a l'atenció a la Comunitat Valenciana de menors estrangers en situació irregular, indocumentats o la documentació de la qual oferisca dubtes raonables sobre la seua autenticitat, al que disposa el 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.
2. Elaborar els documents necessaris perquè els menors que són posats a disposició del servei de protecció de menors siguen informats de manera fefaent i en idioma comprensible per a estos, del contingut bàsic del dret a la protecció internacional i del procediment previst per a la seua sol·licitud, com també la normativa vigent en matèria de protecció de menors.
3. Establir el procediment perquè, d'allò que s'ha indicat en el punt anterior, quede constància escrita en l'expedient de cada menor.
4. Promoure les mesures oportunes perquè des de la Conselleria competent en matèria de formació i ocupació es facilite l'accés a programes de formació ocupacional i professional dels menors estrangers no acompanyats majors de 16 anys.
5. Adoptar mesures per a l'atenció no institucional dels menors estrangers no acompanyats que presenten resistència a l'atenció en centres d'acollida (fugues sense retorn), i evitar en la mesura que siga possible situacions de vulnerabilitat i risc dels referits menors (màfies, explotació laboral, sexual, etc.).
6. Establir, comptant amb la participació d'entitats públiques i privades del sector, programes de suport (allotjament, manutenció, assessorament legal, formació i busca d'ocupació) a menors que hagen sigut tutelats per la Conselleria de Justícia i Benestar Social i complisquen la majoria d'edat, tinguen o no autorització de residència.
7. Desenvolupar un Pla d'actuació sobre menors estrangers no acompanyats a la Comunitat Valenciana que desenvolupe les directrius fixades per la Comissió Europea en el seu Pla d'Acció sobre els menors no acompanyats (2010-2014), en tot allò que resulte competència seua.

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

En la queixa, iniciada l'any 2011, dirigírem a la Conselleria d'educació, Formació i Ocupació una resolució suggerint-li que arbitrara les mesures necessàries per a garantir les ajudes assistencials de menjador escolar, o, si no n'hi ha, que establira un calendari de pagament raonable per a abonar-les a les famílies els fills de les quals en van resultar beneficiaris.

No obstant això, en el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació ordinària de la queixa ja que, per a proveir millor, hem demanat un informe la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, tenint en compte que l'Administració

educativa ens va comunicar que no és l'òrgan pagador dels crèdits pendents d'abonament i, en conseqüència, no podia informar ni establir un calendari de pagament d'estos.

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 pacífica 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. Una vegada reconeguda en la nostra legislació l'existència de discriminació és este espai i, basant-se en això, considerem necessari comprovar si les eines per a la seua eradicació s'han posat en marxa de forma real i efectiva en el sistema educativament i concretament en l'Educació Obligatoria Secundària i en el Batxillerat.

De l'obertura d'esta queixa ja vam donar compte en l'Informe anual a Les Corts de l'any anterior, així com de la sol·licitud d'informe la Conselleria d'Educació.

A la vista de l'informe remés, i amb la finalitat de proveir millor la queixa, sol·licitarem també informació a la Federació d'Associacions de Pare i Mares d'Alumnes /as (FAPA), i posteriorment al Consell Escolar de la Comunitat Valenciana.

En l'escrit remés a la FAPA els manifestàvem la importància que en esta matèria tenen per a la comunitat educativa les AMPA, ja que en formen part. I la necessitat que les famílies reforcen i recolzen les pautes que el professorat introduïx en les aules en matèria d'igualtat.

Per això, considerant que la tasca d'educar als nostres fills i filles se sosté sobre dos puntals fonamentals, l'escola i la família, i atés que és l'AMPA el nexa d'unió entre ambdós pilars, entenem fonamental la conscienciació, primer, dels pares i mares, i després, dels fills i filles, sempre en contínua col·laboració amb el col·legi.

Si l'educació escolar en igualtat es contraresta per part de la família o es realitzen comportaments contraris a allò que s'ha après, és evident que l'efecte educatiu es minimitza. Ensenyem igualtat si mostrem igualtat en la vida quotidiana.

Així, i amb la finalitat de conèixer des de les associacions d'AMPA de la Comunitat Valenciana la seua realitat i el seu punt de vista en la consecució de la igualtat d'ambdós sexes, els sol·licitàvem el següent:

- Si es tenia informació de quines campanyes de sensibilització s'han dut a terme sobre els estereotips i caires sexistes entre els col·lectius de mares i pares dels instituts d'educació secundària de la Comunitat Valenciana.
- Si s'havien realitzat xarrades, cursos o jornades dirigides a les AMPA a fi de conscienciar les famílies en la igualtat entre dones i homes o sobre coeducació, i amb quina freqüència.

- Per al cas que s'hagen realitzat, sol·licitarem informació sobre si estes s'han finançat o han sigut proposades per la Conselleria d'Educació, o un altre organisme oficial.

- Si tenia coneixement d'algun projecte presentat per les AMPA sobre igualtat, en alguns dels instituts d'educació secundària de la Comunitat Valenciana.

- Si existix en els consells escolars de la nostra Comunitat representació d'organismes o associacions o la figura d'un agent d'igualtat que defensen el dret fonamental a la igualtat entre dones i homes.

- Qualsevol altra qüestió de què es tinga coneixement en eixa federació sobre actuacions en matèria d'igualtat de gènere respecte a l'alumnat o professorat dels IES.

En el moment de redactar el present Informe anual, i després de realitzats dos requeriments a la FAPA, no ens havia enviat la informació sol·licitada.

Vam sol·licitar al Consell Escolar de la Comunitat Valenciana informació, ja que este és l'òrgan superior consultiu i de participació social en la programació general de l'ensenyament no universitari de la Comunitat Valenciana.

La petició es va realitzar en el sentit de si hi ha algun estudi en l'àmbit de l'educació en la nostra Comunitat respecte de la desigualtat entre dones i homes en els centres escolars, en concret: en l'àmbit de la convivència en l'escola; en els continguts dels llibres de text i en la formació del professorat.

D'altra banda, si s'han realitzat, des d'eixe Consell, i quant a la igualtat de gènere en l'àmbit educatiu, informes, propostes o dictàmens.

Així mateix, i en aplicació de la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de protecció integral contra la violència de gènere, sol·licitarem informació sobre si des d'eixe Consell s'ha impulsat l'adopció de mesures educatives que fomenten la igualtat real i efectiva entre dones i homes, i quines són.

D'altra banda, sol·licitarem que ens informaren si entre les persones o entitats que componen el Consell hi ha representació d'associacions de dones o dones expertes en estudis de gènere o amb reconeguda trajectòria en la defensa dels drets d'aquelles.

En el moment de redactar el present Informe anual, s'està elaborant la resolució amb les dades que es troben en l'expedient.

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

Les notícies aparegudes sobre la falta de pagament des de la Generalitat a les entitats que gestionen residències de tercera edat està provocant importants dificultats per a l'adequada atenció a les persones residents, així com retards en el pagament dels salaris al personal dels centres i la possibilitat de tancament d'algun d'estos centres. Este problema ha centrat el màxim interès del Síndic de Greuges per estudiar el tema que ens ocupa, per la qual cosa vam obrir la corresponent queixa d'ofici.

S'han demanat els informes pertinents de la Conselleria de Benestar Social i estem pendent d'obtenir informes actualitzats de les entitats afectades fi d'elaborar la resolució definitiva de la queixa.

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

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre l'informe sol·licitat a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública sobre la situació en què es troba l'ordre de pagament de l'ajudes concedides a les cases tutelades.

La Conselleria de Justícia i Benestar Social ens va informar que havia realitzat tots els tràmits corresponents dins del seu nivell competencial perquè es realitzen els pagaments, i que correspon en este moment a la Tresoreria de la Generalitat emetre l'ordre de pagament de les quantitats que es deuen.

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

La gravetat de la crisi econòmica havia produït un retard en el pagament de les prestacions. Per això, vam demanar un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana sobre l'activitat exercida en matèria de la renda bàsica d'emancipació a les províncies de Castelló, València i Alacant.

L'esmentada Conselleria ens va informar que, d'una banda, el Reial Decret Llei 20/2011, de 30 de desembre, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic, va derogar el Reial Decret 1472/2007, per la qual cosa, en l'actualitat, ja no hi ha les ajudes de renda bàsica d'emancipació, i d'una altra banda, ens va detallar els expedients resolts a la Comunitat Valenciana, per províncies, des de l'any 2008 fins al 2011.

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

L'Ajuntament de Vinaròs ens va informar sobre les actuacions realitzades per a millorar l'estat de la platja del Fortí, per la qual cosa acordarem la finalització de la nostra investigació i l'arxivament de la queixa.

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

Acordarem la finalització de la nostra investigació d'ofici tenint en compte l'informe rebut per la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport, en què es detallen les actuacions administratives que s'estan realitzant i que estan projectades per a impulsar i desenvolupar el 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 servei municipal de transports d'Alacant, es va produir una reducció quant als viatges gratuïts per a les persones jubilades, que van passar de 90 a 12 viatges al mes. Una vegada concloua la nostra investigació d'ofici, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar les nostres recomanacions:

1a. Promoure les accions necessàries per a garantir el correcte funcionament del Consell Municipal de Persones Majors i assegurar, en tot cas, que l'emissió d'informes sobre les matèries que els afecten, siguen emesos amb caràcter previ a la seua inclusió l'ordre del dia del corresponent Ple Municipal.

2n. Concretar la forma en què durà a terme l'acord adoptat en el Ple Municipal de 29 de febrer de 2012 "Estudiar a el llarg de este any 2012 les possibles alternatives que cal aplicar en el any 2013", i garantir en tot cas el dret de participació de les persones majors en totes aquelles decisions que afecten directament el seu benestar.

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

En el moment de redactar el present Informe anual, seguim amb la tramitació de l'expedient de queixa sobre la presència de bandes juvenils a la Comunitat Valenciana. La comissió de delictes per part de menors pertanyents o vinculats a una banda juvenil planteja el problema entre els binomis "joventut" i "violència", en què les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de fer una important labor preventiva.

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

El Síndic de Greuges va considerar oportú no donar per concloua la investigació iniciada en 2010 i va sol·licitar a la Conselleria de Justícia i Benestar Social (actual Conselleria de Benestar Social) que el mantinguera informat dels avanços que s'anaren produint en la consecució dels objectius marcats per la Conselleria per a la millora de la gestió de la renda garantida de ciutadania.

En data 30 de març de 2012, el Síndic de Greuges reactiva la queixa i demana nous informes a la Conselleria de Justícia i Benestar Social a causa dels motius següents:

1. La publicació en el DOCV de 23 de febrer de 2012 de l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 31 de juliol de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les bases de convocatòria de la prestació de renda garantida de ciutadania. L'esmentada Ordre modifica la base cinquena de l'annex I "Bases Generals per a les unitats familiars", en allò que s'ha referit als efectes econòmics de la prestació, i queda regulada com segueix:

"Els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania es produiran el primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la percepció".

Ha de recordar-se que l'anterior redacció de l'esmentada base cinquena era la següent: "Els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania es produiran el primer dia del mes següent a la data de presentació de la sol·licitud en el registre corresponent".

2. La publicació en el DOCV de 20 de febrer de 2012 de la resolució de 8 de febrer de 2012, del Conseller de Justícia i Benestar Social, per la qual es dóna publicitat als crèdits que financen les prestacions de renda garantida de ciutadania per a l'exercici 2012.

Demanats els informes pertinents de la Conselleria de Benestar Social, el Síndic de Greuges dicta Resolució amb els pronunciaments següents:

1. Recordar a la Conselleria de Benestar Social l'obligació legal de dotar prou 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 tot ciutadà/na que complisca amb els requisits legalment establits.

2. Recomanar a la Conselleria de Benestar Social que:

1. Realitze 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 (RGC) el nombre més gran d'entitats locals de la Comunitat Valenciana i, especialment, les de major nombre d'habitants.

2. Introduïska les modificacions normatives necessàries per a fer possible el que preveu l'article 25 de la Llei 9/2007, de RGC, en el sentit d'encomanar als alcaldes, presidents de mancomunitats o presidents de Diputació la resolució de les sol·licituds de prestació de RGC.

3. Introduïska les modificacions normatives necessàries per a assegurar el compliment del termini de tres mesos previst en la Llei per a la notificació de les resolucions de la renda garantida de ciutadania.

4. Vincule el que disposa la base cinquena de l'annex I de l'Ordre de 31 de juliol de 2008, modificada per l'Ordre 7/12, de 20 de febrer de la Conselleria de Justícia i Benestar en relació amb els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania ("es produirà el primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la percepció") amb l'obligació de notificar la resolució en tres mesos des de la presentació de la sol·licitud. D'esta manera els efectes econòmics haurien de produir-se des del primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la percepció i en tot cas des de l'endemà a complir-se els tres mesos des de la presentació de la sol·licitud.

5. Deixe sense efecte la instrucció dictada per la qual totes aquelles sol·licituds que, complint tots els requisits, hagueren sigut presentades amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, se'ls reconega una prestació d'un mes de duració, i s'ha d'estimar pel període que quede acreditada la mancança de recursos suficients per a mantindre un adequat benestar personal i familiar del/de la sol·licitant, amb l'única limitació dels 36 mesos establits en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana.

6. Realitze les actuacions oportunes per a la impulsar la coordinació efectiva entre les conselleries implicades en el desenvolupament 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 en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana.

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

I. ENSENYAMENT

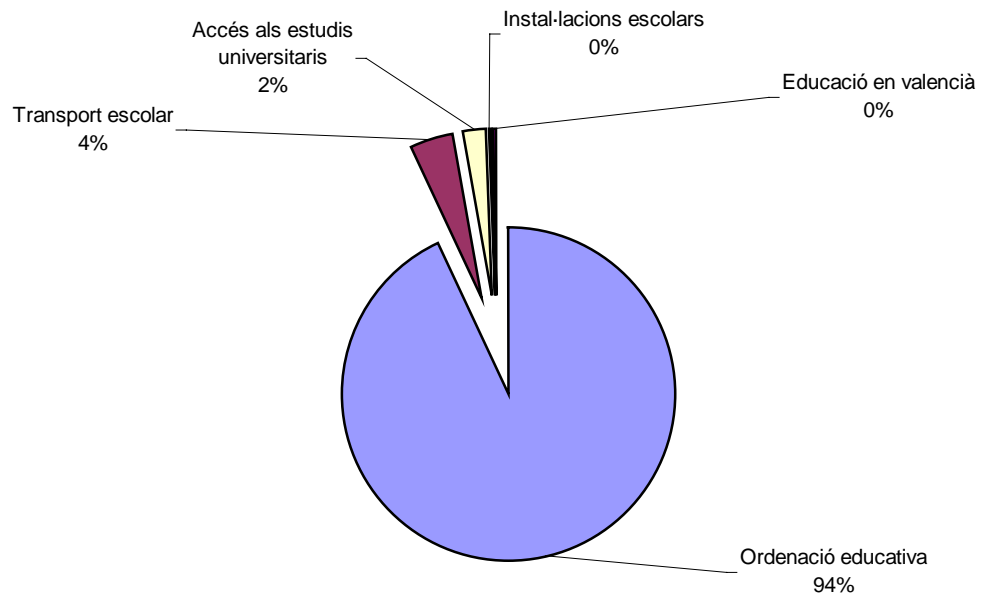
1. Introducció

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant del Síndic de Greuges en 2012 un total de 1.428 queixes, davant de les 325 queixes presentades en 2011, 613 queixes en 2010, 199 queixes en 2009 i 169 queixes en 2008.

A continuació, donem compte de les queixes relatives a educació que considerem especialment rellevants.

2. Ensenyament en xifres

Àrea d'Ensenyament	Queixes
Ordenació educativa	1.328
Transport escolar	61
Accés als estudis universitaris	33
Instal·lacions escolars	4
Educació en valencià	2
Total Àrea d'Ensenyament	1.428



3. Instal·lacions docents

Les queixes que tenien com a eix central la demanda per part de mares i pares d'alumnes que els centres on estan escolaritzats els seus fills compten amb els equipaments necessaris i adequats perquè l'activitat docent pugui desenvolupar-se correctament, el Síndic de Greuges trasllada a l'Administració educativa la necessitat d'adoptar les mesures oportunes per a garantir en tot moment l'existència d'unes instal·lacions docents dignes.

Esta institució és conscient de la greu realitat econòmica i de les dificultats per les quals travessa la hisenda autonòmica, però això no pot amagar el fet que entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'un ensenyament de qualitat estan les instal·lacions escolars, ja que són l'àmbit material on ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent.

És per això que, igual que en anys anteriors, esta institució inste l'Administració educativa perquè no escatime esforços i dispose els recursos necessaris per a proporcionar als alumnes que cursen els seus estudis en instal·lacions obsoletes i deficitàries uns edificis adequats als requisits que la legislació vigent imposa com a mínims, i això, a fi d'evitar greuges comparatius que col·loquen estos alumnes en situació de desigualtat respecte d'altres alumnes que sí que tenen instal·lacions adequades.

Els alumnes escolaritzats en edificis impropis per a impartir un ensenyament de qualitat no pot ser una actuació emparada per esta institució.

El Síndic de Greuges considera, i així ho fa saber a l'Administració educativa a través de les seues resolucions, recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, 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, justament d'esta premissa deriva l'obligació pública d'adequar-los a les previsions legals que garantisquen la satisfacció del dret universal a l'educació en termes d'igualtat real i efectiva, una satisfacció que òbviament no es produïx en aquells centres que no estan adaptats amb caràcter general a la LOGSE.

Estos principis constitueixen els fonaments en què basem les nostres resolucions relatives a les instal·lacions docents, i de les quals donem compte en este apartat perquè les considerem especialment rellevants i molt significatives, sense perjudici que totes puguen ser consultades íntegrament en la nostra pàgina web.

Amb motiu de la queixa núm. 1207334, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació que promoguera les actuacions necessàries per a completar el projecte tècnic aprovat d'ampliació i adequació d'un centre d'educació infantil i primària (CEIP) de Nàquera, i que instara l'Ajuntament per a aconseguir els principis de col·laboració i coordinació que han de presidir les relacions entre les administracions públiques, perquè exercira les seues competències de conservació, reparació i manteniment del centre escolar.

El centre objecte de la queixa va ser construït en 1982 i ja ens hi vam pronunciar quan analitzàrem i estudiàrem la queixa núm. 1108843, i de cap manera s'adequava als requisits previstos en el RD 132/2010, de 12 de febrer, i presentava innumerables deficiències i mancances quant a neteja, cuina, instal·lació elèctrica, lluminàries, com també una llarga llista per inexistència d'espais suficients per a professors, reunions de l'AMPA, per a impartir suport als alumnes amb necessitats educatives especials, biblioteca, gimnàs, sala de música, places de menjador escolar, etc.

Els mateixos arguments van constituir la resolució que dirigírem també a l'Administració educativa en la queixa núm. 1200256, i en la qual els seus promotors denunciaven les clares deficiències en l'estat de les instal·lacions d'un CEIP de València amb més de 50 anys d'antiguitat, i en el qual òbviament es van constatar mancances de seguretat i problemes d'insalubritat per culpa de l'antiguitat dels albellons i una falta continuada de millores i reparacions, independentment que l'Ajuntament de València haguera escomés, en l'àmbit de les seues competències, certes necessitats del centre, però que tenint en compte l'antiguitat de les infraestructures evidentment resultaven insuficients.

L'Administració autonòmica també va informar que el CEIP objecte de la queixa estava inclòs en el Pla Millora Escola, però la veritat és que a pesar que les dues administracions públiques afectades reconeixien en els seus respectius informes la veracitat de les deficiències denunciades per l'AMPA reiteradament, no obstant això, estes reivindicacions dels pares i mares no estaven sent ateses.

Finalment formulàrem diversos pronunciaments a l'Administració perquè realitzara una valoració exhaustiva de les deficiències denunciades, que incloguera també una valoració econòmica i que tècnics competents revisaren les condicions de seguretat i les intervencions necessàries per a pal·liar l'elevat grau de contaminació acústica detectat.

L'educació que s'oferix als alumnes que estan matriculats en centres com els que acabem de descriure no s'ajusta a la legislació vigent i, per tant, 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 i, per això, sempre és mereixedora de retret pel Síndic de Greuges, que sempre insisteix en la necessitat que les administracions implicades en l'organització i programació de l'activitat escolar garantisquen a tots una educació de qualitat.

En idèntics termes ens pronunciem després de finalitzar la tramitació ordinària de la queixa núm. 1109523, i en la qual els promotors donaven compte al Síndic de Greuges del llarg períple (11 anys) que els diversos estaments d'un CEIP d'Alacant manifestaven a l'Administració educativa la urgent necessitat d'ampliar-lo i adequar-lo, tot emparant-se en allò que s'ha previst, primerament, en el RD 1004/1991, de 14 de juny, i en l'Ordre de 15 de maig de 1992, i més tard en el RD 1537/2003, derivat de la Llei Orgànica 10/2002, de qualitat de l'ensenyament, quant als requisits mínims que han de reunir els centres docents que impartixen ensenyaments obligatoris.

En esta queixa, a més, s'evidenciaven les mancances d'interés educatiu del barri en què està ubicat el centre i la insuficiència de places educatives, tenint en compte l'important increment poblacional experimentat a la zona.

Una prova de l'extensió en el temps de les reivindicacions exposades pels qui signaven la queixa és que ja l'any 2004 (queixa núm. 040373) i l'any 2008 (queixa núm. 060108) ens vam haver de pronunciar i haguérem d'instar l'Administració educativa novament perquè promoguera les actuacions necessàries i els estudis que calien per determinar la demanda real existent al barri per a dissenyar i executar ràpidament polítiques adequades per a satisfer la demanda existent (real i efectiva) de places escolars, a fi de dotar de més efectivitat el principi d'escolarització de menors en centres educatius pròxims als seus domicilis, i insistírem en la necessitat que l'Administració educativa promoguera, en l'àmbit de les seues competències, les actuacions necessàries per a executar l'adequació o ampliació del CEIP objecte de la queixa.

4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials

L'alumnat amb necessitats educatives especials té 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 d'altres alumnes.

La satisfacció tardana i/o parcial dels mitjans materials i/o humans que necessiten (i que han ocupat i preocupen sempre al Síndic de Greuges) és entesa per esta institució com a causa directa de perjudicis per a la igualtat efectiva en el gaudi del dret a l'educació constitucionalment consagrat en l'article 27 i, per tant, a la plena integració social d'estos alumnes.

Convé no oblidar que l'article 49 de la Constitució espanyola recomana als poders públics realitzar una política de previsió, tractament i rehabilitació en favor dels disminuïts físics, sensorials o psíquics, a qui cal prestar l'atenció especialitzada que necessiten i emparar-los per al gaudi dels drets que la nostra carta magna reconeix a tots en el seu títol I i, entre estos, el dret a l'educació en termes d'igualtat.

També cal referir-se a l'article 14 del text constitucional que consagra la igualtat davant de la llei, sense que pugua prevaldre cap tipus de discriminació. L'article 9.2 del text constitucional estableix 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 cultural, social o política.

En congruència amb estos preceptes, el mateix text constitucional en l'article 49, quan es referix 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.

Quant a l'àmbit educatiu, la Conselleria d'Educació està obligada a garantir una política de foment de l'educació i del procés educatiu adequat dels alumnes amb necessitats educatives especials, ja siguen temporals o permanents, perquè aconseguixen dins del sistema educatiu els objectius establits amb caràcter general per a tots.

Estos principis, que el Síndic de Greuges fa seus, van determinar l'admissió de la queixa núm. 1111849 en la qual la mare d'un menor diagnosticat amb TGD rebia

educació combinada en aula ordinària. No obstant això, l'Administració ajornava la resolució sobre l'ajuda de transport escolar sol·licitada, ja que el domicili familiar es trobava a 12 km del centre a què havia sigut assignat.

En definitiva, i quant als servicis complementaris de transport i menjador escolar, i més quan es tracta d'alumnes en la situació relatada, el retard de l'Administració en el pagament de l'import d'estos no pot merèixer l'aprovació d'esta institució.

De conformitat amb estes premisses concloem la tramitació de la queixa núm. 1111798 (iniciada en l'anterior exercici), i en la qual succintament dos alumnes sords, matriculats en un cicle formatiu de Grau Superior d'Interpretació de la Llengua de Signes, i al qual van accedir gràcies a la reserva de places del 3% per a persones amb discapacitat, demanaven una adaptació curricular per a poder finalitzar els seus estudis.

Suggerírem a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació que arbitrara les mesures necessàries perquè els alumnes sords profunds disposaren de les adaptacions curriculars necessàries i que, com en el cas analitzat, pogueren exercir com a mediadors de persones sordes-cegues un intèrpret de signes internacionals, coordinadors de servicis d'interpretació, transcriptors de missatges en llengua de signes, etc.

En la queixa núm. 1111161, finalitzada en el present exercici, la mare d'un menor amb una discapacitat del 80% a causa d'un retard maduratiu d'etiologia congènita demanava la concreció de les necessitats educatives especials del menor i els recursos que necessitava (mestre d'educació especial/pedagog, terapeuta, mestre d'educació especial/audició i llenguatge, fisioterapeuta, etc.) i era el seu desig que fóra escolaritzat en un centre amb unitat de comunicació i llenguatge, i no en un centre específic d'educació especial com segons sembla pretenia l'Administració educativa.

Finalment la queixa es va resoldre de conformitat amb la pretensió de la mare, i la menor va ser escolaritzada en la modalitat combinada, una circumstància que ens va permetre concloure la queixa en el present exercici.

A principis de 2012 també es va resoldre satisfactòriament la queixa núm. 1111797, en la qual el pare d'un menor amb discapacitat motora del 96% demanava la dotació d'una educadora de suport per a atendre el menor en totes les seues tasques educatives quotidianes i de neteja personal. L'informe emés respecte d'això per l'Administració educativa donava compte al Síndic de Greuges dels recursos assignats al menor i això va permetre el tancament i l'arxivament de l'expedient.

L'eix central de la queixa núm. 1213424, resolta també satisfactòriament, va ser la inadmissió d'un alumne amb necessitats educatives especials diagnosticat amb dèficit d'atenció i hiperactivitat en un mòdul formatiu, en comunicar-nos la mare, promotora de la queixa, l'admissió del seu fill en l'IES interessat.

La problemàtica plantejada en la queixa núm. 1111555, en la qual la mare reclamava la dotació d'una educadora d'educació especial per al seu fill afligit d'una malformació congènita (anus imperforat), va ser resolta d'acord amb el que hi ha previst en l'article 49 de la Constitució espanyola, que posa de manifest que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir respecte dels alumnes amb necessitats educatives especials és garantir la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones,

a través de la consecució de la seua plena integració social, i, per això mateix, mitjançant el ple èxit de la seua igualtat real i efectiva amb la resta del cos social.

L'expedient va concloure amb un suggeriment a la Conselleria d'Educació perquè la inspecció educativa realitzara un seguiment continu de l'avaluació de l'alumne a fi de reorganitzar, tal com reclamava la mare, l'horari dels educadors on el xiquet estava escolaritzat.

5. Substitucions docents

En este apartat donem compte de les queixes més significatives relacionades amb el problema que causa les baixes o absències del professorat. Les vacants generades per professors/es que causen una situació de baixa també és motiu de preocupació dels pares i mares d'alumnes, i com no podia ser menys, també del Síndic de Greuges. Per això, igual com en anys anteriors, ha sigut objecte d'estudi i anàlisi per esta institució.

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, presente la menor duració possible, ja que l'absència d'un professor/a, encara que siga temporal, determina la interrupció immediata del correcte procés educatiu.

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 habituals o reiterades, 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 fins i tot perill de desmotivació.

Malauradament, i com és sabut, la crisi econòmica generalitzada que patim i les necessàries mesures de racionalització de la despesa i l'estalvi adoptades per l'Administració pública han determinat que esta institució haja hagut d'acceptar els arguments esgrimits per la Conselleria d'Educació en els dictàmens emesos a instància del Síndic de Greuges, en aquelles queixes que tenien com a denominador comú la tardança a cobrir les baixes o absències del professorat i, en conseqüència, la pèrdua d'hores lectives (queixes núm. 1213166, 1213397, 1213495, 1213382 i 1213427, entre d'altres), ja que amb la publicació del Reial Decret Llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu s'establixen les condicions en què els llocs dels docents han de ser substituïts.

I, concretament, l'article 4 recull el següent:

“En els centres docents públics el nomenament de funcionaris interins per substitució transitòria dels professors titulars es produirà únicament quan hagen transcorregut 10 dies lectius des de la situació que dona origen al nomenament. El període de 10 dies lectius previ al nomenament del funcionari interí haurà de ser atès amb els recursos del propi centre docent.

El que disposa el paràgraf anterior resultarà així mateix d'aplicació a les substitucions de professorat en els centres privats sostinguts amb fons públics”.

En conseqüència, i atenent al citat Reial Decret Llei, per a poder cobrir la substitució han de transcórrer 10 dies lectius.

De conformitat amb el que hem dit, esta institució ha d'admetre els arguments esgrimits per l'Administració, ja que la mera disconformitat o el desacord amb la legislació vigent no pot, per si mateix, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

No obstant això, quan hem hagut d'analitzar i estudiar queixes de ciutadans, fonamentalment pares d'alumnes, que denunciaven baixes o absències prolongades i/o habituals les substitucions del qual es prolonguen més enllà dels 10 dies previstos en el Reial Decret Llei 14/2012, de 20 d'abril, ja citat, hem dirigit a l'Administració pública diversos pronunciaments, continguts en les nostres resolucions (que poden consultar-se visitant nostra pàgina web) i en les quals insistim en el convenciment que la consecució d'un ensenyament de qualitat requereix fonamentalment que la baixa causada siga coberta immediatament i que la primera obligació de l'Administració educativa respecte de les baixes o absències del professorat, sobretot si ho analitzem des del prisma del dret a l'educació de què són titulars tots els alumnes receptors del servei escolar, no és solament un mínim ni en cap cas el màxim exigible a l'Administració a fi de garantir una formació integral que meresca la qualificació d'excel·lència i contribueixca al lliure desenvolupament de la personalitat: és el contingut (és necessari no oblidar-ho) últim d'aquell dret.

En este sentit, tal com indiquem a l'Administració amb motiu de la queixa núm. 1206370, cal desplegar un esforç encaminat a evitar precisament el canvi continu de professorat i la pèrdua d'hores lectives, ja que quan uns alumnes en una assignatura determinada no reben -a causa de les baixes del professorat- un percentatge de les hores lectives assignades a una matèria considerada fonamental, l'efecte és palès.

I en estes situacions es produïx a més la paradoxa del greuge comparatiu que experimenten en la seua formació estos alumnes, no en comparació amb els alumnes que van a altres centres educatius públics, privat-concertats o privats, sinó amb els companys que van “a la classe del costat”, on no es donen estes situacions de baixes del professorat.

En definitiva, és criteri del Síndic de Greuges que quan en un centre educatiu les baixes del personal docent són habituals, l'Administració implicada en les diverses instàncies (centre educatiu, direcció territorial, Conselleria d'Educació) ha de trobar-se en condicions d'assegurar, 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 a la seua disposició (per exemple encarregar la substitució sempre al mateix professor, contractar un professor de suport que cobreixca les baixes contínues i, per tant, previsibles, quan estes es produïsquen i disposar dels mecanismes legals i organitzatius tendents a cobrir estes baixes).

I esta filosofia va ser la que va inspirar, entre altres, les queixes núm. 1206370 i 1205242, els termes concrets de les quals poden ser consultats en la nostra pàgina web.

6. Admissió i matriculació

La posada en qüestió pels pares d'alumnes dels processos d'admissió i matriculació d'alumnes en els centres sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics i la insuficiència de places sobretot en educació infantil, va generar en anys anteriors nombroses queixes de pares que van veure vulnerat el seu dret a la lliure elecció de centre docent, com també les presumptes falsedats documentals d'alguns sol·licitants d'una plaça escolar, en este nivell, per a aconseguir major puntuació en la baremació de les sol·licituds.

No obstant això, en el present exercici a penes s'han tramitat queixes en este sentit i podem assenyalar, entre d'altres, les queixes núm. 1210267 i 1210699, la resolució de les quals està encara pendent en la data d'elaborar el present Informe anual a Les Corts.

Entre les queixes més significatives que ha analitzat el Síndic de Greuges en esta matèria podem designar l'assenyalada amb els núm. 1109180 i 1109201, en què els pares de dues xiquetes bessones plantejaven la peculiar situació que, amb la legislació vigent, implica l'escolarització de dues germanes nascudes d'un part de bessones, quan en baremar les sol·licituds d'una plaça escolar es produïx un empat, i cada germana compta com a sol·licitant i només hi és admesa una germana.

L'Administració educativa, en produir-se un empat en la puntuació obtinguda en diverses sol·licituds d'admissió en l'escola infantil on els promotors demanaren matricular-les, va aplicar el criteri de "desempats", tal com assenyala l'article 28 del Decret 33/2007, que regula els processos d'admissió, i va donar lloc, efectivament, que una germana fóra admesa i l'altra quedara fora, ja que la normativa en cap cas estableix que els germans nascuts de part múltiple puguen considerar-se com un sol sol·licitant a l'efecte del sorteig previst en el citat Decret 33/2007, de 30 de març, del Consell.

A la Comunitat Valenciana la legislació aplicable no preveu esta particular situació a pesar de ser una realitat social i les famílies estan obligades, de vegades, a escolaritzar els seus fills (bessons, bessones, etc.) en centres escolars diferents amb els consegüents perjudicis que això comporta per als menors, i la impossibilitat per als pares de conciliar la vida familiar i laboral.

El Síndic de Greuges va considerar que l'interés dels menors havia de prevaldre sobre qualsevol altre interés concurrent, i va concloure que en cap cas havien de ser separades les bessones i escolaritzades en centres escolars distints i, en definitiva, va emparar la pretensió dels pares.

Per això, vam dirigir a l'Administració educativa un suggeriment perquè en l'àmbit de les seues competències valorara la necessitat de modificar la legislació vigent respecte de l'admissió i matriculació d'alumnes en centres sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics, en el sentit que en el cas de germans de la mateixa edat (ja siga per part múltiple o per adopció) l'obtenció de plaça d'un implique l'admissió dels altres.

7. Altres aspectes del dret a l'educació

7.1. Llibres de text

En el present Informe anual a Les Corts hem de significar el considerable augment de les queixes que tenien com a denominador comú el retard de l'Administració Pública Valenciana a abonar als alumnes beneficiaris les ajudes per a l'adquisició de llibres de text corresponents al curs 2011/2012.

Els promotors d'estes queixes denunciaven que al mes de gener de 2011, i a l'empara de l'Ordre 93/2010 de la Conselleria d'Educació (DOCV de 30/01/2010), havien sol·licitat ajudes per a l'adquisició de llibres de text per als seus fills, i una vegada superat amb escreix el temps de pagament de les ajudes, al començament del curs 2011/2012 (segons l'article 14 de l'esmentada Ordre) l'import no els havia sigut abonat.

En termes generals, i després d'admetre a tràmit les esmentades queixes, la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació va confirmar que, efectivament, per Resolució de 7 de juny de 2011 del director general d'Ordenació i Centres Docents, s'havia resolt la convocatòria d'ajudes de llibres de text per al curs 2011/2012, i relacionava els alumnes que van aparèixer en les llistes definitives publicades en els taulers d'anuncis dels diferents centres docents com a alumnes beneficiaris.

Així mateix, confirmava la Conselleria que les propostes de pagament perquè tots els alumnes pogueren rebre les ajudes en els comptes corrents designats a este efecte s'havien realitzat a principis del mes de setembre de 2011.

No obstant això, i una vegada requerida informació suficient a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, tot el que vam poder obtindre va ser que els documents es trobaven pendents de pagament i que "d'acord amb el que disposa l'article 43.1 de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, no li és aplicable el termini de dos mesos des de la data de naixement de l'obligació establida en este".

La situació descrita va determinar que el Síndic de Greuges formulara nombrosos pronunciaments a l'Administració Pública valenciana, fonamentalment a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, tenint en compte el retard en l'abonament de les ajudes per a l'adquisició de llibres de text als alumnes que en van resultar beneficiaris, ja que la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, en virtut de les competències que té atribuïdes, i per mitjà de l'Ordre 93/2010, de 14 de desembre, va determinar la convocatòria d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text a l'alumnat d'ESO, i el programa per a la gratuïtat progressiva dels llibres de text de l'alumnat d'Educació Primària per mitjà del bo-llibre, ambdós escolaritzats en un centre públic o en un centre privat-concertat a la Comunitat Valenciana per al curs 2011/2012.

La Generalitat Valenciana, a fi de garantir la igualtat de totes les persones en l'exercici del dret a l'educació, amb independència del seu lloc de residència i també independentment de les beques i ajudes a l'estudi convocades pel Ministeri d'Educació amb càrrec als Pressupostos de l'Estat, des de fa anys concedix ajudes per a l'adquisició de llibres de text per a tot l'alumnat de l'ensenyament bàsic amb càrrec als seus propis pressupostos i amb la finalitat última d'arribar a la gratuïtat dels llibres de text en el

nivell educatiu obligatori per a fer efectiva l'obligació constitucional d'un ensenyament bàsic i obligatori gratuït.

És per això que, ja en el curs 2007/2008, la Generalitat va iniciar un nou sistema de finançament dels llibres de text de l'ensenyament bàsic perquè gradualment s'implantara la gratuïtat dels llibres de text a tot l'alumnat d'ensenyament bàsic a la Comunitat Valenciana, i en el curs 2009/2010 es va estendre a tota l'educació primària.

El programa de gratuïtat de llibres de text fins a la seua total implantació, i tal com recull l'Ordre 30/2010 de 14 de desembre, de la Conselleria d'Educació, coexistiria junt amb la convocatòria d'ajudes de llibres per a l'alumnat que cursara estudis d'ESO durant el curs 2011/2012.

A l'empara de l'Ordre 93/2010 citada, múltiples pares i mares d'alumnes van sol·licitar les ajudes previstes, i que havien d'abonar-se amb càrrec a la línia de subvenció T0067000, del capítol IV, programa 422.20, denominada "Gratuïtat de llibres de text", del Projecte de Llei de Pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2011.

No obstant això, els promotors de les queixes que ens ocupen, igual que molts pares i mares els fills dels quals van resultar beneficiaris de les esmentades ajudes, en el moment de finalitzar el curs 2011/2012 no les havien percebudes, ja que com hem dit la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública en el seu informe va donar compte al Síndic que "el document es troba pendent de pagament".

Esta institució és conscient que, tot i estar en una època de crisi econòmica generalitzada com la que estem experimentant, la Generalitat ha mantingut estes ajudes a l'estudi i comprén que s'han de fixar uns criteris per a determinar quines famílies es troben en situació de necessitat econòmica i social susceptible de ser beneficiàries de les ajudes consolidades per a l'adquisició de llibres de text i, fins i tot, que s'endurisquen els requisits per a accedir-hi, però el retard d'un any en l'abonament de les ajudes als alumnes que van resultar beneficiaris no pot merèixer l'aprovació d'esta institució, tot i ser conscients de les dificultats per les quals travessa la hisenda autonòmica per a fer front al pagament puntual d'ajudes, beques i subvencions reconegudes als ciutadans.

Així mateix, no podem deixar de recordar que l'article 27 de la Constitució espanyola reconeix tots els ciutadans el dret a l'educació i els beneficiats són tots els espanyols sense cap discriminació per raons ideològiques, socials, de sexe, raça o de qualsevol altra índole, com també els estrangers menors d'edat.

L'article 27 de la Constitució espanyola consagra, en definitiva, el dret universal a accedir a una ensenyament bàsic gratuït i obligatori, i a obtindre la titulació acadèmica corresponent, i a l'accés al sistema bàsic de beques, ajudes i subvencions.

No obstant això, hem de dir que no és funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal portar a terme, sinó de detectar els problemes suscitats.

En este sentit, correspon a l'Administració educativa, en el marc de les seues funcions d'autoorganització que en este àmbit li són atribuïdes, adoptar les mesures necessàries per a satisfer la demanda existent (real i potencial) d'una educació de qualitat.

Així mateix, si que és una constant preocupació d'esta institució aquelles queixes dels valencians, i encara més en l'actual conjuntura econòmica, el denominador comú de les quals és la tardança de l'Administració a satisfer les beques, ajudes i subvencions a l'estudi, fonamentalment aquelles relatives als servicis complementaris de menjador i transport escolar, o a les destinades a l'adquisició de llibres de text, com en les queixes, entre moltes d'altres, núm. 1211528, 1211541, 1211520, 1210418, 1210414, 1210151 i 1209860.

En este sentit, 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, justament, fomentar la igualtat efectiva de tots els ciutadans en l'exercici del dret a l'educació i arbitrar tots els mitjans necessaris per a remoure els 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 de criteris vinculats a la capacitat econòmica a l'hora de fixar les condicions d'adjudicació de les subvencions fixades en estes.

És per això que haguérem de recomanar a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a garantir les ajudes assistencials per a l'adquisició de llibres de text a les famílies beneficiàries o, si no n'hi ha, que establira un calendari de pagament raonable per a abonar les ajudes per a l'adquisició de llibres de text als alumnes que van resultar beneficiaris.

El text complet de les resolucions pot ser consultat en la nostra pàgina web.

7.2. Servicis complementaris de transport i menjador escolar

En l'exercici corresponent a l'any 2012 també hem tingut l'oportunitat, tant a instància de part com d'ofici, de pronunciar-nos sobre aquelles queixes de pares d'alumnes que denunciaven, com una vulneració del dret a l'educació, que els seus fills no hagueren resultat beneficiaris del servici complementari de transport escolar o de la supressió de determinades rutes de transport, i això com a conseqüència de l'entrada en vigor de la Resolució de 13 de juny de 2012 de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents sobre el servici complementari de transport dels Centres públics de titularitat de la Generalitat per al curs 2012/2013, i que regula els criteris per a ser beneficiaris d'este servici, i és el seu àmbit d'aplicació els alumnes d'Educació Primària, Educació Especial i ESO, així com l'alumnat de programes de qualificació professional inicial, i el domicili habitual dels quals, degudament acreditat, es trobe a una distància en línia recta de 3 km o més del centre educatiu que corresponga per a la seua escolarització.

I justament el canvi de barem que mesura la distància entra el domicili i el centre escolar en línia recta va ser el motiu de les queixes que en esta matèria ha rebut el Síndic de Greuges, així com la supressió de transport escolar a alguns alumnes que fins ara n'eren beneficiaris.

En este capítol, i sense perjudici de ressenyar les queixes incoades d'ofici en l'apartat corresponent, relatives al transport escolar, destaquem aquelles més significatives iniciades a instància de part, com ara la queixa núm. 1213012, en la qual els alumnes

d'una localitat que no té IES i estan adscrits a un IES d'una altra població eren beneficiaris, en els cursos precedents, de transport escolar.

No obstant això, l'autobús que els traslladava havia reduït els viatges de dimarts a dijous i, en conseqüència, els estudiants que comencen les classes a les 9.30 hores havien d'arribar-hi a les 8.30 hores i dinar a l'IES, ja que no hi havia menjador escolar i tampoc podien tornar a casa fins a les 17.30 hores. Els promotors de les queixes demanaven que els alumnes pogueren tindre jornada intensiva.

La Conselleria d'Educació va confirmar que, amb la finalitat d'una gestió més eficaç i eficient dels recursos públics, s'havien eliminat diverses reiteracions en els servicis de transport i es comprometia a estudiar la implantació de l'horari intensiu.

Tot acollint-nos a esta bona disposició, vam suggerir a l'Administració educativa que adoptara les mesures necessàries perquè efectivament poguera implantar-se l'horari intensiu que els pares demanaven.

Idèntica pretensió contenia l'escrit inicial de la queixa núm. 1212946, que es va resoldre satisfactòriament en confirmar-nos l'Administració educativa que els alumnes afectats estaven atesos per una ruta de transport escolar tenint en compte que residien en una urbanització que es trobava a més de 3 km del centre docent.

És una constant preocupació del Síndic de Greuges les queixes dels valencians, i més en l'actual conjuntura econòmica, el denominador comú de les quals és la tardança de l'Administració a satisfer les beques, ajudes i subvencions a l'estudi, sobretot aquelles relatives als servicis de menjador escolar i transport escolar, tot i ser conscients de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front puntualment al seu pagament als ciutadans a qui se'ls van reconèixer.

Pel que fa a estos servicis complementaris de transport i menjador escolar, hem de significar que constitueixen una via importantíssima també per a conciliar la vida familiar i laboral, ja que generalment els dos pares treballen o hi ha famílies monoparentals que determinen que quan trien un centre docent per als fills s'inclinen per aquells que disposen dels dos servicis.

El retard a abonar les ajudes per a atendre el servici de menjador escolar i, en conseqüència, la negativa dels proveïdors a subministrar els menús escolars va donar lloc a l'admissió de nombroses queixes de pares d'alumnes preocupats pel més que possible resultat de veure's privats del menjador escolar, entre estes, la queixa núm. 1201086, que va concloure amb un suggeriment a la Conselleria d'Educació perquè adoptara les mesures pertinents per a abonar les ajudes amb l'objecte d'atendre el menjador escolar i que informara sobre quan seria possible establir un calendari raonable de pagament.

La mateixa pretensió tenien els promotors de les queixes núm. 1210946, 1207789, 1205270 i 1201450. Altres queixes d'idèntic contingut es van resoldre favorablement en comunicar-nos l'Administració que l'actual conjuntura econòmica efectivament havia conduït a la hisenda autonòmica a una realitat marcada per la falta puntual de liquiditat en línies pressupostàries, que va donar lloc a un retard en el pagament de les quantitats que es transferixen als comptes corrents dels centres docents per a fer front a les

despeses de funcionament i de menjador escolar, i este va ser el cas de les queixes núm. 1205305, 1205476 i 1204941, entre d'altres.

8. Educació en valencià

La continuïtat dels programes d'educació bilingüe en ESO, batxillerat, cicles formatius i ensenyaments artístics va ser qüestionat, tal com vam informar l'any passat en la queixa núm. 1005443, en la qual els promotors mostraven la seua preocupació per la possible reducció d'estos programes i pel fet de que la Conselleria d'Educació no haguera resolt la qüestió de la catalogació lingüística de places docents en estos ensenyaments.

La conclusió de la queixa es va demorar en el temps pel fet que els promotors, descontents amb la informació rebuda a instàncies del Síndic de Greuges de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, van demanar a esta una ampliació de dades.

És ben coneguda la convicció del Síndic de Greuges que l'Administració educativa ha de garantir, en tot cas, la continuïtat i extensió d'estos programes i que el professorat tinga els coneixements suficients de valencià per a impartir les seues classes en esta llengua, i que els pares puguen triar la llengua en què volen que els seus fills reben l'ensenyament, tenint en compte que l'objectiu no és un altre que els alumnes, en finalitzar la seua escolarització obligatòria, sàpiguen utilitzar, tant per escrit com oralment, les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, valencià i castellà.

És a dir, que esta institució advoca perquè es garantisca la continuïtat de l'escolarització dels alumnes en els programes lingüístics en què estan matriculats en els centres adscrits i perquè l'Administració incremente el nombre de places amb programes d'educació bilingüe en els centres docents sostinguts, totalment o parcialment, amb fons públics.

En l'esmentat expedient es plantejaven dues qüestions i que van ser analitzades per esta institució separadament, encara que relacionades entre si. Estes dues qüestions estaven referides al següent:

1a. La denúncia dels promotors de la queixa sobre la impossibilitat que els alumnes que en educació primària van optar per programes d'educació en valencià (PEV o PIL) pogueren estudiar esta opció en ESO, ja que molts centres adscrits no oferixen el denominat PEV o bé no s'ofereixen suficients places per a cobrir la demanda preexistent en Educació Primària.

2a. La no-catalogació lingüística de places docents en ESO a diferència del que sí que ocorre en educació primària.

La resolució dictada pel Síndic de Greuges i dirigida a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació pot consultar-se en la nostra pàgina web, i hi formulem dos suggeriments a l'Administració afectada:

1r. Adoptar les mesures, incloses les pressupostàries, per a garantir el dret dels alumnes a la continuïtat en ESO i batxillerat de la modalitat lingüística en valencià triada en

Educació Primària, i realitzar un estudi de la demanda real i efectiva que permeta oferir tantes places en valencià com a alumnes de 6é d'educació primària en valencià, a fi de garantir el dret de tots els alumnes a rebre l'ensenyament del valencià i en valencià.

2n. Adoptar les mesures necessàries perquè el personal docent tinga coneixements suficients per a impartir la docència en valencià en tots els nivells educatius.

La Conselleria d'Educació va acceptar estos suggeriments, per la qual cosa acordarem el tancament i l'arxivament de la queixa.

9. Ensenyament universitari

Igual que en anys anteriors, la incidència que en esta matèria tenen les queixes sotmeses a la consideració del Síndic de Greuges és escassa i destaquen, entre d'altres, les queixes núm. 1210796 i núm. 1211218, en les quals els seus promotors mostraven la seua disconformitat amb les qualificacions obtingudes. Ambdues queixes es van resoldre favorablement per als interessos de les persones afectades.

La Universitat d'Alacant, a qui ens vam dirigir amb motiu de la queixa núm. 1209906, i en la qual el promotor demanava l'import d'una ajuda complementària de les beques destinades a la mobilitat d'estudiants (programa Erasmus), ens va indicar que per causes exògenes a esta havia ingressat en el compte general amb retard la quantia de les ajudes de la Generalitat, que finalment es va fer efectiva en el compte corrent designat a este efecte per l'interessat.

La sol·licitud d'una còpia d'un treball fi de Màster de Professor en ESO va ser objecte de la queixa núm. 1209906, el tancament de la qual va estar determinat pel compromís de la Universitat de València a lliurar a l'alumne sol·licitant els exercicis realitzats.

La denegació d'una beca a un estudiant de 2n grau de Magisteri d'Educació Infantil, consistent en el pagament d'un percentatge de matrícula, es va resoldre favorablement segons comunicació rebuda de la Universitat de València (queixa núm. 1200201), així com la núm. 1111474, i en la qual l'autora reclamava el pagament de l'ajuda concedida a favor seu en concepte d'exempció de taxes universitàries.

L'autor de la queixa núm. 1213046 mostrava la seua disconformitat amb l'increment de les taxes universitàries aplicades a titulats universitaris que sol·licitaven l'admissió en títol de grau. No obstant això, la Universitat d'Alacant ens va manifestar que, després de deixar sense efecte una instrucció emesa pel Vicerectorat, i que va ser el motiu de la queixa, només haurien d'abonar el preu dels crèdits matriculats, per la qual cosa vam tancar i vam arxivar l'expedient obert a este efecte.

En la queixa núm. 1206044, l'interessat, en possessió del títol de Grau Superior de Valencià per la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià de la Generalitat, demanava que la Universitat de València, en l'àmbit de les seues competències, valorara la possibilitat de facilitar la revalidació de crèdits de lliure elecció (cinc per curs) als alumnes que estigueren en la situació descrita en la seua queixa.

Així ho vam comunicar a la Universitat de València en la nostra resolució, tenint en compte que consideràvem viable la pretensió de l'interessat, ja que la mateixa Universitat reconeixia en el seu dictamen que el títol del promotor de la queixa i els que ella expedia eren equivalents, i se suggeria, d'altra banda, la possibilitat de subscriure un conveni amb la Generalitat per a donar solució a la qüestió plantejada, un conveni que sí que té subscript la Universitat Politècnica de València.

II. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2012 s'han presentat davant del Síndic de Greuges un total de 674 queixes relatives a la hisenda autonòmica i local, davant de les 225 presentades en 2011, 67 en 2010, 231 en 2009 i 50 queixes en 2008.

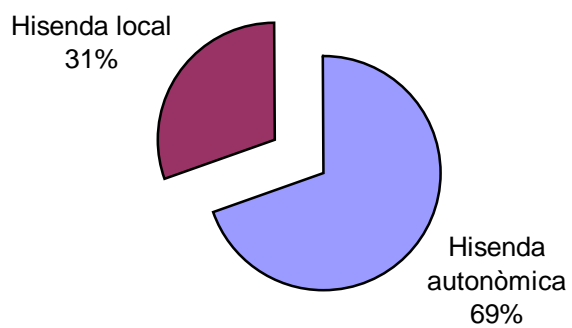
Com en altres anys, l'Informe consta de dues parts, la primera, relativa a les problemàtiques plantejades en matèria d'hisenda en l'àmbit de les administracions locals i, la segona, en relació amb l'Administració de la Generalitat.

Les queixes relatives a la hisenda estatal, com que es tracten d'actuacions de l'Agència tributària, que depèn 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	Queixes
Hisenda autonòmica	468
Hisenda local	206
Total	674



3. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals

3.1. Impost de béns immobles (IBI)

Durant l'any 2012, s'han rebut nombroses queixes sobre els rebuts de l'impost de referència, ja que el ciutadà observa que hi ha una diferència important entre els preus actuals de mercat, que estan molt per davall dels valors cadastrals establits amb anterioritat, els quals servixen de base per a l'elaboració de l'impost.

Este és el cas de la queixa núm. 1209262, en què el seu autor denunciava davant de l'Ajuntament de Paterna l'increment que havia experimentat l'impost sobre béns immobles. En el moment de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no havia obtingut resposta sobre això.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un sol·licitem informe l'Ajuntament de Paterna, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent: "(...) L'Ajuntament, en sessió ordinària celebrada el dia 26 d'octubre de 2011, sol·licita a la Direcció General del Cadastre l'elaboració d'una nova valoració col·lectiva de caràcter general per haver-hi diferències substancials entre els valors actuals de mercat i els que van servir de base per a la determinació dels valors cadastrals vigents (...)".

Arribats a este punt, resollem la queixa amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, considerem que les qüestions que cal estudiar són les següents:

Primera: la realització d'una nova valoració cadastral i la modificació del tipus actual de l'impost sobre béns immobles (d'ara en avant, IBI).

Segona: la falta de contestació a l'escrit presentat per l'autor de la queixa.

Respecte de la primera de les qüestions plantejades, de l'informe presentat per part d'eixe Ajuntament es desprenia que s'havia sol·licitat a la Direcció General del Cadastre l'elaboració d'una nova valoració col·lectiva de manera que es duiguera a terme la revisió cadastral sol·licitada per part dels ciutadans.

D'altra banda, respecte de la modificació del tipus actual de l'IBI, l'Ajuntament, en sessió ordinària duta a terme per l'Ajuntament el dia 26 d'octubre de 2011, va adoptar fixar el tipus de gravamen de l'impost sobre béns immobles al 0.58 %, i que entraria en vigor a partir de l'any 2012, després d'haver-se exposat durant un període de trenta dies, mitjançant edictes en el Butlletí Oficial de la Província i en el tauler d'anuncis municipal, tal com estableix 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.

En este sentit, respecte de la primera qüestió plantejada, no hem observat una actuació pública irregular. No obstant això, i centrant-nos en la segona qüestió, a saber, la falta de contestació a l'escrit presentat per l'autor de la queixa en data 26/9/2011, considerem que l'actuació pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa.

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, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que es formulen pels interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

El dret a obtindre una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena de aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de l'esmentada llei "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser instituït 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 del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant d'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 constitueixen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

En este sentit, vam remetre a l'Ajuntament de Paterna la recomanació que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim jurídic i procediment administratiu comú, ja que en no haver sol·licitat una revisió cadastral el mencionat consistori, es reduiria l'impost sobre béns immobles, ja que s'equipararien els valors cadastrals amb els de mercat; una recomanació que, d'altra banda, va acceptar el consistori.

En el mateix sentit, en la queixa número 209819, l'Associació de Veïns del Montgó, ens indicava que "(...) ha dirigit tres escrits en referència a les ordenances fiscals aprovades per l'Ajuntament de Dénia (...) el primer en data 11/1/2012, el segon el 7/2/2012, i el tercer el 28/2/2012, sense rebre cap contestació (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a l'Ajuntament de Dénia, el qual ens va remetre diversos informes econòmics emesos pels tècnics municipals, com també una còpia de la resolució de les reclamacions presentades contra l'acord d'aprovació inicial de modificació d'ordenances fiscals en vigor per a 2012 i la seua aprovació definitiva.

A la vista de la documentació remesa per l'Ajuntament, resolem la queixa amb les dades que hi ha en l'expedient. Respecte a la discrepància de l'autor de la queixa en

relació amb la pujada del tipus de gravamen, partim del fet, d'acord amb la normativa vigent, que són els ajuntaments els òrgans titulars i gestors de l'IBI.

D'acord amb això anterior, la legislació sobre hisendes locals estableix un tipus de gravamen mínim, és a dir, no susceptible de ser reduït pels ajuntaments, i supletori, és a dir, d'aplicació per al supòsit que les corporacions locals no n'hagen assenyalat un altre, dins dels límits legals. Però també estableix un tipus de gravamen màxim.

Efectivament, l'art. 72 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (RDL 2/2004, de 5 de març) disposa que “el tipus de gravamen mínim i supletori serà el 0,4 per 100 quan es tracte de béns immobles urbans i el 0,3 per 100 quan es tracte de béns immobles rústics, i el màxim serà l'1,10 per 100 per als urbans i 0,90 per 100 per als rústics.”

En el mateix sentit, en l'art. 72, al punt 3, estableix que els ajuntaments podran incrementar els tipus fixats anteriorment, amb els punts percentuals que per a cada cas s'indiquen quan concórrega alguna de les circumstàncies, com per exemple (que és el cas que ens ocupa), municipis els ajuntaments dels quals presten més servicis d'aquells a què estan obligats segons el que disposa l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, el podran incrementar 0.06, tant en béns rústics com en urbans.

En eixe sentit, considerem que l'actuació de l'Ajuntament de Dénia no ha vulnerat els drets constitucionals i estatutaris de l'autor de la queixa, ja que efectivament, eixe consistori pot establir com a tipus impositiu màxim aplicable als béns immobles urbans l'1.16 %, segons el que estableix paràgrafs anteriors.

No obstant això, i centrant-nos en la qüestió de forma (la falta de resposta expressa i motivada dels escrits d'11/1/2012, 7/2/2012, 28/2/2012), considerarem que l'actuació pública descrita podia no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa. Per això, recomanarem a l'Ajuntament de Dénia que dictara i notificara resolució en relació amb allò que s'ha demanat en els escrits. Esta recomanació va ser acceptada.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1206121 ens indicava que “(...) l'Ajuntament de Sueca em va comunicar que tornaria la quantia estimada per ingrés indegut dels rebuts de la contribució d'un solar. No obstant això, no va tornar la quantia, per la qual cosa vaig tornar a l'Ajuntament. Allà em van dir que presentara una instància amb el número de compte del banc (...) no m'ingressen la quantia, per la qual cosa torne a presentar una altra instància el 4/10/2011 (...)”.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informe a l'Ajuntament de Sueca, el qual ens exposa que:

“(...) en data 22 de desembre de 2008, l'autora de la queixa presenta una instància en què demana que li tornen l'impost de béns immobles de naturalesa urbana i adjunta una resolució de la Gerència Regional de Cadastre de 14 d'octubre de 2008. En data 29 de juny de 2009, la interessada presenta una instància en què sol·licita novament la devolució de l'IBI. En data 21 de setembre de 2009 s'emmet un informe (...) que proposa la devolució per import de 26,05 € corresponent a l'ingrés indegut i s'acorda mitjançant la Resolució d'Alcaldia núm. 1.650 de 21 de setembre de 2009. Com que no consta en la comptabilitat municipal el número de compte

bancari de la interessada, no va poder realitzar-se la transferència bancària. En data 2 d'abril de 2012, l'alcalde dicta una resolució en què es reconeix el dret al pagament dels interessos de demora des de la data de l'ingrés de les quantitats objecte de devolució, com també la compensació des de la data d'ingrés de les quantitats objecte de devolució, com també la compensació dels crèdits a favor de la interessada amb els deutes que la interessada mantenia en favor de l'Ajuntament (...)"

Quant a la primera qüestió que s'hi planteja -la devolució d'ingressos indeguts-, tant l'impost sobre béns immobles (d'ara en avant IBI) com la taxa de fems, es gestionen a partir de les dades del Cadastre Immobiliari, que és un registre administratiu que depèn del Ministeri d'Economia i Hisenda, que descriu els béns immobles, els seus titulars i els seus valors cadastrals.

El Cadastre dels immobles del terme municipal de València el gestiona la Gerència Territorial del Cadastre de València, 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.

Per tant, a partir del padró cadastral que elabora el Cadastre, els ajuntaments liquiden tant l'IBI, com la taxa de fems i emeten rebuts per a cada finca cadastral. De la documentació que es troba en l'expedient es desprenia que en data 21/9/2009 el Servei Integral Tributari va proposar la devolució per ingressos indeguts motivada per la Resolució de la Gerència Regional de Cadastre de 14/10/2008, en la qual es declarava que l'habitatge de l'autora de la queixa es destinava a ús comercial (magatzem-comerç) i no a habitatge, tal com figurava en l'Ajuntament de Sueca.

De la mateixa manera, després d'eixa proposta de devolució d'ingressos indeguts, es van emetre altres liquidacions, les quals, pareixen no ser correctes, ja que, tal com hem dit abans, tant l'IBI com la taxa de fems es gestionen a partir de les dades del Cadastre Immobiliari i este estableix que la destinació de l'habitatge és per a ús comercial, i no com estableix eixe Ajuntament destinat a ús d'habitatge.

En eixe sentit, en el present expedient de queixa es podria observar la presència d'una infracció manifesta de la llei, de tal manera que es podrien tornar els ingressos indeguts dels rebuts que siguen posteriors a la resolució de la Gerència Regional de Cadastre, en els quals es declara que l'habitatge té un ús comercial.

Quant a la devolució d'ingressos indeguts, l'art. 219 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (revocació dels actes d'aplicació dels tributs i d'imposició de sancions) estableix que "l'Administració tributària podrà revocar els seus actes en benefici dels interessats quan considere que infringixen manifestament la llei; quan 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'art. 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, d'ara en avant TRLRHL, que estableix expressament que "la devolució d'ingressos indeguts i la rectificació d'errors materials en l'àmbit dels tributs locals s'ajustaren al que disposen els arts. 32 i 221 de la Llei 58/2003 general tributària".

El citat art. 32 versa sobre la devolució d'ingressos indeguts, en el sentit següent: "L'Administració tributària tornarà 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, d'acord amb el que estableix l'article 221 d'esta Llei. Amb la devolució d'ingressos indeguts l'Administració tributària abonarà l'interés de demora regulat en l'art. 26 d'esta Llei, sense necessitat que l'obligat tributari ho demane. A estos efectes, l'interés de demora es meritara 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".

L'art. 221 de la LGT, relatiu al procediment per a la devolució d'ingressos indeguts, "(...) el procediment per al reconeixement del dret a la devolució d'ingressos indeguts s'iniciarà d'ofici o a instància de l'interessat, en els supòsits següents: quan s'haja produït una duplicitat en el pagament de deutes tributaris o sancions (...)."

Com a suport a esta interpretació, ha d'invocar-se la jurisprudència del nostre Tribunal Superior de Justícia, el qual, en la Sentència de 16 de maig de 2003 va tindre l'oportunitat de manifestar-se sobre un assumpte semblant al plantejat en este expedient de queixa.

S'aclaria en aquell moment si esqueia la devolució d'uns ingressos indeguts abonats com a conseqüència d'una liquidacions tributàries de l'IBI, en les quals la superfície del local gravat no es corresponia amb la realitat. En este supòsit, el Tribunal Superior de Justícia establia que "(...) l'actora en les anualitats que es consideren, només era titular de 122 m² de local, de manera que el cadastre no es coonestava amb la realitat. Fins al punt que en les anualitats mencionades, l'actora, no era titular de 136 m², que de més li imputava l'administració, de manera que, en relació a estos, ni tenia la qualitat de subjecte passiu (art. 65 LRHL), ni es produïa el fet imposable (art. 61 LRHL), de tal forma que en virtut de les liquidacions que generen la pretensió de devolució d'ingressos indeguts, s'estava gravant una capacitat inexistent, amb la qual cosa necessàriament ha de concloure's que ens trobem davant d'una manifesta infracció de la norma (...) tot condemnant l'administració demandada que torne a l'actor la quantitat que haguera pagat de més (...)"

La conclusió a què s'hauria d'arribar, per tant, de l'anàlisi dels fets plantejats en el present expedient de queixa, era que les liquidacions realitzades per l'Ajuntament de Sueca en el present supòsit podrien patir d'una infracció manifesta de llei, la qual cosa determinaria que (prèvia revisió d'ofici d'estos) s'hagen de declarar indeguts els ingressos efectuats per la promotora de la queixa i se n'avalue la devolució, en els termes establits en la legislació vigent.

Quant a la segona qüestió plantejada, a saber, la falta de contestació als escrits presentats per l'autora de la queixa en dates 22/12/2008, 29/6/2009 i 4/10/2011, formularem a l'Ajuntament de Sueca la següent recomanació, que va ser íntegrament acceptada:

- Que, en situacions com l'analitzada s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

- D'acord amb allò previst en l'art. 221 Llei 58/2003, general tributària, i legislació concordant, inicié d'ofici el procediment de devolució dels ingressos indeguts derivats dels actes anteriorment mencionats i emeta noves liquidacions amb les dades que consten en Cadastre.

3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM)

Els autors de les queixes núm. 121211206 i 1211207 manifestaven que en l'impost de vehicles de tracció mecànica li van aplicar un recàrrec del 5%. Per això, van presentar una queixa el 14 de juliol de 2011 davant de l'Ajuntament d'Albal per demanar la devolució del recàrrec aplicat i una contestació en valencià. En el moment de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no havien obtingut resposta.

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Albal ens va remetre un informe en què indica el següent:

“(…) el padró de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica de l'any 2010 va ser aprovat per Resolució d'Alcaldia, i l'Ajuntament va publicar el calendari fiscal de l'exercici 2010 en el BOP núm. 24 de 29 de gener de 2010, publicat també en el BOP núm. 55 de 6/3/2010 l'edecte sobre l'aprovació de l'esmentat padró, amb el seu corresponent període de cobrament, el qual estava comprés des del 8 de març al 10 de maig de 2010. L'autor de la queixa va pagar l'impost de l'any 2010, el dia 3 de desembre de 2010, fora del període voluntari de cobrament, i va presentar instància el 3 de desembre de 2010 en què sol·licitava la devolució del 5% de recàrrec. El 4 de juliol de 2011, es dicta Resolució que desestimava el recurs presentat per haver sigut notificats els rebuts de l'impost col·lectivament, a través de publicacions abans assenyalades en el BOP. El 14 de juliol de 2011 presenta una instància en què demana la devolució dels 5,35€ per haver dictat una resolució fora de termini, i en esta sí que demana expressament la contestació en la llengua cooficial de la Comunitat Valenciana (...)”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que es troben en l'expedient. Del detallat estudi de la queixa, consideràvem que, encara que directament unides entre si, eren quatre les qüestions a estudiar en esta queixa:

Primera. El recàrrec imposat per part d'eixe Ajuntament del 5%, per haver presentat el pagament el 3/12/2010, mentre que el període de cobrament era del 8/3/2010 al 10/5/2010.

Segona. La tramitació del procediment en llengua cooficial.

Tercera. L'anul·lació de les actuacions per demora en la contestació del recurs.

Quarta. La demora en la contestació del recurs de reposició presentat en data 3/12/2010 i resolt el 4/7/2011, i d'altra banda, la falta de resposta a l'escrit presentat en data 14/7/2011.

Respecte de la primera qüestió i de la documentació que es troba en l'expedient es desprén que l'Ajuntament d'Albal va imposar a l'autor de la queixa un recàrrec del 5%, en el rebut de l'impost de vehicles de tracció mecànica de l'any 2010, ja que el pagament el va presentar fora de termini.

Respecte d'això, efectivament, la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, en l'art. 26 estableix que l'interés de demora és una prestació accessòria que s'exigirà als obligats tributaris i als subjectes infractors com a conseqüència de la realització d'un pagament fora de termini, i s'exigirà, quan finalitze el termini establert per al pagament en període voluntari d'un deute resultant d'una liquidació practicada per l'Administració o de l'import d'una sanció, sense que l'ingrés s'haguera efectuat i, de la mateixa manera, quan finalitze el termini establert per a la presentació d'una autoliquidació o declaració sense que haguera sigut presentada.

En el mateix sentit, l'art. 28 de la Llei 58/2003, mencionada anteriorment, estableix que els recàrrecs del període executiu es meriten amb l'inici d'este període, d'acord amb el que estableix l'art. 161 d'eixa Llei. Els recàrrecs són incompatibles entre si i es calculen sobre la totalitat del deute no ingressat en període voluntari, de tal forma que el recàrrec executiu serà del 5%.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, es desprénia que l'Ajuntament d'Albal ha obrat correctament en el sentit d'aplicar el recàrrec del 5%, en presentar el pagament el dia 3/12/2010, ja que estava fora de termini, doncs finalitzava en data 10/5/2010.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la resposta del procediment en llengua cooficial, l'art. 26 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix que la llengua dels procediments tramitats per l'Administració General de l'Estat serà el castellà.

No obstant això, els interessats que es dirigisquen als òrgans de l'Administració podran utilitzar també la llengua que siga cooficial en esta. En tot cas, el procediment es tramitarà en la llengua triada per l'interessat, llevat que existiren diversos interessats en el procediment i si existira discrepància quant a la llengua, el procediment es tramitaria en castellà.

En eixe sentit, tal com ens comunicava eixe Ajuntament, el ciutadà únicament en les instàncies presentades el 14/7/2011 indicava que desitjava rebre la contestació en la llengua cooficial, i que s'havia iniciat el procediment en castellà, en eixe sentit considerem que l'actuació d'eixe Ajuntament no ha vulnerat els drets constitucionals i estatutaris de l'autor de la queixa.

Respecte de la tercera de les qüestions plantejades, a saber, l'anul·lació de les actuacions per la demora en la contestació del recurs, la repetida Llei 30/1992 disposa en l'article 63.2 que "(...) no obstant això, el defecte de forma només determinarà l'anul·labilitat quan l'acte no tinga els requisits formals indispensables per a aconseguir la seua finalitat o done lloc a la indefensió dels interessats (...)".

Quant a això, cal recordar allò que ha manifestat la jurisprudència a propòsit de la legalitat formal del procediment:

"S'advertix una constant invocació de defectes formals suposadament determinants de la nul·litat d'actuacions, que no tenen prou en compte el que disposa l'article 48.2 de la Llei de procediment administratiu (actual art. 63) sobre la rellevància d'aquells. Segons esta norma, el defecte de forma només determinarà l'anul·labilitat quan l'acte no tinga els requisits formals indispensables per a aconseguir la seua finalitat o done lloc a la indefensió dels interessats (...).

En un sentit semblant i referit precisament a l'omissió del tràmit d'audiència ho estableix el Tribunal Suprem en la Sentència de 20 juliol 1992 quan assenyala que:

"La teoria de la nul·litat dels actes administratius ha d'aplicar-se amb parsimònia, i cal ponderar sempre l'efecte que va produir la causa determinant de la invalidesa i les conseqüències distintes que s'hagueren seguit del correcte procediment rector de les actuacions que es van declarar nul·les i, per descomptat, de la retroacció d'estes perquè s'esmenen les irregularitats detectades (...) En el cas d'interlocutòries, en tractar-se, tal com la Sala sentenciadora va raonar, no que s'haguera prescindit totalment del procediment establert a este efecte, sinó tan sols del tràmit d'audiència de l'interessat, exclusivament s'incidiria en la de simple anul·labilitat de l'art. 48.2, i això només en el cas que de l'omissió se seguira indefensió per a l'administrat, una condició que comporta la necessitat de comprovar si la indefensió es va produir; però sempre, d'acord amb un elemental principi d'economia processal implícitament, almenys, potenciat per l'art. 24 CE, prohibitiu que en el procés judicial es produïsquen dilacions indegudes, i certificar si, en cas que es retrotraiguera el procediment al moment en què el defecte es va produir a fi de reproduir adequadament el tràmit omès o irregularment efectuat, el resultat d'això no seria diferent del que es va produir quan en la causa d'anul·labilitat de l'acte l'Administració creadora d'este havia incorregut (...)".

En definitiva, segons la jurisprudència majoritària actual (que atorga a la forma o procediment un caràcter estrictament instrumental) els vicis de forma no tenen per si mateixos força invalidant. L'apreciació de la invalidesa per estos vicis se subordina al fet que la seua concurrència determine una efectiva disminució de les exigibles garanties que el procediment oferix al particular, en incidir en la resolució final i impedir-li aconseguir la seua finalitat, o respecte de l'interessat que l'al·lega, en alterar el sentit de l'acte definitiu en el seu perjudici i col·locar-lo en una clara indefensió.

Finalment, respecte de la quarta qüestió plantejada, considerem que l'actuació pública podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa. De les actuacions es desprenia que l'autor de la queixa va presentar en data 3/12/2010 un recurs de reposició davant de l'Ajuntament d'Albal i que esta va ser resolt en data 4/7/2011 i notificat el 12/7/2011. De la mateixa manera, l'autor de la queixa en data

14/7/2011 torna a presentar una altra instància i demana la devolució dels 5.35 € és a dir, el 5% del recàrrec, i en data de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no havia rebut resposta sobre això.

Cal tenir en compte que constituïx una competència essencial del Síndic de Greuges, segons el que disposa la Llei 11/1988, reguladora d'esta institució, “vetlar perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen estat formulats”.

En este sentit, l'art. 42.2 de la repetida Llei 30/1992 estableix que: “el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos”.

Igualment, els articles 116 i 117 de la Llei 30/1992 regulen el recurs administratiu de reposició. Concretament, l'art. 117.2 assenyala que “el termini màxim per a dictar i notificar la resolució del recurs serà d'un mes”.

Atenent al que hem exposat més amunt, vam suggerir a l'Ajuntament d'Albal que, en situacions com l'analitzada, s'extreme al màxim els deures legals de resoldre dins de termini els escrits i recursos presentats pels ciutadans. L'Ajuntament va acceptar el nostre suggeriment.

3.3. Taxes municipals

El ciutadà de la queixa núm. 1206158, en el seu escrit inicial substancialment manifestava que “(...) a la fi de novembre de 2011, em remeten una factura provinent del meu Ajuntament (...) en què se'm reclamen unes taxes corresponents a fems i Ecoparc (...) eixa taxa correspon a una casa de camp que no és el meu domicili (...) l'Ajuntament pretén cobrar-me un servici que ni tan sols posa a la meua disposició ja que el servici de recollida de fems més pròxim a la casa de camp està a més de 3 km. (...)”.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam demanar un informe a l'Ajuntament de Benigànim, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) en l'últim trimestre de l'exercici 2011, s'executa labor d'inspecció i es comprova la no-aplicació de la taxa de fem i ecoparc en determinats domicilis d'esta localitat. Com a conseqüència d'això, en data 23 de novembre de 2011 es notifica liquidació a l'autor de la queixa en concepte de taxes de fem. L'interessat va presentar una instància en data 9 de gener de 2012, en la qual sol·licitava l'anul·lació de l'esmentada liquidació. En data 27 de febrer de 2012, en contestació a la instància esmentada, se li notifica a l'interessat Decret d'Alcaldia de data 17 de febrer, en el qual s'exposen els arguments legals en virtut dels quals sorgix l'obligatorietat del pagament de les esmentades taxes.

1. Quant a la consideració relativa al fet que “(...)eixa taxa correspon a una casa de camp que no és el meu domicili (...)” es va argumentar en el Decret d'Alcaldia que el fet que no siga el seu domicili habitual no eximix del pagament de la taxa de fem.

2. Pel que fa al fet que “(...) que l’Ajuntament pretén cobrar-me un servici que ni tan sols posa a la meua disposició ja que el servici de recollida de fems més pròxim a la casa en qüestió està a més de 3 km (...)”, podem dir que eixa queixa no apareixia en la instància presentada en esta corporació, en data 9 de gener de 2012.

Es pren en consideració l’al·legació presentada davant del Síndic, i farem les comprovacions oportunes (...)”.

Així les coses, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l’expedient.

El punt de partida de l’estudi de la queixa el constituïx la Llei reguladora de les hisendes locals 2/2004, de 5 de març, que inclou les taxes dins de la tradicional classificació tripartida de tributs locals (junt amb els impostos i les contribucions especials). En eixe sentit, l’Ordenança reguladora de la taxa per recollida de residus sòlids urbans a domicili, urbans i industrials en ecoparc, tractament i eliminació dels de l’Ajuntament de Benigànim, assenyala en el seu art. 2 que la tributació per esta taxa està constituïda pel supòsit de prestació d’un servici públic de competència local.

Quant al subjecte passiu de la mencionada taxa (article 3 de l’esmentada ordenança), són les persones físiques i jurídiques que sol·liciten o resulten beneficiades o afectades pel servici que presta l’entitat local.

I, finalment, es merita la taxa (art. 7) i naix l’obligació de contribuir des del moment que s’inicie la prestació del servici.

L’autor de la queixa, com que té una casa de camp, sí que ha de pagar la mencionada taxa. Ara bé, no és prou que el servici es trobe a disposició del titular, 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. 12.362/1991) i dels tribunals superiors de justícia de la Rioja (Sentència de 30 de juliol de 1997, núm. 396, Rec. núm. 292/1996), Castella-la Manxa (Sentència de 25 de setembre de 1997, núm. 408, Rec. núm. 560/1995) i Andalusia (Sentència de 26 de març de 2001), en virtut dels quals es declara improcedent el cobrament de la taxa quan el municipi no presta el servici de forma efectiva.

Així, el Tribunal Suprem, en la sentència anteriorment ressenyada, declara que:

“(…) És obligat, quant a 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’art. 26.1. a) de la Llei general tributària de 1963, segons el qual ‘les taxes són tributs el fet imposable dels 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 dues 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 ja que 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 en subjecte passiu de la taxa establida per al seu finançament, si el servici no es presta de manera que aquella pugua considerar-se especialment afectada 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'exigència 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 supòsit de fet semblant al d'esta queixa.

Davant d'eixe supòsit, el Tribunal, en la seua decisió, declara improcedent el cobrament d'una taxa, quan va quedar acreditat que no existia contenidor de fems 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 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 fems, i el més pròxim es troba a 300 metres de distància, i que per tant no se li ha realitzat el servici de recollida de fems, escau declarar vulnerats els articles 20 i 26 de la Llei d'hisendes locals, ja que per a poder-se exaccionar una taxa determinada és necessari que el municipi preste el servici i que este beneficie especialment l'administrat o l'afecte de manera particular, per la qual cosa no es pot exaccionar una taxa per un servici que no es presta (...).

Finalment, 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 la taxa no ha de cobrar-se en la forma que pretén l'Ajuntament. No obstant això, tot i 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 contra el que disposen les ordenances i contra el que ocorre amb la resta dels ciutadans. Hem d'inclinar-nos per una solució eclèctica. Així, considerem que l'autor només ha d'abonar la taxa corresponent a un habitatge normal, sense consideració al 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, esta institució conclouïa que si no hi ha prestació del servici (els contenidors més pròxims es troben a mes de 3.000 metres del domicili de l'autor de la queixa) les entitats locals haurien d'optar entre no girar la taxa o girar-la de forma parcial (en els termes vistos en la Sentència del TSJ d'Andalusia).

Finalment suggerirem a l'Ajuntament de Benigànim que revocara les liquidacions girades en concepte de taxa de fem o, si escau, reduïra la seua quantia a aquells

immobles els contenidors més pròxims dels quals es trobaren ubicats a una distància igual o superior a 300 metres d'estos immobles, ja que a estos habitatges no se li està prestant efectivament el servei de recollida de fem.

Així mateix, li suggerírem que donara les instruccions oportunes, en els termes exposats, perquè els contenidors s'instal·laren en les proximitats del domicili de l'interessat. L'Ajuntament esmentat va acceptar el suggeriment en el sentit de realitzar les comprovacions oportunes i esmenar-hi, en el cas que n'hi haja, les deficiències.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1207810 ens indicava que "(...) el dia 24 de gener de 2012, vaig omplir la sol·licitud per a demanar una de les zones habilitades per a casar-me en el meu poble (...) em van donar com a resposta verbal que sí que disposava d'esta per al 30 de juny de 2012 (...) dos mesos més tard va eixir una nova Ordenança en què cal pagar una quota per servei de neteja i em demanen 150 €(...) jo vaig fer la sol·licitud de la zona abans que isquera esta nova ordenança (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a l'Ajuntament d'Ibi, el qual ens va indicar el següent: "(...) amb data 14 de març de 2012, l'Ajuntament Ple va aprovar provisionalment l'esmentat expedient, així com amb data 3 d'abril de 2012, es va publicar en el Butlletí Oficial de la Província l'edecte d'exposició pública de l'acord, de conformitat amb l'art. 17 del RDL 2/2004, de 5 de març (...). Una vegada transcorregut el termini d'exposició pública de 30 dies hàbils, s'adoptarà per la corporació l'acord definitiu que escaiga en el cas que existiren reclamacions o, en cas contrari, s'entendrà definitivament adoptat l'acord, fins llavors provisional, sense necessitat d'acord plenari. Els acords definitius citats (...) hauran de ser publicats en el Butlletí Oficial de la Província, sense que entren en vigor fins que s'haja dut a terme esta publicació. Una vegada haja entrat en vigor l'Ordenança fiscal, i com a conseqüència de no preveure cap disposició transitòria, esta és d'aplicació quan s'incórrega en el fet imposable a què es referix l'article 2n de l'ordenança esmentada (...)".

De la documentació aportada en l'expedient, es desprenia que eren dues les qüestions a estudiar: la falta de contestació a l'escrit presentat en data 24/1/2012 i l'aplicació de la taxa per la prestació del servei de les celebracions civils.

Respecte de la primera, 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, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

L'Ajuntament d'Ibi hauria d'haver contestat a la sol·licitud presentada per l'autora de la queixa en data 24/1/2012, abans del 24/4/2012.

Respecte de la segona qüestió, a saber, l'aplicació de la taxa per la prestació del servei de les celebracions civils, considerem el següent: com que l'autora de la queixa va presentar la sol·licitud en data 24/1/2012 i existix l'obligació de resoldre -segons l'article 42.2 mencionat anteriorment- en un període no superior a tres mesos, en data

3/5/2012 n'estava pendent l'aprovació definitiva, per la qual cosa considerem que no escau aplicar la mencionada taxa.

Finalitzada la investigació, l'Ajuntament d'Ibi va acceptar la nostra recomanació i va declarar que no procedia el pagament de la taxa i va contestar a l'autora de la queixa en este sentit.

Per acabar, nombrosos ciutadans van interposar diverses queixes en relació amb la taxa per transferència, valoració i eliminació de residus sòlids urbans i recollida selectiva en ecoparc. Els autors de les queixes, el número principal dels quals és el núm. 1200939, manifestaven que van presentar un recurs de reposició contra la liquidació tributària que van rebre del Consorci València Interior per la taxa anteriorment mencionada, corresponent al període 2011, ja que segons els autors de la queixa, la liquidació realitzada no està d'acord amb el dret i no havien rebut cap resposta al mencionat recurs de reposició presentat en data 10 de febrer de 2012.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe del Consorci València Interior, el qual ens indica que "(...) la taxa en qüestió està regulada per la seua corresponent Ordenança Fiscal, publicada en el Butlletí Oficial de la Província de València de 29 de març de 2008. Les liquidacions corresponents es van notificar en 2009. Voldríem aclarir les qüestions que argumenta en la seua reclamació:

- La sentència núm. 243/11 del Jutjat del Contenciós Administratiu núm. 1 de València (ferma) desestima un recurs plantejat contra la taxa consorciada de tractament de residus urbans. En el recurs el demandant va sostindre una argumentació que coincidix amb el sentit del seu escrit.
- El rebut de cada població es calcula cada any d'acord amb les quantitats de residus mesclats que descarrega en el Consorci el camió que arreplega el fem d'eixa població. A més incorpora una part fixa que servix per a mantindre la xarxa d'ecoparc oberta i transportar i tractar adequadament tots els residus que allà arriben.
- L'estudi econòmic de la seua ordenança fiscal detalla el cost previst del servici i la justificació de la quantia de la taxa (...)".

Així les coses, en la present queixa es plantejava essencialment la falta de contestació a l'escrit presentat pels autors de la queixa en data 10/02/2012, el qual va ser finalment contestat amb data registre d'eixida 1/6/2012, és a dir, més de tres mesos després. Per això, recomanarem al Consorci València Interior que, per a futures situacions com l'analitzada, conteste dins de termini als escrits presentats pels ciutadans. Esta recomanació va ser acceptada.

4. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat

4.1 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

L'autora de la queixa núm. 1200238 expressava que "(...) en data 6 de juny de 2011 va rebre notificació de la resolució del cap del Servici de Gestió Tributària, per la qual, tot

executant la resolució del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana dictada en data 21/12/2010 en interlocutòries de recurs contenciós-administratiu 03/3260/2008, escau l'anul·lació de la liquidació (...) mitjançant un escrit de 6 de juny de 2011 es comunica requeriment de documentació a fi de realitzar la devolució. Amb data 10 i 24 de juny s'aporta documentació als Servicis Territorials de Castelló de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació (...) en data d'avui no he rebut cap notificació, comunicació o informació respecte del pagament instat de les despeses i els interessos meritats (...)"

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) en data 6 de juny de 2011 es va fer la devolució efectiva de l'aval i es va requerir l'interessat perquè aportara la documentació necessària per a poder realitzar la proposta de resolució de la devolució de les despeses d'aval. Amb data 10 de juny de 2011, l'autora de la queixa va presentar un escrit en la Direcció Territorial d'Hisenda i Administració Pública de Castelló, en el qual sol·licitava la devolució de les despeses causades per la constitució de l'aval i aportava la documentació requerida. El 16 de juny de 2011, es va autoritzar el pagament de les despeses d'aval, l'import del qual ascendia a 1.710,37 € més els corresponents interessos legals. Amb data 17 de juny de 2011 es va remetre l'esmentada resolució al Servei de Contractació i Gestió Econòmica de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, i era comptabilitzat per Intervenció General el 18 de juliol de 2011. Este abonament es farà efectiu d'acord amb el criteri d'ordenació de pagaments fixats per la Tresoreria de la Generalitat Valenciana (...)"

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, cosa que va realitzar, en el sentit següent: "(...) no s'informa de l'anotament comptable o referència de crèdit reconegut al meu favor, ni s'acompanya un calendari o criteri d'ordenació de pagaments (...)"

Davant l'escrit de les al·legacions i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, el Síndic de Greuges va sol·licitar a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública una ampliació de l'informe inicial, en especial demanava conèixer el calendari de pagaments a què es referia en el seu informe o, si no n'hi ha, i segons el criteri establert, en quina data es faria efectiu l'abonament pendent de les despeses.

En eixe sentit, en data 12/6/2012 vam rebre l'informe sol·licitat, en el qual ens comunicaven el següent:

"(...) La Generalitat realitza els pagaments de la manera més ràpida possible dins de les línies de liquiditat disponibles, assenyala que en estos moments l'abonament de la quantitat està acollit al procediment per al pagament dels proveïdors de la Generalitat Valenciana regulat en el RDL 04/2012 de 24 de febrer (BOE de 25 de febrer) i en l'Acord 6/2012, de 6 de març, del Consell, de política fiscal i financera, pel qual es fixen les línies generals d'un mecanisme extraordinari de finançament per al pagament a proveïdors de les comunitats autònomes (...)"

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, realitzàrem la següent recomanació.

De les actuacions es desprén que a l'autora de la queixa, mitjançant una resolució de 16/6/2011 de la directora territorial d'Hisenda i Administració Pública de Castelló, se li va autoritzar el pagament de despeses de l'aval, l'import del qual ascendia a 1.710,37 € més els interessos. Posteriorment, va ser comptabilitzat per Intervenció General el 18/7/2011, i en la data de les últimes al·legacions efectuades per l'autora de la queixa, de data 27/6/2012, no havia rebut l'import del deute pendent.

Posteriorment, eixa Conselleria ens va informar que l'abonament de la quantitat està acollit al procedim per al pagament dels proveïdors de la Generalitat Valenciana, regulat en el RDL 04/2012, de 24 de febrer i en l'Acord 6/2012, de 6 de març, del Consell, de política fiscal i financera, pel qual es fixen les línies generals d'un mecanisme extraordinari de finançament per al pagament a proveïdors de les comunitats autònomes.

En eixe sentit, el Reial Decret Llei 4/2012, de 24 de febrer, pel qual es determinen obligacions d'informació i procediments necessaris per a establir un mecanisme de finançament per al pagament als proveïdors de les entitats locals, en el seu art. 8.2 estableix que podran establir-se com a criteris per a la prioritat de pagament, entre d'altres, l'antiguitat de l'obligació pendent de pagament

L'Acord 6/2012, de 6 de març, del Consell, de política fiscal i financera pel qual es fixen les línies generals d'un mecanisme extraordinari de finançament per al pagament als proveïdors de les comunitats autònomes, estableix en el punt 7 que "Les comunitats autònomes permetran als proveïdors consultar la seua inclusió en la relació certificada remesa i, en cas d'estar-hi inclosos, podran conèixer la informació que els afecte (...)".

D'altra banda, el Síndic de Greuges és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual de les obligacions de pagament als ciutadans durant la greu crisi econòmica que experimentem. No obstant això, considerem que l'acció de l'Administració pública havia de limitar-se a dotar de crèdit el pagament de l'import objecte de la queixa.

En el moment de redactar el present Informe anual, ens trobem esperant rebre la preceptiva contestació per part de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública sobre l'acceptació o el rebuig de la recomanació següent:

- Tenint en compte el període transcorregut, amb la major brevetat possible, que pague les despeses d'aval a què es referix la present queixa.
- De la mateixa manera, que s'establisca una data aproximada o un calendari de pagament, ja que fa un any que es van comptabilitzar les despeses d'aval i encara no s'han abonat.

4.2. Impost sobre successions i donacions

L'autora de la queixa núm. 1211173 expressava que amb data 10/6/2011 va presentar una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts davant dels Servicis Territorials d'Economia de la Generalitat Valenciana.

De la mateixa manera, ens comunicava que el 4/7/2012 va anar a les oficines dels esmentats Servicis territorials per demanar informació sobre l'estat de la seua sol·licitud i la van informar que, després de 13 mesos després, no s'havia tramitat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar a la llavors Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç informació suficient i, en especial, en quin estat es trobava la sol·licitud presentada per l'autora de la queixa.

En eixe sentit, en data 14/9/2012, va tindre entrada en esta institució l'informe requerit, en el qual ens comunicaven que la queixa havia sigut remesa a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.

A la vista del referit informe, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, per part del Síndic de Greuges es va sol·licitar a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que ens informara en quin estat es trobava la sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts presentada per l'autora de la queixa.

Finalment, amb data 22/11/2012, va tindre entrada en esta institució l'informe requerit, en el qual ens comunicaven, entre altres qüestions, el següent:

“(…) Amb data 10 de juny de 2011, l'autora de la queixa va presentar sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts per import de 560,12 € en consignar en l'autoliquidació una base imposable de 33.100 € quan en realitat, la base imposable que calia consignar era de 29.790 € segons escriptura d'esmena. Amb data 26 de juliol de 2012, es va requerir la interessada perquè presentara determinada documentació, i va ser emplenat el requeriment amb data 11 de setembre de 2012. Amb data 2 d'octubre de 2012, es va emetre resolució de reconeixement de devolució d'ingressos indeguts, per import de 560,16 € més els interessos legals corresponents. En data d'emissió del present informe, es troba pendent d'abonament la mencionada quantitat (…)”.

Partint d'estos fets, es desprén que l'autora de la queixa va presentar en data 10/6/2011 una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts, la qual es va resoldre a favor seu en data 2/10/2012, i el 16/11/2012 no s'havia fet efectiu l'abonament d'estos.

En eixe sentit, l'art. 221 de la Llei general tributària estableix que el procediment per a la devolució d'ingressos indeguts s'iniciarà d'ofici o a instància de l'interessat, cosa que en l'expedient de queixa que ens ocupa va tindre lloc el 10/6/2011. En l'art. 104 de la LGT s'estableix el termini de resolució, el qual serà el fixat per la normativa reguladora del procediment, sense que puga excedir sis mesos, comptant el termini des de la data en què el document haja tingut entrada en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació.

En eixe sentit, després de la presentació de la sol·licitud en data 10/6/2011, esta deuria haver-se resolt en un període màxim de sis mesos, és a dir, abans del 10/12/2011, cosa que no es va realitzar fins al 2/10/2012.

D'altra banda, respecte de la segona qüestió, a saber, la falta d'abonament de la devolució d'ingressos indeguts, sembla existir un problema per al seu pagament ja que segons manifesta l'administració afectada "(...) en data emissió del present informe, es troba pendent d'abonament la quantitat (...)".

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 dels drets reconeguts als ciutadans durant la greu crisi econòmica que experimentem.

No obstant això, considerem que l'acció de l'Administració pública ha de dotar de crèdit el pagament dels ingressos indeguts objecte de queixa (encara pendent de pagament). En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació per part de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, en situacions com l'analitzada, s'extreme al màxim el compliment dels deures legals que s'extrauen dels articles 32, 103, 104 i 221 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, i que, amb la major brevetat possible, es paguen els ingressos indeguts a què es referix la present queixa.

III. IGUALTAT

En l'Àrea d'Igualtat s'han formulat davant del Síndic de Greuges l'any 2012 un total de 33 queixes, davant de les 6 queixes presentades en 2011, 14 en 2010 i 31 en 2009.

A continuació esmentarem les queixes més significatives que hem tramitat en esta Àrea i que detallem a continuació.

1. El dret a la igualtat entre dones i homes, i la seua relació amb el IV Congrés Síndrome d'Alienació Parental (SAP) i Custòdia Compartida celebrat a València

En esta matèria es van presentar les queixes núm. 1205658, 1205812, 1205813, 1205814, 1205815, 1205829, 1205999, 1206000, 1206033, 1206051, 1206052, 1206607; totes es van acumular perquè el seu contingut era idèntic.

Les persones autores d'estes queixes manifestaven que es duria a terme a València el IV Congrés Internacional del SAP i Custòdia Compartida, en què participa la Generalitat Valenciana. En els punts de trobada s'està aplicant l'anomenada Síndrome d'Alienació Parental (SAP) sobre els i les menors que hi acudixen.

D'altra banda, consideraven que, en dur-se a terme a València el IV congrés de Síndrome d'Alienació Parental i Custòdia Compartida, on es va a difondre l'ús d'esta eina que permet culpar les dones de les pors i angoixes raonables de xiquets i xiquetes envers son pare violent, no correspon a la Conselleria de Governació col·laborar en el finançament d'este esdeveniment.

Les autores de les queixes feien referència al fet que, en general, tot això implicava una discriminació envers les dones i, quant als i les menors, estos corren greus riscos per al seu benestar, equilibri i salut física i mental.

Les promotores dels expedients de queixa acabaven sol·licitant que s'adoptaren accions que impediren l'aplicació del SAP en tots els àmbits (justícia, servicis socials, etc.), ja que esta pretesa síndrome trenca els principis democràtics, ja que és una apologia sexista que alimenta tot tipus d'abusos i violències tant envers les dones com envers els menors. Per això, la participació de la Generalitat és impròpia quan este congrés pot afectar els drets fonamentals de dones i menors.

Vam admetre a tràmit les queixes i demanàrem un informe la Conselleria de Governació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) La Conselleria de Governació contribuïx a finançar l'organització del IV Congrés Internacional sobre la Síndrome d'Alienació Parental i Custòdia Compartida, que es durà a terme entre els dies 29 i 31 de març de 2012. Esta col·laboració ha d'entendre's des d'una triple perspectiva:

a) En primer lloc, és la quarta vegada que es fa un esdeveniment com este.

b) En segon lloc, com tot Congrés, pretén ser un fòrum de debat i intercanvi entre ponents i assistents.

L'intercanvi de parers entre especialistes en una matèria és un mitjà idoni per a promoure'n el coneixement, i en este cas per a difondre i divulgar les conseqüències pràctiques de l'aplicació de la Llei 5/2011.

c) En tercer lloc, si bé la denominació del Congrés al·ludix al SAP, no és menys cert que també fa referència a la custòdia compartida. No es pretén adoptar o defendre una posició concreta entorn de l'existència o inexistència d'esta síndrome, sinó propiciar que professionals pertanyents a diversos àmbits posen en comú els seus coneixements i experiències perquè els assistents puguen extraure les seues pròpies conclusions.

La contribució financera de la Conselleria de Governació se cenyix, únicament i exclusivament, a aspectes vinculats amb l'organització material de l'esdeveniment, sense incloure cap despesa que derive del pagament als ponents o conferenciants per les seues intervencions (...)"

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de les queixes, les vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que la qüestió que calia estudiar en esta queixa era el finançament o suport que fa una Conselleria, en este cas Governació, a un curs, jornada o esdeveniment que ha de ser d'interés científic, públic o de promoció de drets reconeguts en la nostra legislació.

El finançament per part de l'Administració pública d'un esdeveniment que difon la SAP no sembla completament encertat, ja que esta pretesa síndrome, tot i la seua difusió i popularitat, ha estat qüestionada com a concepte vàlid a causa de diversos fets:

1) El continu rebuig de ser admesa pels dos grans sistemes de classificació de desordres mèdics i psicològics acceptats per la comunitat científica i pels organismes internacionals oficials: a) els criteris de classificació internacional de les malalties o CIE-10, i b) el *Manual Diagnòstic i Estadístic dels Trastorns Mentals* (DSM IV-TR en les seues sigles en anglés, perquè s'aplica als EUA, si bé també se sol adjuntar al de la CIE-10 per la comuna correspondència de la majoria de criteris nuclears i per l'esforç conjunt cap a una progressiva confluència).

2) El rebuig d'institucions rellevants per la seua significació. En destaquem algunes:

- El National Council of Juvenile and Family Court Judges va determinar en 2004 en la seua guia: *Navigating Custody & Visitation Evaluations in Cases with Domestic Violence: A Judge's Guide* que "(...) "La teoria de Richard Gardner que postula l'existència de 'la Síndrome d'Alienació Parental' o 'suposada SAP' ha sigut desacreditada per la comunitat científica. Els testimonis que una de les parts en un cas de custòdia patixen la síndrome haurien de ser, per tant, considerats inadmissibles (...)" (p. 21).

- A l'Estat Espanyol, la *Guia de Criteris d'Actuació Judicial davant de la Violència de Gènere del Consell General del Poder judicial de 2008*, dedica un apartat a la suposada SAP. Després d'una revisió coincident amb els anteriors documents sobre l'absència d'acceptació per la comunitat científica, expressa:

"(...) La síndrome d'alienació parental no és una categoria clínica, ni en medicina ni en psicologia, per la qual cosa ha d'entendre's com a descripció d'una situació caracteritzada per una sèrie de símptomes i conductes que no corresponen amb una causa única".

En els casos en què s'observen problemes de relació i rebuig dels fills i les filles envers el pare, la primera aproximació des d'un punt de vista científic ha de ser descartar situacions de violència i abordar-les com un problema d'adaptació o de relació del menor o del seu entorn familiar, i no com a patologia. Des d'esta perspectiva, l'abordatge terapèutic ha de centrar-se a emprar tècniques de mediació, no coactives i basades en la manipulació intencionada de la mare.

Acceptar, en suma, els plantejaments de les teories de Gardner –que fins i tot exclouïa l'aplicació de la seua teoria en els casos en què s'evidenciava una situació de violència, abús o negligència- en els procediments de guarda i custòdia de menors implica sotmetre'ls a una teràpia coactiva i una vulneració dels seus drets per part de les institucions que precisament tenen com a funció protegir-los (...)" (p. 130)

- L'Associació Espanyola de Neuropsiquiatria ha advertit dels riscos de l'assumpció d'esta teoria i de la pràctica de la teràpia indicada pel seu creador i seguidors.

El caire de gènere en les descripcions de la SAP és innegable. La majoria dels cònjuges alienadors són, segons l'opinió de Gardner, "dones que odien els homes". Qualsevol intent d'esta per rebel·lar-se davant del risc de retirada de custòdia d'un fill esdevé noves proves de l'alienació i de la programació a què sotmeten el fill. Sobre la base de la SAP es desatenen les protestes o acusacions del xiquet (i de la mare) de maltractament o abús. Cal assenyalar la directa relació que hi ha entre la SAP i la custòdia compartida.

En este mateix sentit, l'estudi de més de 200 resolucions judicials dut a terme per la magistrada Paloma Marín López (cap de secció de l'Observatori contra la Violència Domèstica i de Gènere del Consell General del Poder judicial) en la ponència presentada al III Congrés de l'Observatori amb el títol "Resistències a l'aplicació de la Llei integral. La suposada SAP i la seua projecció sobre les resolucions judicials", aporta les reflexions i conclusions següents

"(...) En la seua formulació i significat és un producte al servici dels sectors de la societat que s'oposen a l'avanç de les dones. Té profundes derivacions que excedixen molt la mera constatació del rebuig d'un fill o filla a relacionar-se amb un progenitor. El significat de la síndrome d'alineació parental és una cosa diferent de la mera constatació d'un resultat (el rebuig d'un menor)".

Així mateix, arriba a onze conclusions, de les quals destaquem la primera i l'última, ja que són bastant significatives, tant del que ocorre en els nostres tribunals com del seu atac al dret fonamental a la igualtat:

1. La SAP apareix com un instrument creat al servici de l'estigmatització de les dones, per la qual cosa servix per a enfrontar-se a qualsevol norma o pràctica que permeta un avanç en el gaudi dels seus drets.

2. Els pronunciaments judicials més nombrosos es produïxen en el procés civil. Si bé sorgixen en el context de la guarda i custòdia dels fills, la SAP es projecta en general sobre els processos de família (separacions i divorcis) i afecta diversos àmbits, amb projeccions en pronunciaments sobre:

- Guarda i custòdia dels/de les menors.
- Règim de visites.
- Comunicació i estada del progenitor no custodi.
- Pensions d'aliments.
- Atribució de l'habitatge familiar.
- Pensions compensatòries.

Evidentment, quan la Conselleria de Governació manifesta que l'anomenat Congrés no sols es referix a la SAP, sinó també a la custòdia compartida, cal assenyalar que justament la magistrada observa que estan directament unides ambdues qüestions i les seues conseqüències, tant en allò econòmic com en allò personal, en les crisis de parella (separacions o divorcis) i contribuïxen a la feminització de la pobresa: “Les rígides conseqüències que es nugen al diagnòstic de la SAP tenen, per això, un considerable abast en l'aspecte personal i econòmic, de cap manera innocent, i poden servir per incrementar la feminització de la pobresa”.

Esta pretesa síndrome i les seues conseqüències, com bé assenyala la magistrada, afecten el dret fonamental a la igualtat entre dones i homes reconegut en la nostra Constitució i, per mandat constitucional, correspon als poders públics remoure els obstacles perquè la igualtat entre uns i altres siga real i efectiva, a fi d'aprofundir en el fet que esta siga una autèntica igualtat real per a construir una societat més justa i equilibrada entre ambdós sexes.

Així doncs, l'Administració està obligada a detectar les reaccions que sorgixen en determinats grups contraris a la igualtat real entre dones i homes, com també les seues conseqüències, manifestacions i projeccions, i tot això amb la finalitat de complir escrupolosament amb allò establert en la nostra normativa, prenent les decisions corresponents per a promoure eixa igualtat, de la mateixa manera que ha d'atendre a l'interés superior del menor i així complir els mandats de l'ordenament jurídic.

Sobre això, l'Associació Espanyola de Neuropsiquiatria (AEN) advertix que:

“El risc de deixar un xiquet les queixes del qual són desqualificades i no escoltades per considerar-les producte d'una programació a mans d'un progenitor maltractador és molt alt. A això se suma el fet que els intents de protegir el xiquet per part de l'altre progenitor esdevenen mentides i nous intents de “programació”. Es deixa a mans d'un potencial maltractador un xiquet aïllant-lo del seu únic vincle de protecció”.

La pretesa SAP “és un instrument al servici de l'estigmatització de les dones” i té una directa relació amb la custòdia compartida imposada que, segons prestigioses institucions que han aprofundit en el seu estudi, estan provocant un vertader obstacle perquè la igualtat siga real i efectiva i per a protegir l'interés de les i dels menors.

Amb tot això, esta institució intenta posar en relleu que allò que s'ha exposat és prou greu com per a apel·lar a la necessària actuació dels poders públics en els seus respectius àmbits competencials per a estretir la bretxa cada vegada major gràcies al discurs no igualitari, “sinó igualitarista” que s'està instal·lant.

Volem dir que la discriminació entre dones i homes contravé el que establix l'ordenament jurídic i vulnera els següents preceptes legals: art. 14 de la Constitució, que consagra el principi de no-discriminació per raó de sexe; 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; 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; Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes; Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra

la violència de gènere; Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes de la Comunitat Valenciana; Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, de 10 de desembre de 2000, i finalment, també tots aquells pactes, tractats i convenis internacionals que reconeixen el dret a la igualtat entre dones i homes, especialment la Convenció de Nacions Unides de 1979 sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona.

Una vegada constatat que la síndrome d'alienació parental no té cap validesa i que, d'acord amb persones expertes i institucions, conculca decididament drets fonamentals. I amb la finalitat d'atendre als principis i drets reconeguts en la nostra legislació 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 i al de la protecció de menors, recomanem a la Conselleria de Governació que, d'ara en avant, adopte una major vigilància i evite finançar i/o protegir esdeveniments que puguen afectar negativament estos drets i, per contra, que promoga aquells actes que es dirigisquen a protegir-los, a fi d'aconseguir una societat més justa i equitativa.

La recomanació va ser acceptada per la Conselleria de Governació, si bé feren determinades puntualitzacions en el sentit que l'actuació de la Conselleria ha estat sempre presidida per la ferma voluntat de contribuir només a l'execució d'una iniciativa d'acord amb les funcions que té assignades, i des del més absolut respecte cap a les prescripcions derivades de l'ordenament jurídic vigent.

2. Punts de trobada

Com en anys anteriors següen entrant queixes sobre els punts de trobada. Sobretot les queixes solen tenir com a objecte el tracte rebut i els informes emesos pels i per les professionals adscrits a estos.

En este sentit, exposem com a exemple la queixa núm. 111554, que ha sigut resolta en 2012. L'autora de la queixa manifesta que era usuària del Punt de Trobada Familiar de València, al qual acudix per decisió judicial perquè es duguen a terme les visites entre la seua filla d'11 anys i el seu fill de 8 anys amb el pare. És molt important indicar que esta trobada es produïx tres anys després d'haver-se interromput qualsevol contacte amb el pare, ja que este tenia una ordre d'allunyament i havia estat a la presó.

En concret, ens referia que, quan començaren les visites, els seus fills hi anaven amb expectatives elevades i es mostraven molt amables i receptius amb son pare, fins al punt que la psicòloga li comentà que mai ha vist anteriorment uns xiquets que, després de tres anys i mig, reberen el pare amb eixe somriure i agraïment; segons la psicòloga això era gràcies al fet que no havien rebut mala influència de la mare sobre el pare.

Ens al·legava la interessada que tot canvià tan sols un parell de visites després. La seua filla va eixir del centre amb un quadre ansiós i vomitò quan va arribar a casa. Uns símptomes que perduraren fins un parell de dies després. Segons indicà la seua filla, son pare en la visita va emetre insults envers la mare (lladre, drogoaddicta etc..) i tot això ho va fer davant de la tècnica encarregada, sense que esta actuara per a evitar este comportament, de manera que es van produir en la seua filla els símptomes descrits anteriorment.

Davant d'este incident, es posa en contacte amb el centre a fi de mostrar-los el seu malestar per la no-intervenció de la tècnica. I en repetir-se estos episodis i esdevenir una constant en les posteriors visites, la psicòloga decidix sol·licitar visites tutelades. Amb el temps els xiquets mostren obertament la seua disconformitat a anar al punt de trobada i ella assabenta el centre d'este fet i li contesten que els xiquets juguen molt i s'ho passen molt bé.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam demanar un informe a l'Ajuntament de València i, en data 25 de gener de 2012, ens va comunicar de manera detallada les actuacions realitzades pel personal que treballa en el centre.

Vam donar trasllat de l'informe a la interessada perquè hi aportara al·legacions, i ho va fer i es va ratificar en allò que s'ha manifestat en el seu escrit de queixa i el seu total desacord amb l'informe.

Advertim en la nostra resolució que la problemàtica plantejada en l'escrit de queixa prové de la resolució judicial que obliga a realitzar les visites dels menors amb el pare, i en este punt el Síndic de Greuges, per raons legals, no pot entrar a valorar ni les resolucions judicials ni aquells documents incorporats al procediment judicial. Qualsevol qüestió que es plantege en eixe terreny ha de ser comunicada al jutjat competent.

D'altra banda, no tenim àmbit competencial per a analitzar i valorar els informes psicològics o de peritatge que realitzen els professionals adscrits als punts de trobada.

Però al marge d'estes limitacions, la veritat és que la interessada ens al·legava el seu malestar psicològic i emocional i la falta de compressió per part del personal del punt de trobada en fer-la responsable de la negativa dels menors a comunicar-se amb el pare. Davant d'això hem d'assenyalar que des d'esta institució s'han realitzat determinades recomanacions als PEF, entre estes, al centre objecte de la queixa, en el sentit que els punts de trobada, per la matèria que tracten i que se circumscriu a les relacions familiars més pròximes (pares, mares, fills i filles menors d'edat) han derivat a estos centres com a conseqüència de resolucions judicials després de procediments de separació o divorci conflictius.

Davant d'esta situació, ens la nostra resolució indiquem la necessitat que el personal que treballa en estos centres atenga les usuàries amb la sensibilitat que necessiten per a tractar assumptes en què les emocions i els conflictes familiars estan presents en la seua vida diària, i que afecten el que més estimen que són els fills i les filles.

Si realment volem que estos centres siguen un espai neutral i idoni que afavorisca i faça possible el manteniment de les relacions dels menors amb son pare, quan en un procés de separació o divorci l'exercici del dret de visites és interromput o és difícil de complir o conflictiu, hem de crear la confiança suficient perquè estos centres no resulten per a les persones usuàries un lloc que afegisca una quantitat més gran de patiment i incomprensió –si és que això és possible– d'aquella que ja suporten amb motiu de la conflictivitat familiar.

Per la nostra banda insistim en el fet que no es tracta solament d'una qüestió d'experiència com a advocat/a, psicòleg/a treballador/a social, etc., sinó d'aplicar un mètode d'intervenció adequat al difícil procés que es durà a terme i per al qual cal una qualificació i especialització diferent i molt concreta de l'equip professional que atén estos centres.

En el cas concret que ens ocupa, no té sentit que ambdós menors començaren les seues visites al centre amb satisfacció, i que a mesura que avançaven les visites es mostraren inquietos, angoixats i amb falta de motivació per a acudir al punt de trobada.

Ens crida l'atenció, i així ho hem manifestat, que en tots els escrits que presenten les usuàries es queixen del tracte i del mode d'intervenció dels professionals del centre, ja que en tots hi ha una constant comuna: el malestar emocional i psicològic tant d'elles com dels seus fills i filles, la qual cosa ens porta a la reflexió que seria desitjable -tot aplicant l'article 4 de la Llei reguladora dels punts de trobada- revisar el mètode d'intervenció aplicable en aquells casos en què la situació ho requerisca.

Els punts de trobada familiar han de vetlar per la seguretat, el benestar físic i fomentar l'equilibri psicològic i social dels menors, de les víctimes de violència domèstica i de qualsevol altre familiar vulnerable.

A més, és obligació d'estos centres, no solament complir la sentència judicial, sinó fer-la possible dins de les vies de l'enteniment per a totes les parts i tenir la màxima cura en les relacions de les persones usuàries. Ja que complir la sentència únicament com a sol 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 d'estos centres i no cap altra, si el que hom pretén és normalitzar les relacions familiars en interès del bé superior que és la infància.

Sobre la base del que hem exposat més amunt, vam fer una recomanació a l'Ajuntament de València en el sentit que les actuacions que es realitzen en el punt de trobada -a causa de la matèria de què es tracta i que se circumscriu a l'àmbit familiar, concretament a la supervisió de les visites tutelades amb menors- necessiten la dotació d'un personal qualificat i preparat professionalment de manera suficient en mètodes d'intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat que el seu ús no implique per a les persones usuàries més patiment del que ja suporten per la conflictivitat de les seues relacions personals i, en este sentit, que tinguen la màxima cura en la relació amb elles.

L'Ajuntament de València ens va remetre un informe en què sol·licitaven una reunió amb esta institució a fi que coneguérem el recurs en tota la seua complexitat. La reunió va tenir lloc el 8 de novembre de 2012. D'esta trobada hem donat compte en l'apartat del present Informe anual relatiu a la situació general del dret fonamental a la igualtat.

3. Informe del Síndic de Greuges sobre el Projecte de llei integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana

Donem compte de la queixa núm. 1205474, en la qual les seues autores sol·licitaven que el Síndic de Greuges analitzara el Projecte de llei integral de violència de gènere de la Comunitat Valenciana.

En este sentit, esta institució va remetre a la Mesa de Les Corts Valencianes el següent informe, resultat del seu estudi i valoració en la redacció final del text legal.

Este informe, per a coneixement dels membres de Les Corts, té com a objecte contribuir a l'avanç de la no-discriminació per raó de sexe. I com que esta institució no ha estat convocada a comparéixer en el tràmit previ d'este projecte, ho estem fent a petició de (...) tot acollint-se per a això al paràgraf 3r de l'article 10 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

La Sindicatura de Greuges té la responsabilitat de defensar els drets humans i, entre altres qüestions específiques, la igualtat entre dones i homes a la nostra comunitat autònoma, la voluntat expressa de la qual es troba en l'article 51 de la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes, per a la qual cosa s'ha creat la defensoria de la igualtat, que està a càrrec d'esta institució.

Per això rebem amb veritable interès la creació de noves eines contra la violència de gènere. I, atés que hem rebut el Projecte de llei que pròximament ha de debatre's en Les Corts sobre qüestions que ha de regular en este terreny per ser competència de la Comunitat Valenciana, passem a exposar el següent.

En analitzar el Projecte de llei integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, tant en la seua exposició de motius com en el seu articulat, trobem diferents aspectes manifestament millorables.

En primer lloc, mostrem la nostra absoluta conformitat amb el dictamen que fa el Consell Jurídic Consultiu i que, al nostre entendre, és d'una transcendència que, per la seua importància, obligaria a una profunda reflexió respecte de les seues consideracions, fonamentalment la quarta sobre el marc normatiu i la cinquena sobre observacions generals al text projectat. Esta última diu així:

I. Amb caràcter previ a l'anàlisi detallat de l'Avantprojecte de llei de referència cal dir, amb caràcter general, que part del seu contingut no té caràcter normatiu sinó programàtic o indicatiu de tasques que han de fer els poders públics. Per això caldria ponderar la conveniència de portar aquell contingut de la norma projectada a un pla o programa que fixe les directrius de política autonòmica en matèria de violència sobre la dona, reduir el contingut de l'Avantprojecte de llei a l'àmbit que li ha de ser propi: la regulació jurídica amb efectes vinculants sobre els aspectes que siguen competència de la Generalitat en relació amb la violència sobre la dona.

II. En segon lloc també cal assenyalar el caràcter burocràtic i reglamentari d'alguns capítols. D'una banda, establir en una norma amb rang de llei qüestions que obeïxen a la llibertat organitzativa de l'executiu i de l'Administració a càrrec seu implica petrificar innecessàriament l'ordenament valencià, i és convenient deixar a l'àmbit de la potestat

reglamentària els òrgans concrets que han de dur a terme el compliment de la llei i de les polítiques instrumentades pel Consell a este efecte: element organitzatiu i burocràtic l'un, i de polítiques públiques l'altre, més propi d'àmbits diferents del d'una llei.

Des de la perspectiva que una llei hauria de respondre a “una regulació jurídica amb efectes vinculants sobre els aspectes que siguen competència de la Generalitat en relació amb la violència sobre la dona” cal assenyalar que el projecte manca d'eixa finalitat, ja que conté termes indeterminats que, per la seua naturalesa, no obliguen les diverses administracions competents en la matèria. Així, els reiterats termes que encapçalen profusament l'articulat, com ara: *fomentarà*, *afavorirà*, *promourà*, *contribuirà*, *podrà*, *instarà*, *impulsarà*, *facilitarà* o *procurarà*. I només s'empra tres vegades un terme com *garantirà*, que sí que exigiria que les administracions compliren el mandat contingut en els corresponents articles.

Des de l'entrada en vigor de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, les competències de les comunitats autònomes en esta matèria se circumscriuen a la prevenció i els servicis socials d'atenció permanent, d'emergència, suport i acollida, recuperació integral, inserció laboral i a la formació de professionals que intervenen en l'itinerari del procés que han de seguir les víctimes de violència de gènere per a la seua recuperació.

No obstant això, el desenvolupament de tots estos servicis en els últims vuit anys no pareix que haja tingut un avanç significatiu, com a mínim en la pràctica. D'estos podem destacar els següents:

- Unitats de valoració forense.
- Centres de recuperació integral (no cases d'acollida).
- Habitatges de protecció oficial.
- Recursos específics, tant materials com humans, per a filles i fills menors de dones víctimes de violència de gènere.

També s'ha detectat en este temps, tant des de l'àmbit assistencial com judicial i policial, una certa mancança de formació professional obligatòria, suficient i permanent, sensible a les qüestions de gènere i que aprofundisca en les arrels d'esta violència.

Tot això podria haver sigut objecte d'un tractament que podria haver-se reflectit en l'exposició de motius, però esta no recull l'avaluació que haja pogut realitzar-se sobre estes mesures i altres compreses en la Llei 9/2003 d'igualtat entre dones i homes de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de partir d'eixa base a fi d'elaborar una nova llei que, sens dubte, per a ser efectiva, hauria de comptar amb la trajectòria recorreguda per la nostra Comunitat en tots eixos anys.

De vegades, per esta causa constatem que s'establixen conceptes que dissimulen els ja existents, i amb això apareix la possibilitat d'assignar-los un significat distint, o altres vegades fan la impressió d'un retall en drets, la qual cosa només pot augmentar la confusió i no l'aclariment i la seguretat jurídica que requerixen les normes.

Així, trobem articles d'este Projecte de llei que són restrictius amb referència a qüestions tractades en la Llei orgànica 1/2004, com ara la informació a les víctimes (art.

10), la protecció efectiva (art. 11), l'atenció integral especialitzada (art. 12), drets laborals (art. 18) o assistència social (art. 59).

Amb ànim de no reiterar allò que altres institucions han manifestat respecte de l'Avantprojecte de Llei, pel que fa a l'articulat concret, només farem referència al següent:

Article 2.

Respecte del concepte de *violència* establert en este article, convé assenyalar que no té un element fonamental, perquè no es tracta “d'un home”, sinó “d'aquell que té o ha tingut amb la dona una relació matrimonial, de parella o d'afectivitat, fins i tot sense convivència”, i això és així perquè és a este tipus al qual es referix el propi desplegament d'esta llei.

Article 3.

En l'apartat 1 seria aconsellable suprimir “estiga dirigida” i substituir-ho per “que pugua causar”, i evitar així que el jutgador interprete la intencionalitat de l'agressor, que és un extraordinari inconvenient en l'aspecte judicial a l'hora de valorar si va haver-hi intenció de dominació sobre la dona per part de l'agressor o no. Perquè és la violència de gènere aquella que és definida com l'efecte de la desigualtat que suporten les dones i per tant es tracta d'una violència objectiva, social, cultural, etc.

De la mateixa manera, podria eliminar-se la frase “amb resultat o risc de lesió o mort” per englobar-se en el mateix paràgraf i atés que amb això podria entendre's que cal un resultat visible per a considerar que ha existit violència de gènere.

Així mateix, seria possible suprimir els apartats 5 i 6, atés que no són objecte d'esta llei, perquè la esta no desenvolupa estos tipus. No totes les manifestacions de la violència de gènere necessiten els mateixos mètodes d'intervenció i recursos, a més que podria interpretar-se com que l'article té voluntat d'esgotar les classes de violència de gènere, quan no és així (violència patrimonial, simbòlica, cultural, etc.).

Article 5.

L'enunciat “concepte de víctima de violència sobre la dona” resulta, no solament reiteratiu, sinó estrany. Podria semblar que es tracta d'evitar emprar la paraula “gènere”. No obstant això, el concepte “violència de gènere” és el que està encunyat i reconegut internacionalment perquè la desigualtat, les relacions de poder, les diferències culturals, etc. s'engloben en el terme *gènere*, per la qual cosa seria recomanable que la llei recollira este últim concepte en tot el seu articulat.

Les filles i els fills menors, i les persones subjectes a tutela o acolliment són unes altres víctimes conseqüència de la violència que s'exercix sobre la dona, de manera que l'enunciat d'este article podria ser “altres víctimes de la violència de gènere”.

Article 7.

L'apartat 7.7, sobre transversalitat, hauria de recollir: “incorporar la perspectiva de gènere amb caràcter transversal com a actuació...” i això sobre la base del fet que, actualment, la UE inclou l'anomenat “*mainstreaming*” juntament amb mesures d'acció positiva en tots els plans d'igualtat, per la qual cosa cal aplicar este enfocament de gènere al disseny, la implementació i l'avaluació de les polítiques públiques.

Article 27.

Considerem que una llei dirigida a la protecció especial que necessiten les dones víctimes de violència de gènere no hauria de preveure la reeducació dels agressors, i que el seu lloc es trobaria en les normes que tracten la reinserció dels penats.

Finalment, convé insistir en la necessària coordinació entre els diversos departaments i organismes de les administracions, ja que és una matèria en què molts estan implicats. Per esta raó, la llei hauria de comprometre's a això amb la finalitat que posteriorment es desenvolupara la manera de fer-la possible.

IV. OCUPACIÓ PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2012 han tingut entrada en esta institució un total de 224 queixes relatives a l'ocupació pública.

Este nombre és el més elevat dels últims anys. Efectivament, l'evolució de les queixes d'esta matèria ha sigut la següent: en 2007 un total de 186 queixes, en 2008 es van presentar 151, en 2009 van ser 125, en 2010 van pujar a 213 queixes i en 2011 a 222 queixes.

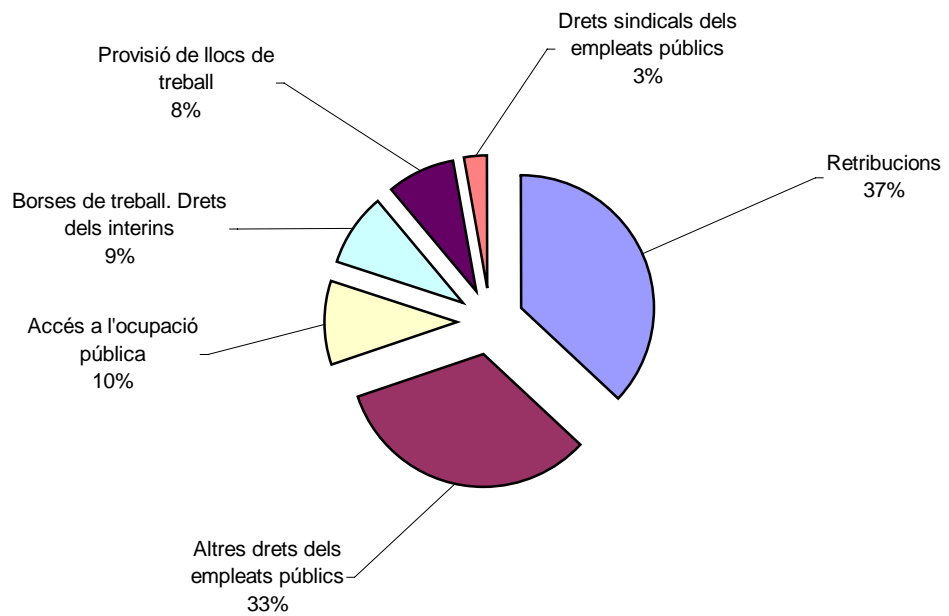
Les 224 queixes presentades en 2012 no poden mai presentar un tractament uniforme i, per això, i amb l'ànim d'oferir una lectura d'este Informe anual amb el major poder aclaridor, les tractem en distints epígrafs que, com en anteriors informes fan referència als distints aspectes que la matèria engloba.

D'esta manera distingim, en primer lloc, entre les queixes referides al propi accés a l'ocupació pública, i diferenciem en este cas entre l'accés a l'ocupació pública estable o a l'ocupació pública temporal a través de les borses de treball.

En altres apartats ens referim a les vicissituds per les quals el mateix exercici de l'ocupació pública pot travessar, i així agrupem les queixes referides als drets retributius dels empleats públics, els drets d'associació sindical o negociació, o l'exercici d'esta relació una vegada establida, i fem referència en este cas a la provisió concreta dels diferents llocs de treball.

2. Ocupació pública en xifres

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
Retribucions	83
Altres drets dels empleats públics	73
Accés a l'ocupació pública	23
Borses de treball. Drets dels interins	20
Provisió de llocs de treball	19
Drets sindicals dels empleats públics	6
Total Àrea d'Ocupació pública	224



3. Accés a l'ocupació pública

Estes queixes es referixen al moment en què naix la relació d'ocupació pública i l'han formulada els promotors amb pretensions referides, ja siga a la convocatòria de places o el fet que no es produïska la convocatòria, ja siga a causa del mateix procés selectiu en què manifesten sentir lesionats els seus drets.

Des de fa ja diverses dècades l'ordenament jurídic ha establert una sèrie de garanties per evitar que l'Administració pugua contractar lliurement els seus funcionaris. Així, en este tema concorren tres tipus de garanties de distinta naturalesa: les derivades dels preceptes constitucionals, les derivades de la legislació ordinària i un tercer bloc constituït pels principis generals del dret manifestats en sentències dels distints tribunals nacionals, europeus o internacionals.

El primer nivell de garanties que condiciona els processos de selecció es troba en la Constitució Espanyola i en concret en els arts. 9.1r, 9.3é, 23.2é, i 103.1é

Un segon nivell es troba en la legislació ordinària, constituïda fonamentalment per la Llei 7/2007, de l'Estatut Bàsic de l'Ocupació Pública, i per les normes bàsiques que després de la seua promulgació mantenen la seua vigència, i per les normes autonòmiques de desenvolupament que a la Comunitat Valenciana estan recollides fonamentalment en la Llei 10/2010, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, i la seua normativa de desplegament o de modificació d'algun precepte com a conseqüència de les mesures adoptades per a la reducció del dèficit públic, que, com hem dit en l'apartat del present Informe anual relatiu a la situació general dels drets, ha sigut la tònica més desenvolupada en l'últim any, quant a normativa sobre la funció pública es referix.

Per acabar, un tercer nivell de garantia està constituït, segons la més nombrosa jurisprudència, pel principi de confiança recíproca que opera especialment en l'accés a la funció pública i durant tota la carrera professional del funcionari.

Entrem ja en l'examen concret d'este epígraf i veiem que durant l'any 2012 s'han presentat un total de 24 queixes.

D'este total de queixes, el grup majoritari -11 queixes- està constituït per aquelles en què els promotors ens exposen la seua disconformitat amb el procediment o el resultat obtingut per ells en un procés selectiu en què han participat. En estos casos, tal com s'ha assenyalat altres vegades, la institució demana la informació pertinent de l'òrgan de selecció de què es tracte per a valorar la pretensió formulada.

En este cas es troben les queixes núm. 1208817,1212962, 1211161, 1210887, 1212180, 1211705, 1212067, 1212469, 1212478, 1213439, i 1213718.

En una d'estes queixes, concretament en la núm. 1212180, la promotora al·legava que havia sigut exclosa del procediment convocat per la Universitat de València per a la cobertura d'una plaça de professora ajudant en la Facultat de Medicina. Davant de la decisió havia presentat la corresponent reclamació però no havia rebut resposta.

Una vegada sol·licitat el corresponent informe a la presidència de la comissió de selecció corresponent, ens van comunicar que, una vegada valorada la documentació presentada per part de la Comissió, la promotora havia quedat exclosa del procés i es va publicar una llista provisional d'admesos i exclosos durant 10 dies per a la presentació de reclamacions.

L'autora de la queixa havia deixat transcórrer el termini i va presentar el seu escrit una vegada que este havia acabat. En l'aprovació definitiva de la llista d'exclosos i admesos s'havia fet constar esta circumstància "entenent-se per la Comissió que esta explicació en la llista definitiva es considera la resposta de la comissió a la reclamació presentada per la candidata".

Una vegada examinats els documents enviats per la Universitat de València i les bases de la convocatòria, considerarem que l'actuació pública havia sigut correcta basant-se en els principis rectors del procediment administratiu en general i les bases concretes en particular, i vam concloure la nostra actuació. Així es va comunicar a la interessada, qui, d'altra banda, no havia formulat al·legacions després de la remissió de l'informe de la Universitat

Una altra pretensió que en relació amb els processos selectius es repetix ben sovint és que per part d'esta institució s'actue davant dels òrgans de selecció a fi que estos òrgans revisen les seues actuacions referents a les valoracions assignades als autors de les queixes en alguna de les proves selectives realitzades per estos. El fet que se'ns manifesta en estos casos no és la comissió d'alguna suposada irregularitat sinó la disconformitat amb la valoració obtinguda basant-se en uns criteris personals mantinguts per l'aspirant diferents dels aplicats pel tribunal de qualificació.

Un d'eixos casos es va plantejar en la queixa núm. 1201161 en la qual la seua autora ens exposava que havia pres part en un procés selectiu per a la cobertura d'una plaça d'informador turístic. Ens relatava que després de superar el primer exercici i concórrer al segon que consistia en una traducció, s'havia publicat la nota obtinguda en la primera part de l'exercici. La puntuació no superava el 5 i, per tant, havia sigut exclosa de la resta del procés.

Davant d'esta decisió havia plantejat un recurs d'alçada la resolució desestimatòria del qual s'havia proposat pel tribunal a l'òrgan competent. En la resolució es feia constar que "(...) analitzat el text proposat pel tribunal qualificador i la traducció a l'anglès realitzada, el Tribunal conclou amb criteri tècnic unànime la ratificació i confirmació del seu pronunciament en la qualificació de l'exercici. Per tot això proposa a la Junta de Govern Local la desestimació del recurs d'alçada interposat així com traslladar a la interessada còpia del seu examen tal com havia sol·licitat i notificar la resolució dins del termini i la forma escaient a la interessada amb indicació dels recursos escaients (...)".

Una vegada analitzada la documentació presentada per la interessada i la pretensió manifestada, esta institució va adoptar una resolució d'inadmissió de la queixa plantejada per entendre que no s'havia produït cap actuació irregular que legitimara la nostra actuació

Efectivament, esta institució, davant de les pretensions de modificació dels criteris de qualificació, és conseqüent amb el principi rector expressat en l'art 55.2é de l'Estatut

Bàsic de l'Empleat Públic de respecte a la independència i discrecionalitat tècnica en l'actuació dels òrgans de selecció.

La inalterabilitat de les decisions adoptades pels tribunals de qualificació ha sigut reconeguda per la jurisprudència des de fa temps i manté el criteri que, amb independència de quina siga la ciència que hagen d'acreditar els partícips en processos selectius, es respecta la valoració dels tribunals sense que puguen ser substituïdes per altres criteris de valoració, tot això deixant a banda la possibilitat de control si s'acredita l'existència d'una infracció de l'ordenament jurídic o que l'òrgan qualificador ha actuat de manera desenraonada, ja siga per desviació de poder, arbitrietat o absència de tota possible justificació del criteri adoptat, la qual cosa pot basar-se, entre altres motius, en el fet que l'òrgan qualificador ha comés un error palés.

En este epígraf destinat a l'accés a l'ocupació pública pot destacar-se també un grup de 3 queixes -les núm. 1201067, 1201068 i 1201112-, en les quals els interessats tornen a plantejar davant d'esta Sindicatura el tema del límit d'edat per a l'accés a la Policia Local.

El tema, que ha sigut objecte de recurrents queixes davant d'esta institució, va quedar resolt l'any passat en què es va dictar una Resolució en la queixa núm. 1101137 en la qual, després de l'anàlisi profund de la qüestió i els seus paràmetres constitucionals i legals, es recomanava a la Conselleria de Governació que es modificara el Decret 88/2001 i s'elaborara una norma amb rang de llei en què es modificara o si escau s'anul·lara el límit d'edat d'accés a la Policia Local, que, si es mantenia, havia de ser establert davall uns criteris objectius i respectuosos amb els principis de mèrit i capacitat.

Per l'esmentada Conselleria, si bé no es va admetre en la seua totalitat el suggeriment del Síndic, sí que es va valorar positivament la Resolució i es va aprovar una norma, la Llei 9/2011 de 26 de desembre, que, en el seu art. 79 i amb rang de llei, va modificar l'edat de 30 anys i la va establir en 36.

Una vegada realitzada eixa opció per Les Corts Valencianes, queda fora de la competència d'esta institució la seua fiscalització i així es va fer saber als promotors de les queixes que examinem als quals es va fer arribar la resolució dictada al moment oportú per esta Sindicatura i la contestació de l'Administració.

4. Borses de treball: ocupació pública temporal

En este apartat fem referència a les queixes presentades sobre processos d'accés a l'ocupació pública temporal a través de la inscripció en les denominades borses de treball convocades per les distintes administracions a fi de comptar amb un determinat grup de persones que complisquen uns requisits exigits prèviament i manifesten la seua voluntat d'acudir a les crides que se'ls realitzen per a cobrir temporalment places vacants que es produïsquen per algun motiu (cessament, substitució, comissió de servici, etc.) en les seues relacions de llocs de treball.

Durant l'any 2012 es poden comptabilitzar davall este epígraf un total de 20 queixes.

Una de les característiques freqüents d'estes queixes és que moltes vegades estan inspirades en una opinió de l'interessat sobre l'actuació administrativa que, en un percentatge molt elevat, no respon a problemes generals o que tinguen un fonament jurídic molt evident o fins i tot destacable.

Ens referim al fet constatat que en la majoria dels casos estes queixes esta inspirades en una situació de precarietat laboral que d'alguna forma interferix en un plantejament objectiu de les qüestions que es plantegen i en un gran nombre d'eixos plantejaments es formulen denúncies sobre el que es percep com a situacions irregulars que en definitiva són, per dir-ho d'alguna manera, frustracions davant de determinades expectatives no satisfetes i les seues lògiques conseqüències per a intentar pal·liar eixa situació.

A este plantejament a què ens referim responen, per exemple, les queixes núm. 124502, 1289797, 120881, i cinc més amb idèntic contingut. En estes queixes es planteja una espècie de denúncia sobre l'actuació en alguns centres hospitalaris pel funcionament de la borsa de treball respecte de la qual, segons els promotors es produïxen situacions d'irregularitat i de desigualtat en contractar-se treballs temporals de duració inferior a trenta dies sense l'adequada oferta a tots els aspirants inscrits en la borsa.

En referència a la qüestió plantejada, és cert que la pròpia normativa reguladora preveu situacions d'urgència en què es pot acudir a contractacions directes per a pal·liar la falta d'un treballador en casos en què la mateixa naturalesa del servici sanitari no permet actuacions més espaiades en el temps.

Així, l'Ordre de 5 d'octubre de 2009, que regula el funcionament per a la cobertura temporal de places, disposa que es constituirà una borsa d'ocupació per cada departament, subdividida per categories, especialitats o modalitats de llocs de treball que existisquen. Els nomenaments s'efectuaren segons el lloc ocupat en la borsa de la categoria sol·licitada, una vegada aprovades definitivament les llistes i respectant l'ordre cronològic de les sol·licituds de cobertura per les institucions sanitàries.

No obstant això, la disposició addicional primera de la mateixa Ordre estableix que per a la provisió de places que es preveja que tinguen duració no superior a un mes o en supòsits de falta d'aspirants o d'esgotament de candidats es constituirà en cada centre de gestió una comissió de seguiment per a tindre coneixement de la idoneïtat d'aspirants que s'hagen inscrit aspirant a estes contractacions (les anomenades borses internes), i que la direcció del centre nomenar amb el caràcter d'urgent a la persona d'entre els aspirants que reunisca els requisits per a l'exercici del corresponent lloc de treball.

Com hem manifestat, les queixes rebudes es referixen a situacions en què es produïxen el que es percep com "privilegis" per l'abús en esta modalitat de contractació, ja siga perquè el temps de contractació és superior al que estableix, ja siga perquè segons manifesten estes contractacions es realitzen successivament amb les mateixes persones.

En estos casos, sempre que el promotor ens facilite la referència, hem demanat a la Conselleria que ens informara i ens facilitara la documentació de suport sobre les contractacions realitzades davall eixa modalitat en el centre de gestió en qüestió. Després d'esta actuació i traslladar a l'interessat sense que en la pràctica totalitat dels

casos s'hagen presentat al·legacions, s'ha tancat la investigació oberta per no advertir irregularitats en l'actuació administrativa.

Una de les queixes que sí que ens plantejava una situació amb una problemàtica més objectiva és la núm. 1200175, en la qual la interessada ens manifestava estar inscrita en la borsa de treball de la Conselleria de Sanitat en la categoria d'ATS, i que en conseqüència havia sigut avisada diverses vegades per a cobrir places de manera temporal.

No obstant això, ens manifestava que té una discapacitat del 34% i altres vegades, quan l'han avisada, ha hagut de renunciar a ocupar el lloc oferit per les característiques del lloc i la falta d'adaptació a la seua discapacitat, i que considera la situació com lesiva al seu dret a la protecció especial que la seua consideració de discapacitada li atorga constitucionalment i legalment.

En esta ocasió, més que considerar l'actuació irregular, ens va sembla convenient sol·licitar a la Conselleria un informe en el sentit de traslladar la queixa de la ciutadana i que ens comunicara si s'havia valorat la possibilitat de crear una borsa de treball per a persones amb alguna discapacitat i, en cas contrari, quines possibilitats hi havia que es considerara esta possibilitat. Finalment, se sol·licitava que ens informara sobre les actuacions que es porten a terme per a facilitar i agilitzar l'adaptació dels llocs de treball quan la persona avisada per a cobrir-los pel torn seguit presenta alguna discapacitat.

La Conselleria va emetre un informe en què se'ns comunicava que en el marc de l'Ordre reguladora de la cobertura temporal de places i, en concret en el seu art. 4, es regulen els requisits generals i específics que han de complir els inscrits en cada bossa tant en el moment de la seua inscripció com durant tota l'edició, com també durant l'exercici del lloc que se li assigne.

Així mateix, se'ns comunicava que el servei de Prevenció de Riscos Laborals havia emés un informe respecte del qual esta institució li havia requerit en el que es manifestava que en el cas que un treballador presente certificat de discapacitat, este servei, una vegada conegut el lloc que cal cobrir i les característiques de les accions que s'hi ha de dur a terme, emet un informe tècnic preceptiu però no vinculant, en el qual aconsella les limitacions i, per tant, les accions en què es troba afectat amb el grau que l'exploració determine.

Finalment se'ns assenyalava que en el cas que el lloc que s'ha d'ocupar ho fóra per a una curta duració, el caràcter d'eventualitat inherent dificulta tant en el seu vessant organitzatiu com de gestió econòmica l'habilitació i adaptació dels llocs, atesa la temporalitat de la seua cobertura i, en este sentit, es diferencien dels llocs ocupats per personal fix o personal amb nomenament d'interinitat.

Tenint en compte això anterior, vam sol·licitar una ampliació d'informe en el sentit d'assenyalar-nos quin era el moment d'omplir el corresponent certificat de discapacitat junt amb el d'aptitud per a l'exercici de les funcions de la plaça de què es tracte, incloent-hi les adaptacions que foren necessari per a això.

En este sentit se'ns va informar que, atés que el compliment de tots els requisits tant generals com específics és condició per a la seua incorporació a les llistes d'ocupació,

els interessats havien d'aportar tota la documentació que acreditara la possessió de la capacitat funcional per al compliment de les funcions de la categoria professional en què ha sol·licitat la seua inclusió.

Una vegada que el candidat resulte beneficiari d'una oferta de treball, es deia, és el moment en què ha d'acreditar davant de la institució concreta en què desenvoluparà les seues funcions el compliment del requisit de capacitat funcional per a les funcions concretes, que varien segons el lloc de treball encara de què es tracte d'una mateixa categoria. I és eixe moment en què per part de la institució concreta s'ha de remetre el candidat al servei de prevenció de riscos perquè per part del mateix es determine si reunit la capacitat funcional per a desenvolupar les funcions concretes d'eixe lloc de treball.

En conclusió, esta institució entenia que els dos informes emesos han de considerar-se complementaris i basats en la necessària diferenciació entre l'aptitud per al desenvolupament d'una determinada categoria professional i un lloc de treball en concret. Això unit a la impossibilitat de preveure amb antelació la necessitat de la cobertura temporal de les places que s'anava presentant a través del transcurs del temps, feia inviable una previsió en el sentit de crear una borsa de cobertura temporal de places destinada únicament a candidats discapacitats. Tot això va portar a la decisió de considerar les actuacions com no lesives per a eixa protecció especial i promoció per a l'accés que ha de prestar-se a la discapacitat per part de les administracions, i vam donar per concloua la nostra investigació.

5. Provisió de llocs

Enquadrem davall este epígraf les 18 queixes en què els empleats públics ens exposen les diverses vicissituds per les quals passa l'exercici de la seua funció en relació amb l'adscripció a un lloc de treball concret.

D'este grup podem destacar les queixes núm. 1200064, 1200169, 1200240, 1200272, 1200317 i 1200351. D'estes, una queixa està subscripta per una vintena de persones i una altra per la Junta de Personal dels Servicis Centrals de la Generalitat Valenciana. Atesa la coincidència en el plantejament i en la pretensió formulada totes estes queixes van ser acumulades davall el núm. 1200064.

En els seus escrits de queixa els promotors fonamentalment manifestaven que:

- 1) Són funcionaris de la Generalitat titulars d'un lloc de direcció de servici obtingut per mitjà de concurs de mèrits.
- 2) Que amb motiu de l'aprovació de distints reglaments orgànics i funcionals de les conselleries integrants de la Generalitat, tots aprovats en execució del Decret 75/2011 pel qual s'establix l'estructura orgànica bàsica de la presidència i la Generalitat, distintes subsecretaries d'algunes conselleries van iniciar expedients de remoció dels seus llocs de treball.
- 3) Que com a afectats pels esmentats expedients plantegen que estos tenen un vici originari de nul·litat ja que impliquen una aplicació

encoberta d'un Pla d'Ordenació de Personal que no ha seguit el procediment legalment establert i ha vulnerat els seus drets com a empleats públics a la immobilitat i a la negociació col·lectiva a què queda subjecte.

- 4) Esta actuació implicaria, segons la seua opinió, una vulneració dels arts. 45 i 111 de la Llei 10/2010, de la funció pública de la Comunitat Valenciana, ja que sense prèvia anàlisi de les disponibilitats i necessitats del personal es modifica l'estructura de relació de llocs de treball vigent i imposa una mobilitat forçosa i encobrix un Pla d'assignació d'efectius derivat d'un Pla d'Ocupació ocult, no negociat, no aprovat oficialment i no publicat.
- 5) Que este suposat pla no havia sigut sotmés ni analitzat pel Consell Assessor de la Funció Pública Valenciana.
- 6) Que a més no hi ha una memòria justificativa del suposat Pla d'Ocupació, que no s'ha subministrat informació sobre els llocs que cal suprimir, les característiques dels llocs als quals seran destinats els 30 funcionaris afectats, ni les raons objectives de la reassignació.
- 7) Que, d'altra banda, la documentació administrativa aportada no recull l'argumentació necessària per a saber perquè uns llocs poden considerar-se "modificats" en la seua denominació i funcions, i d'altres, en canvi, en les mateixes circumstàncies es proposen per a la seua eliminació, per la qual cosa els promotors entenen que s'està produint un supòsit de discriminació (...)".

En considerar que la queixa reunia els requisits necessaris va ser admesa a tràmit i vam demanar l'informe corresponent a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública sobre les circumstàncies concurrents i en especial sobre:

- 1) Quin estalvi general s'havia generat amb la supressió de les direccions de servei afectades, atés que els promotors al·legaven la creació de nous llocs amb complements més alts.
- 2) Quins eren els motius de la falta d'informes individualitzats per a justificar el motiu pel qual se suprimien estos llocs de treball i no uns altres en els expedients de remoció individuals.
- 3) Quin procediment es va a oferir als funcionaris afectats per a la seua destinació definitiva, atés que els promotors havien sol·licitat que s'incorporaren com a places oferides les que actualment estiguen cobertes per funcionaris interins amb nivell 28 al 22, especialment els llocs de coordinadors-assessors classificats com A26E047, advocats de la Generalitat interins en llocs A26E49, llocs coberts per funcionaris d'altres administracions en comissió de servei.

Una vegada remés a esta institució l'informe requerit, l'Administració justifica plenament la seua actuació en les necessitats i l'obligatorietat d'adaptar els llocs de treball a la nova estructura administrativa de la Generalitat decidida en ple exercici de la seua capacitat d'autoorganització. Nega els arguments exposats pels promotors o els matisa de manera que entén que no s'han vulnerat els drets dels funcionaris, ni individualment ni col·lectivament, i afirma que en la nova assignació dels nous llocs de

treball està previst el compliment de tots i cadascun dels preceptes legals aplicables a cada cas.

Vam donar trasllat d'este informe als interessats i hi formularen les al·legacions que van creure oportunes, les quals implicaven fonamentalment una reafirmació d'allò que s'ha exposat en els escrits inicials de queixa.

Posteriorment vam demanar una ampliació de l'informe emés i s'hi van formular noves al·legacions. No obstant això, en eixe moment de la tramitació la nostra investigació va haver de ser suspesa en informar-nos l'Administració que els promotors havien interposat un recurs contenciós-administratiu.

No obstant això, esta queixa s'exposa en el present Informe anual sense perjudici de les noves actuacions que puguen realitzar-se i transcriure's en nous informes, com un clar exponent de com l'exercici dels càrrecs en el desenvolupament de la vida administrativa són també afectats i de forma molt notable com a conseqüència de la situació derivada de la profunda crisi econòmica que ens afecta.

6. Drets retributius

Atesa la situació que travessa l'ocupació pública com a conseqüència de la greu crisi econòmica, este apartat dedicat a les retribucions ha experimentat un cert increment respecte dels anys anteriors i tenim un total de 76 queixes en este epígraf.

Són diverses les queixes plantejades pels empleats públics disconformes amb les mesures d'ajust adoptades en els decrets lleis d'àmbit nacional i autonòmic ja referits en l'apartat del present Informe anual relatiu a la situació general dels drets. En estes, que en total han sumat 9 queixes (les núm. 1201323, 1204662, 1204791, 1208952, 1211563, 1211567, 1212528, 1213381 i 1213854) els autors es referixen a diferents aspectes però tots resulten ser conseqüències de les decisions adoptades per les administracions en els temes referents al personal públic comprés en l'àmbit de les seues corresponents competències i enquadrades en les mesures generals per a la reducció del dèficit públic.

En totes estes queixes, esta institució ha hagut de respondre que excedix la seua competència el control dels actes legislatius o amb força de llei en què tenen el seu fonament les actuacions davant les quals es queixen els empleats públics que ens dirigit queixes en este sentit.

Un altre nombre de queixes d'importància en este epígraf destinat als drets retributius dels empleats públics és el compost per onze queixes (queixes núm. 1200078, 1200505, 1200793, 1201014, 1209938, 1204252, 1204251, 1205720, 1208350, 1209767 i 010771) presentades per funcionaris dependents de la Conselleria d'Educació, i més concretament, de la Direcció Territorial d'Alacant.

En els seus escrits de queixa els empleats públics ens manifestaven la lesió dels seus drets retributius, que en estos temps guanya especial importància a causa del retard que estaven patint en el cobrament dels seus complements destinats a la retribució de l'antiguitat (triennis i sexennis).

Este retard implicava en la majoria dels casos fins i tot períodes d'un any des del reconeixement del complement en qüestió, sense que s'haguera produït l'abonament corresponent. Segons pareix, estava motivat per un problema d'eficàcia en la gestió de les seues nòmines que no estaven totalment posades al dia.

En tots estos casos s'ha sol·licitat prèviament a l'autor de la queixa que ens adjuntara còpia de la resolució de reconeixement corresponent a què es referia, i una vegada documentada la seua queixa, era admesa a tràmit i sol·licitàvem el corresponent informe l'Administració.

En pràcticament la totalitat de les queixes a què ens referim, esta institució ha de fer una pública manifestació de reconeixement de l'eficàcia desplegada per l'esmentada Administració educativa, que en tots els casos ha enviat els informes corresponents en un breu espai de temps i ens ha comunicat la solució de cadascun dels problemes plantejats en reconèixer la pretensió formulada pels promotors i el pagament immediat de les quantitats degudes.

Hi ha un nombre elevat de queixes, acumulades a la núm. 120410 (30 queixes), en les quals els interessats plantegen la supressió del pagament de les despeses de transport que els ocasionava l'exercici de les seues funcions com a membres dels gabinets psicopedagògics que han de cobrir una àrea composta per uns quants centres educatius.

Segons els promotors de les queixes, fins a este any 2012 la despesa que els ocasionava l'obligat trasllat entre el centre en què residix el gabinet i els altres centres adscrits a què han d'atendre els era rescabalat sense cap problema per l'Administració quan eixe trasllat era amb el vehicle personal de l'empleat, un medi que, d'altra banda, és el més adequat per a poder complir la seua funció, tenint en compte els horaris coincidents dels diferents centres.

La queixa va ser admesa a tràmit i vam demanar un primer informe l'Administració. En donàrem trasllat als interessats i van formular les al·legacions oportunes a la vista de les quals esta institució va formular la petició d'una ampliació del primer informe. Estem esperant rebre l'ampliació demanada en el moment de redactar el present Informe anual.

7. Altres drets dels empleats públics

Potser per la seua heterogeneïtat, a causa de la impossibilitat d'enquadrar-les en un mateix grup i l'intent de no atomitzar massa la classificació, en este epígraf incloem diversos temes. Es tracta del més nombrós, en el qual hi ha 73 queixes.

Com en els apartats anteriors i encara que resulte un tant repetitiu l'argument, enguany hem de comptabilitzar com a grup majoritari de queixes aquelles que fan referència a la situació creada en l'ocupació pública valenciana com a conseqüència de les condicions legals imposades per la normes adoptades amb la finalitat de reducció del dèficit públic.

Així, en un primer grup, ens trobem amb 9 queixes en què els promotors exposen, com a empleats públics de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, que s'havien dirigit a la Direcció Territorial de la Conselleria a València amb la finalitat que esta Conselleria

fera ús de l'excepcionalitat prevista en l'art. 3 del Decret Llei 1/2012 i mantinguera la totalitat de la jornada laboral, atés que eixe manteniment resultava imprescindible per a l'exercici de les seues funcions. A estos escrits no havien rebut resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar a la Conselleria un informe sobre quins òrgans havien fet ús d'eixa facultat excepcional prevista en la norma i, si escau, quina resposta s'havia rebut de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.

En l'informe emés per la Subsecretaria de la Conselleria se'ns va informar que formalment no s'havia fet ús d'eixa facultat, si bé de manera informal s'havia cursat una petició respecte dels funcionaris interins adscrits a la Direcció General de Justícia.

Se'ns informava, així mateix, que el Consell, com a òrgan competent per a acordar l'excepcionalitat de no-aplicació de la reducció de jornada, havia decidit aplicar l'excepció únicament als funcionaris integrants dels equips tècnics de menors i dels equips psicosocials de família en les oficines judicials.

En l'informe, a més se'ns feia una relació detallada de les comunicacions efectuades als funcionaris promotors de les queixes respecte de l'aplicació de la Resolució de 27 de febrer de 2012 a la seua jornada laboral amb la qual cosa s'entenia que s'havia donat resposta a la seua sol·licitud d'excepcionalitat.

Totes les actuacions anteriors van determinar el tancament de l'expedient iniciat per considerar l'actuació administrativa correcta, i així li ho comunicàrem als interessats.

Sobre esta mateixa norma, el Decret Llei 7/2012, i en concret, sobre la disposició que estableix la reducció de jornada dels funcionaris interins, s'han formulat també un grup de 15 queixes acumulades per ser idèntiques en la queixa núm. 1205073.

En este cas, les queixes van ser formulades amb expressió de la disconformitat de la mesura adoptada, per la qual cosa esta institució va haver d'adoptar la decisió de la inadmissió de les queixes plantejades per quedar fora de la seua competència la supervisió de l'actuació legislativa o de revalidació de normes duta a terme per Les Corts Valencianes.

La mateixa decisió va haver de ser adoptada enfront de les queixes núm. 1207135, 1204425 i 1208714 i 12 queixes més acumulades a esta última per ser idèntiques, i les queixes núm. 124150 i 1213988.

Un altre nombre important de les queixes incloses en este epígraf, en este cas deu, es referixen a la falta de resposta per part d'algunes administracions davant d'escrits o sol·licituds formulats pels empleats públics.

En tots estos casos, amb independència que la petició formulada siga o no objecte d'un dret d'informació o de petició de què resulte titular l'empleat que formule els escrits, per part d'esta institució, si s'ha excedit el termini de temps en què raonablement estes peticions havien de ser contestades, i també en el cas que ho siguen però amb una excessiva demora no justificable, es formula davant de l'Administració corresponent un suggeriment o recomanació el contingut del qual podríem resumir d'esta manera:

“Recomanar o suggerir que, d’ara en endavant, es done un compliment més escrupolós al deure de tota administració pública de respondre, dins del termini màxim establert legalment per a això, a totes les peticions o sol·licituds formulades pels interessats, tenint en compte que esta obligació, que prové constitucionalment del mandat contingut en l’art. 103, constituïx sense cap dubte un dels puntals fonamentals d’una actuació administrativa eficaç i que responga als interessos generals amb plena submissió a la llei i al dret. Esta submissió s’articula a través de la subjecció al procediment establert, sense que siga possible utilitzar el silenci administratiu com un institut jurídic normal que vaja mes allà de la seua única finalitat, de garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan l’Administració no complisca amb eixe mandat constitucional d’eficàcia a què es feia referència”.

Finalment, cal esmentar en este apartat dues queixes amb idèntica pretensió, les queixes núm. 1209926 i 1204513. En estes queixes els promotors ens plantejaven la situació que havien instat l’obertura dels tràmits necessaris per a la jubilació voluntària davant de l’Administració competent, en este cas la Conselleria d’Educació, i havien rebut en ambdós casos una comunicació de l’Administració en què se’ls advertia que la jubilació no es produiria en la data indicada per ells com a data efectiva que eren el 5 d’octubre i el 7 de març respectivament (data en què complien 60 anys i tenien els anys de servici necessaris), sinó que es demoraria fins al dia 31 del mes corresponent en cada cas.

Vam admetre a tràmit les queixes i vam demanar en els dos casos informe de l’Administració, i la vam requerir perquè explicara davant d’esta institució quines raons existien per a haver realitzat ambdós comunicacions als interessats i no adoptar com a data de jubilació l’assenyalada per ells en compliment de la norma reguladora d’este dret dels empleats públics, que quedava transcrita en la petició d’informe.

En ambdós casos, l’Administració va contestar al requeriment efectuat comunicant-nos que ambdós promotors serien jubilats en la data en què ells havien sol·licitat (5 d’octubre i 7 de març) i va corregir l’actuació anterior.

D’acord amb això tancàrem les nostres investigacions i ens alegràrem de la solució del problema plantejat.

V. SANITAT

1. Introducció

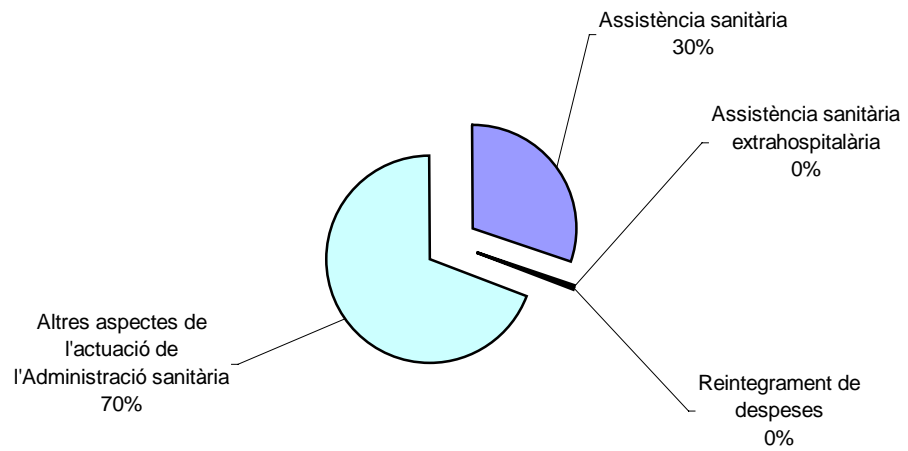
L'any 2012, el nombre de queixes en matèria sanitària ha pujat a 2.079, una xifra que implica el 14,22% del total de les presentades en la institució.

Tenint en compte esta xifra, podem concloure que el nombre de queixes en matèria sanitària ha experimentat un considerable augment en comparació amb anys anteriors (així, l'any passat el nombre de queixes va ser de 214 i representava el 2% del total de queixes presentades davant el Síndic de Greuges). Tanmateix, hem de matisar que moltes queixes aborden problemes generals que afecten nombrosos col·lectius socials.

A continuació, donem compte de les queixes de l'any 2012 relatives a sanitat que considerem especialment rellevants.

2. Sanitat en xifres

Àrea de Sanitat	Queixes
Assistència sanitària	629
Assistència sanitària extrahospitalària	4
Reintegrament de despeses	10
Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	1.436
Total Àrea de Sanitat	2.079



3. Assistència sanitària: llistes d'espera

La problemàtica de les llistes d'espera, com en exercicis anteriors, ha sigut objecte d'estudi per part del Síndic de Greuges. Efectivament, la demora en els tractaments de reproducció humana assistida, la cirurgia bariàtrica, l'obtenció de resultats, la realització de proves mèdiques, etc. s'ha estudiat en esta institució, a més d'altres assumptes.

No obstant això, en este epígraf volem destacar dues queixes: la queixa núm. 1206056, en la qual el seu autor denunciava els retards en què el seu cònjuge fóra remés a l'Hospital d'Assistència a Crònics i Llarga Estada (d'ara en endavant, HACLE) de La Pedrera-Dénia i la queixa núm. 1211055, en la qual la seua promotora es referia a la demora perquè el seu fill fóra enviat a un centre sanitari.

L'autor de la queixa núm. 1206056 ens indicava els fets i les consideracions següents: "(...) la seua dona va ser ingressada en data 24/08/2011 en el Centre Marina Salut de Dénia a causa d'un ictus (...) després de l'empitjorament de la pacient, la família havia sol·licitat el trasllat a l'HACLE de La Pedrera-Dénia (...) la doctora que porta la pacient ens comunica que ja no es trasllada a la Pedrera, que la rehabilitació es farà al propi Hospital (...) poc després de la seua eixida de l'hospital, va començar el seu programa de rehabilitació, que fou solament de tres dies a la setmana i amb utilització d'ambulàncies per als seus trasllats, així com per als múltiples episodis mèdics que s'han produït des de llavors: bronquitis, infecció d'orina, problemes psiquiàtrics, etc., que agreugen el seu estat dia a dia. En estos moments, la pacient continua al seu domicili i està experimentant un gran deteriorament tant físic com mental (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va remetre en data 30/04/2012 còpia de l'escrit dirigit a l'autor de la queixa en data 25/10/2011 en el qual donaven resposta al presentat en data 4/10/2011, relacionat amb la derivació de trasllat a l'HACLE de La Pedrera-Dénia de la pacient.

Del contingut de la documentació remesa vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que consten a l'expedient. En este sentit, de l'estudi de la queixa es desprenia el següent:

- Que l'autor de la queixa havia sol·licitat a l'Administració sanitària la derivació de la seua esposa a l'HACLE de La Pedrera-Dénia.

- Que la Conselleria de Sanitat, a través del Comité de Direcció del Departament de Salut de Dénia (òrgan encarregat de realitzar les valoracions dels criteris necessaris per a la sol·licitud d'ingrés dels pacients en hospitals crònics), havia estudiat el cas plantejat de derivació de la pacient a l'HACLE. En este sentit, assenyalaven "(...) que la pacient va ser donada d'alta hospitalària el 14/10/2011 (...) prèvia alta se li va explicar a la família que durant els 50 dies del seu ingrés s'havia realitzat la rehabilitació que la pacient havia requerit i que actualment es continuaria de forma ambulatoria, afegien que (...) a pesar de l'escassa recuperació funcional, Rehabilitació va recomanar en la seua

última valoració mantindre la fisioteràpia de forma ambulatoria fins a completar 6 mesos abans de fer una valoració final (...)”.

Amb caràcter previ, informarem que no entra dins de les competències del Síndic de Greuges resoldre les discrepàncies de l'autor de la queixa i de l'Administració sanitària sobre la conveniència o no de derivar la pacient a l'HACLE de La Pedrera-Dénia, atés que estem davant de qüestions tecnicomèdiques que excedixen les atribucions d'esta institució. No obstant això, com altres vegades, realitzem el suggeriment que a continuació exposem.

L'art. 43 de la Constitució espanyola, ubicat en el seu títol I, reconeix el dret a la protecció de la salut i estableix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris. D'altra banda, 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 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, 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. Les demores en l'assistència sanitària, el lliurament de resultats de proves clíniques, l'aplicació de tractaments, etc. fan que els pacients afectats 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 són agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar.

Sobre la base de les anteriors consideracions suggerirem a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut a través de la adopció de les mesures organitzatives oportunes, complint així amb el principi d'eficàcia, constitucionalment reconegut. Així mateix i per al cas objecte de queixa, li suggerirem que realitzara les actuacions necessàries que garantiren l'assistència sanitària que necessitava l'esposa de l'autor de la queixa, tot això de conformitat amb la prescripció dels facultatius especialistes que l'atenien.

La Conselleria de Sanitat va acceptar els nostres suggeriments en el següent sentit “(...) li traslladem el nostre desig de recollir-los i fer tot l'esforç possible per part d'esta Administració per a millorar l'assistència sanitària que es presta a la nostra ciutadania i en concret a persones dependents com el cas que ens ocupa. Un esforç que és conjunt per part de les diferents administracions i que requerixen una màxima coordinació entre estes, i així ho fem. Esta Administració intenta dia a dia prestar els seus servicis amb els màxims paràmetres de qualitat i eficàcia, la qual cosa obliga a un continu esforç en l'avaluació de les seues actuacions, així com els tractaments i tècniques que utilitza (...)”.

D'altra banda, en la queixa núm. 1211055 la seua autora manifestava que era mare d'un xiquet nascut el 27/11/2010 que va ser diagnosticat (en l'Hospital Clínic de València) de leucomalàcia periventricular. Esta malaltia li produïx una hemiplègia (paràlisi) del costat dret més acusat, la mà que li impediix agafar els objectes amb la mà dreta i les pertinents conseqüències que d'això deriven (capacitat de gatejar, falta de mobilitat general del cos, falta del rem del braç en caminar) i una lleu paràlisi en la cama dreta i la falta de musculatura en la cama, per la qual cosa al març de 2012 li van concedir una minusvalidesa del 34%.

L'autora de la queixa ens va indicar que "(...) el xiquet va ser remés a l'Hospital La Fe, però davant del poc interès del seu metge rehabilitador que em va dir que no anaven a fer-li res, i considerant la necessitat primerenca de corregir les carències del menor, la neuropediatra de l'Hospital Clínic el va remetre al centre de Les Germanes Hospitalàries del Carme (...) per a les necessitats actuals (atenció primerenca i rehabilitació) i les futures que poden aparéixer (logopèdia, psicologia, ...). Es tracta d'un centre privat subvencionat, assenyalava que (...) la millora ha sigut espectacular (...)".

La neuropediatra va realitzar la sol·licitud de remissió al maig de 2012, però (a pesar d'haver-se dirigit al SAIP), en el moment de dirigir-se a esta institució (juliol de 2012) el tractament del menor era costejat íntegrament pels seus pares.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 7/09/2012, entre altres qüestions, el següent: "(...) el pacient ha sigut visitat de forma regular en el seu hospital de referència des del seu naixement (...) posteriorment es va remetre a l'Hospital Germanes Hospitalàries del Carme, on va realitzar tractament rehabilitador (...) es van valorar els informes rebuts des d'eixe hospital per la Comissió del Dany Cerebral de l'Hospital Clínic, la qual és la competent per a sol·licitar la remissió del pacient a l'Hospital de Les Germanes Hospitalàries i es va acordar remetre per a continuar tractament a l'Hospital Universitari i Politècnic La Fe on ha estat en tractament rehabilitador uns quants mesos, ja que este hospital compta amb una unitat específica per a xiquets amb dany cerebral. El dia 29 de maig no va acudir a la consulta de rehabilitació, tampoc va acudir a consulta el dia 2 d'agost, després de ser novament remés des de l'Hospital Clínic. Desconeixem els motius. Considerem, doncs, que en tot moment se li ha oferit al pacient el tractament més adequat a la seua patologia (...)".

Del contingut de l'informe vam traslladar l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions. Com que no constava cap escrit d'al·legacions, i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, vam resoldre la mateixa amb les dades que es troben en l'expedient.

Amb caràcter previ, tal com va succeir en la tramitació de les queixes núm. 1204345 i 1205792, informàrem l'autora de la queixa que no era competència d'esta institució determinar si el seu fill havia de continuar tractament rehabilitador en la clínica privada concertada o en l'Hospital Clínic de València, així com tampoc ho era assenyalar qui ha de realitzar un seguiment i regular els tractaments (i la seua duració) per tractar-se de qüestions científicomèdiques que excedixen el nostre àmbit competencial.

No obstant això, de la documentació que hi ha en l'expedient es desprén que el fill de l'autora de la queixa necessita com a tractament la rehabilitació. En este sentit, informem que el Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització inclou en l'annex III la rehabilitació en pacients amb dèficit funcional recuperable en els termes següents:

“Comprén els procediments de diagnòstic, avaluació, prevenció i tractament de pacients amb dèficit funcional, encaminats a facilitar, mantindre o tornar el major grau de capacitat funcional i independència possible al pacient, a fi de reintegrar-lo en el seu medi habitual.

S'inclou la rehabilitació de les afeccions del sistema musculoesquelètic, del sistema nerviós, del sistema cardiovascular i del sistema respiratori, a través de fisioteràpia, teràpia ocupacional, logopèdia que tinga relació directa amb un procés patològic que estiga sent tractat en el Sistema Nacional de Salut i mètodes tècnics (ortopròtesis regulades en l'annex VI de cartera de servicis comuns de prestació ortoprotètica)”.

A la vista d'això anterior i dels arts. 43 i 103.1 de la Constitució espanyola, i dels arts. 3.1 i 6.2 de Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, es concloïa que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Suggerírem a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i complir així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut. Així mateix, per al cas objecte de la present queixa, li formulàrem el recordatori del deure legal previst en l'annex III, apartat 8 (Rehabilitació en pacients amb dèficit funcional recuperable), del Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el suggeriment i va afegir “(...) respecte del cas concret de l'atenció sanitària al xiquet, que en tot moment se li han facilitat tots els recursos que s'han considerat els adequats per a millorar la seua qualitat de vida. En concret els servicis de la Unitat de Rehabilitació Dany Cerebral de l'Hospital Universitari Politècnic La Fe, tal com va sol·licitar la Comissió de Valoració de Dany Cerebral de l'Hospital Clínic (...)”.

4. Expedients de responsabilitat patrimonial

Com altres anys, la demora en la resolució dels expedients administratius de responsabilitat patrimonial tramitats per la Conselleria de Sanitat ha sigut objecte d'estudi per esta institució.

En estes queixes suggerírem a l'Administració Sanitària valenciana que, d'acord amb els arts. 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial Decret 429/1993, dictara una resolució expressa en els procediments administratius de responsabilitat patrimonial dins dels terminis establits per la normativa vigent.

La responsabilitat patrimonial es regula en l'art. 106.2 de la Constitució espanyola de 1978. L'esmentat article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en els seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics. Precepte constitucional desenvolupat 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 establert en el Reial Decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

Doncs bé, la Llei 30/1992 disposa en el seu art. 42.2 que "el termini màxim en 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 de rang de llei n'establisca un major 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 estableix que "transcorreguts sis mesos des que s'inicia el procediment sense que hi haja recaigut resolució expressa o, en el seu cas, s'haja formalitzat l'acord, podrà entendre's que la resolució és contrària a la indemnització del particular".

5. Pràctica professional

Respecte de les queixes en què els seus 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 que pot emprendre.

La majoria de vegades, després d'un estudi detallat d'estes queixes, se'n desprén la total discrepància de posicions entre l'Administració sanitària i els promotors de les queixes, en relació amb els fets denunciats respecte a l'assistència sanitària rebuda. En este sentit, informem els promotors de les queixes que no és competència d'esta institució el resoldre este tipus de desacords, atés que excedix del nostre àmbit competencial.

No obstant això, la determinació de la responsabilitat, civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa en tractar-se de la prestació d'un servici públic, en este tipus de queixes, considerem que 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

En este apartat destaquem la queixa núm. 1204782 en la qual el seu autor denunciava l'eliminació de l'helicòpter medicalitzat a la província d'Alacant. Concretament, en l'escrit inicial de queixa manifestava els fets i les consideracions següents:

“(…) Des de l'any 1986 la província d'Alacant comptava per a l'atenció de les emergències sanitàries amb un helicòpter medicalitzat, que ha deixat de prestar els seus servicis des del dia 23 de gener de 2012.

És evident que l'actuació d'este recurs, que en disposar de plantilla mèdica actua com una UCI mòbil, permet atendre les emergències sanitàries de forma ràpida, la qual cosa és vital en alguns accidents on els vehicles normalitzats (SAMU) no poden accedir.

Cal destacar que el temps òptim de resposta, segons alguns experts consultats, se situa en els 20 minuts; no obstant això, amb el nou sistema de gestió en què els helicòpters hauran de traslladar-se des de la base situada a València, farà que els temps d'intervenció augmenten de forma considerable sobretot per als punts més allunyats de la nostra província (el Baix Segura).

Cal assenyalar que la decisió que adopta la Diputació, possiblement derivada per la falta d'acord amb la Generalitat Valenciana quant al finançament del servici, s'enquadra en el context dels retalls pressupostaris que la Diputació ha realitzat en els seus pressupostos, en concret es pretén estalviar 1.600.000 euros.

Des del nostre punt de vista ens pareix una irresponsabilitat que per una qüestió econòmica s'empitjoren les condicions d'intervenció en les emergències sanitàries quan estem parlant en uns casos de salvar vides o minorar seqüeles en les persones que han patit accidents greus en llocs de difícil accés (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem a l'Excma. Diputació Província d'Alacant i a la Conselleria de Sanitat informació suficient, en este últim cas, especialment sobre els efectes que l'eliminació de l'helicòpter medicalitzat podria causar en les emergències sanitàries que es produïsquen a la província d'Alacant.

L'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, a través de la seua presidenta, ens va comunicar en data 28/03/2012, entre altres qüestions, el següent:

“(…) d'acord amb l'Estatut d'Autonomia Valencià i amb la Llei 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària a la Comunitat Valenciana, correspon a la Generalitat Valenciana en tots els seus àmbits territorial, -Alacant, Castelló i València-, l'atenció de les emergències sanitàries en qualsevol lloc que estes es produïsquen, i afegia que és la Generalitat Valenciana la que decidix on s'ubiquen les tres aeronaus per a prestar el servici, no és competència de la Diputació la seua determinació.

El Consorci per al Servici de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvament d'Alacant es va subrogar en 2009 en el contracte que estava subscriuint l'Excma. Diputació provincial, d'un “helicòpter per a tasques i missions relacionades amb urgències sanitàries, rescats, salvaments i suport en la

lluïta contra incendis en l'àmbit de la província d'Alacant". El cost d'este servici ha sigut estos últims anys de 1.600.000 € anuals.

D'acord amb les normes de gestió pressupostària, la despesa de 1.600.000 € anuals estava inclosa en el Pressupost de Despesa del Consorci Provincial en el capítol II, és per això que este es repercutia entre les entitats consorciades; els ajuntaments (138 de 141 municipis de la província d'Alacant); la Diputació Provincial i la Generalitat Valenciana.

No obstant això, ni els ajuntaments ni les diputacions tenen atribuïdes competències en matèria sanitàries, segons la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local en l'enumeració que fa en els articles 25 i 36. D'altra banda la Generalitat Valenciana, en sufragar esta despesa a través del Consorci, està duplicant-lo, perquè, com ja s'ha indicat, la Generalitat Valenciana és la competent per a prestar els servicis sanitaris en tots els seus àmbits, per això en participar en el contracte que el Consorci mantenia, també duplicava la despesa.

Cal indicar igualment que cap dels consorcis d'extinció d'incendis del nostre entorn (València i Castelló) compta amb un helicòpter medicalitzat per a atendre els rescats o salvaments de persones, per la qual cosa els ciutadans de la província d'Alacant no es troben menys atesos o en una situació desigual que a la resta de ciutadans de la Comunitat Valenciana (...)"

La Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat ens va comunicar en data 12/04/2012, entre altres qüestions, el següent:

"(...) L'atenció sanitària a les urgències i emergències de la província d'Alacant des del passat 31 de desembre, data en què va finalitzar el servici de transport aeri gestionat per la Diputació Provincial d'Alacant, ha continuat sent atesa, com és habitual, amb la flota de mitjans terrestres d'unitats de Suport Vital Bàsic i Suport Vital Avançat dependents de la Conselleria de Sanitat i amb transport aeri quan així ha sigut requerit.

Des del passat 1 de gener la Conselleria de Sanitat, en coordinació amb la Conselleria de Governació, va establir un procediment d'actuació amb dues aeronaus perquè les tres províncies de la Comunitat de Valenciana pogueren veure ateses les necessitats de transport sanitari aeri.

Mentrestant, s'ha disposat el que és necessari perquè en la segona quinzena d'este mes d'abril estiga operativa una tercera aeronau per al transport sanitari aeri a la província d'Alacant.

Igual que en les províncies de Castelló i València, el personal sanitari, mèdic i infermer dependrà de la Conselleria de Sanitat i l'aeronau, pilot i mecànic de la Conselleria de Governació, tot això coordinat pel Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències Provincials (CICU).

D'esta manera, gràcies a l'esforç de la Conselleria de Sanitat en col·laboració amb la Conselleria de Governació, les tres províncies de la Comunitat Valenciana disposaran des del present mes d'abril de tres aeronaus per a la prestació del transport sanitari aeri que complementaran als mitjans terrestres en l'atenció a les urgències i emergències de la població de la Comunitat Valenciana (...)"

Així les coses, indicàrem a l'autor de la queixa que no entra dins de les competències del Síndic de Greuges decidir la fórmules o criteris d'organització que ha d'emprar l'Administració sanitària en les seues infraestructures (en este cas, respecte dels recursos d'emergències i, en especial, sobre el transport sanitari aeri). Tampoc ho és resoldre les discrepàncies o desacords que els promotors de les queixes manifesten respecte d'això. Considerem que esta qüestió forma part de la denominada potestat autoorganitzativa amb la qual compten totes les administracions públiques.

No obstant això, sense perjudici dels criteris d'autoorganització i d'acord amb l'art. 43 de la Constitució, des d'esta institució 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.

La Constitució Espanyola de 1978 consagra en el seu art. 103.1, entre altres principis, el d'eficàcia, en la 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 estableix que competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i servicis necessaris.

En este sentit, el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts, ha de vetlar pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana. En desplegament de l'art. 43 de la Constitució, 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 l'article 7 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".

D'altra banda, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, l'Art. 54.1 de l'Estatut d'Autonomia estableix: "És de competència exclusiva de la Generalitat l'organització, administració i gestió de totes les institucions sanitàries públiques dins del territori de la Comunitat Valenciana".

En este sentit, el Decret del Consell 111/2011, de 2 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament d'Organització i Funcionament 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 política d'este en matèria de sanitat i exercir les competències en matèria de sanitat i salut pública que legalment tinga atribuïdes a estos efectes.

En relació amb les emergències sanitàries, l'art. 39 de la Llei de La Generalitat 13/2010, de 23 de novembre, de protecció civil i gestió d'emergències estableix el següent:

"El Servici d'Atenció Sanitària d'Emergència estarà integrat pel personal i els recursos, pertanyents a la Generalitat o contractats per esta, que preste les seues funcions en situacions d'emergència d'índole sanitària. Correspon a la conselleria competent en matèria d'emergències sanitàries la regulació reglamentària de l'estructura,

funcionament i organització d'este servici, seguint els principis marcats en la present Llei i en la resta de legislació d'aplicació”.

El legislador valencià, a través de la Llei de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, estableix en el seu art. 2, apartat 4, que “la protecció de la salut obliga els poders públics valencians, a través de la seua administració sanitària, a garantir la tutela general de la salut pública per mitjà de l'establiment de mesures preventives, actuacions de promoció de la salut i la prestació d'atenció sanitària. Li correspon, per tant, l'establiment i el manteniment de mitjans que garantisquen el catàleg de prestacions de finançament públic als ciutadans de la Comunitat Valenciana, per a la qual cosa es dotarà especialment dels recursos que permeten mantindre i millorar els servicis de titularitat pública”.

Així mateix, la referida Llei 3/2003 inclou entre els seus principis rectors el d'eficàcia i eficiència en l'assignació, utilització i gestió dels recursos.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia i eficiència en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, de la gestió dels recursos d'emergències d'índole sanitari, recursos entre els quals es troba el transport sanitari aeri.

Sobre la base de les anteriors consideracions, suggerirem a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en l'àmbit de l'atenció sanitària d'emergència, a fi de garantir una protecció integral de la salut a través de l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, complint així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

L'Administració sanitària va acceptar el nostre suggeriment i va afegir “(...) que respecte del cas concret que ens ocupa, el podem informar que, tal com se li va avançar en el nostre anterior escrit, el servici d'emergències sanitàries de la província d'Alacant ja compta amb una nova aeronau per a realitzar els servicis de transport sanitari”.

Davant d'això anterior, vam finalitzar les nostres investigacions.

7. Demora en el pagament dels reembossaments de despeses per a l'adquisició de material ortoprotètic

Hem tramitat diverses queixes en què els seus promotors denunciaven retards, tant en el pagament dels expedients de reintegrament de despeses per assistència mèdica com en els de reembossament per a l'adquisició de material ortoprotètic. A tall d'exemple explicarem les queixes núm. 1210704 i 1208713.

En la queixa núm. 1210704 l'autora assenyalava que va rebre resolució estimatòria de reintegrament de despeses d'assistència mèdica per import de 9.821,00 €. En este sentit, des de la Conselleria de Sanitat la van informar que havien remés l'expedient per al seu abonament a la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques.

No obstant això, en el moment de dirigir-se a esta institució no havia rebut el reintegrament dels despeses d'assistència mèdica.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública informació suficient i, especialment, la situació de "l'ordre de pagament" de la quantitat reclamada per l'autora de la queixa.

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en data 18/12/2012, com a conseqüència de les actuacions realitzades i prenent com a base l'informe que el 23/07/2012 va emetre el secretari autonòmic d'Hisenda i Pressupost, ens va comunicar el següent:

"(...) En data 12/07/2012 es rep en la Subdirecció General de la Tresoreria nota de servici interior de la Secretaria Autonòmica d'Hisenda i Pressupostos, junt amb l'escrit presentat per l'autora de la queixa sobre reembossament de despeses d'assistència mèdica. La interessada reclama el pagament d'una subvenció concedida per la Conselleria de Sanitat de 9.821 euros, en concepte de reintegrament de despeses per assistència sanitària. Una vegada consultada la comptabilitat pública de la Generalitat Valenciana, consta documents en fase "K" per import de 9.821 € a favor de la interessada. La Generalitat fa els pagaments de la manera més ràpida possible dins de les línies de liquiditat disponibles i assenjala que el document es troba pendent de pagament, i d'acord amb el que disposa l'art. 43.1 de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, no li és aplicable el termini de dos mesos des de la data del naixement de l'obligació establert en este (...)".

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, com així va fer en data 10/10/2012.

Arribats a este punt, després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i de l'informe remés per l'administració afectada, vam procedir a resoldre la queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

Qualsevol anotació comptable ha de comptar amb el seu corresponent document comptable. Concretament els documents "K" són de proposta de pagament, és a dir, són aquells per mitjà dels quals se suporta l'operació consistent a proposar al conseller d'Hisenda i Administració Pública el pagament d'obligacions prèviament reconegudes. De les actuacions es desprén que l'Administració sanitària va realitzar la seua proposta de pagament (fase d'ordenació del despesa) i que la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública pagarà de la manera més ràpida possible dins de les línies de liquiditat disponibles (fase d'ordenació de pagament).

Esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, com és el cas que ens ocupa, de la quantitat pendent d'abonament corresponent a reintegrament de despesa sanitària, a causa de la greu crisi econòmica que patim.

No obstant això, no podem deixar de recordar que la legislació vigent, representada en l'àmbit que centra l'actual expedient de queixa pel text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, 26 de desembre de 1991, en l'article 16, assenjala que "les obligacions econòmiques de la Generalitat Valenciana i de les entitats autònomes naixen de la llei, dels negocis jurídics i dels actes o fets que, segons dret, les

generen. Les obligacions de pagament només seran exigibles quant resulten de l'execució del seu pressupost, de sentència judicial ferma o d'operacions de tresoreria legalment autoritzades. Si estes obligacions tenen per causa prestacions o servicis a la Generalitat Valenciana, el pagament no podrà realitzar-se fins que el creditor no haja complit o garantit la seua correlativa obligació”.

Consideràvem que el retard de l'Administració en el compliment de la seua obligació de pagament pot generar un minva en l'economia de l'autora de la queixa.

Davant això anterior, recomanàrem a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adoptara les mesures oportunes per a abonar la quantitat que devia a l'autora de la queixa en concepte de reintegrament de despeses per assistència sanitària. En el moment d'elaborar el present Informe anual estem esperant rebre la preceptiva resposta per part de l'Administració.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1208713 manifestava que en data 14/12/2011 va presentar en la Direcció Territorial de la Conselleria de Sanitat a València una sol·licitud de reembossament de despeses de material ortoprotètic; una sol·licitud que, en el moment de dirigir-se a esta institució, la Conselleria de Sanitat no havia resolt de forma expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 7/06/2012, entre altres qüestions, el següent:

“Consultat l'estat del seu expedient en la Direcció Territorial de València, ens comuniquen que està en tràmit i pendent de ser inclòs en la relació de pagaments per part de la Conselleria d'Hisenda. Lamentem comunicar-li que, en estos moments, hi ha una certa demora en la resolució dels expedients de reintegrament de despeses”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 29/06/2012.

A la vista de l'escrit d'al·legacions i a fi de proveir millor a resolució del present expedient de queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública sobre la situació en què es trobava “l'ordre de pagament” de l'expedient de l'autora de la queixa.

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en data 20/09/2012, entre altres qüestions, ens va indicar que “consultada la comptabilitat pública de la Generalitat Valenciana, no consta donat d'alta cap tercer que responga al nom de l'autora de la queixa, per la qual cosa no hi ha pendent de pagament cap document en fase “K” a favor de la interessada”.

Després de donar trasllat a la promotora de la queixa de l'esmentat informe, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

El punt de partida de l'estudi de la queixa està constituït pel Decret 2065/1974, de 30 de maig, pel qual es va aprovar el text refós de la Llei general de seguretat social, que va establir en l'art. 108 la regulació de la prestació ortoprotètica, i distingix entre aquelles

que han de facilitar-se i aquelles que poden donar lloc a ajudes econòmiques, incloses les pròtesis quirúrgiques fixes, les pròtesis externes, les ortesis i les cadires de rodes o vehicles per a invàlids.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, l'Ordre de la Conselleria de Sanitat, de 3 de febrer de 1998, per la qual es regula el reintegrament de despeses, disposa en l'art. 7 que el reintegrament de despeses de prestacions ortoprotètiques "(...) es tramitarà d'acord amb la seua pròpia disposició normativa".

En este sentit, el Decret del Consell 76/2010, de 30 d'abril, regula el procediment i distingix: les prestacions ortoprotètiques externes o exoprotesis (capítol II) i les prestacions ortoprotètiques internes o endopròtesi (capítol III).

Pel que fa a les prestacions ortoprotètiques externes o endopròtesi, l'art. 9 estableix dos procediments de subvenció de la prestació: l'abonament directe als establiments adaptadors i el reembossament a l'usuari. Concretament, en este últim cas, l'art. 11 es referix al procediment de reembossament a l'usuari en els termes següents: "en el cas que l'usuari haja suportat l'abonament de la totalitat de l'article, ja siga perquè l'establiment no es troba adherit al procediment d'abonament directe, ja siga per que no tinga dret al seu finançament per l'Agència Valenciana de Salut, o perquè la seua adquisició s'ha produït fora de l'àmbit del present decret i considere que té dret a la subvenció, podrà sol·licitar, si escau, el reembossament de la subvenció a l'entitat responsable de la seua assistència sanitària".

De les actuacions dutes a terme per esta institució, i després de la tramitació de queixes semblants, es despenia que els procediments de reembossament de despeses per adquisició de material ortoprotètic quan són estimats no eren resolts de forma expressa per l'Administració sanitària, sinó que directament eren abonades als sol·licitant (a través de relacions de pagament), i no ocorria el mateix amb les sol·licituds desestimades, que eren resoltes de forma expressa davant de la possibilitat que els interessats pogueren interposar els recursos administratius i/o judicials que corresponguen.

En relació amb la falta de resolució expressa, si bé és cert que l'increment del nombre d'expedients de reembossaments de despeses pot implicar, a causa de la necessitat de notificar individualment, un augment en els costos econòmics, no és menys cert que, juntament amb les tècniques tradicionals de notificació i publicació dels actes administratius, la implantació de la denominada administració electrònica fa operatives tècniques menys costoses de notificació que han de ser valorades per eixa administració.

L'argument del nombre d'expedients i dels costos no pot implicar la limitació de les garanties establides en la legislació. En este sentit, considerem que la Llei 30/1992, en el seu art. 89.4, és clara: "en cap cas pot l'Administració abstenir-se de resoldre sota pretext de silenci, obscuritat o insuficiència dels preceptes legals aplicables al cas, encara que podrà resoldre la inadmissió de les sol·licituds de reconeixement de drets no previstos en l'ordenament jurídic o manifestament mancats de fonaments, sense perjudici del dret de petició previst per l'article 29 de la Constitució".

D'altra banda, quant a la demora a resoldre la sol·licitud inicial, considerem que l'actuació pública descrita podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets de la promotora de la queixa.

Davant d'això anterior, recomanem a la Conselleria de Sanitat que en els expedients administratius de reembossament de despeses per adquisició de material ortorprotèsic s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 (obligació de resoldre dins de termini) i 89 (resoldre de forma expressa) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Després d'acceptar la Conselleria de Sanitat la recomanació efectuada, vam finalitzar les nostres investigacions.

8. Retard en el pagament de les factures a les oficines de farmàcia

L'autora de la queixa núm. 1203208, titular d'una Oficina de farmàcia, en el seu escrit inicial de data 15/02/2012 manifestava que "(...) la Conselleria de Sanitat em deu a mi i als meus companys des de la meitat del mes de juliol (...) estem en un estat de ruïna total, hem hagut d'ajornar factures a proveïdors però la llum, l'aigua i el telèfon no ho podem ajornar, ni les assegurances socials, ni les nòmines dels empleats (...)". La promotora de la queixa es referia a l'impagament de la facturació per part de la Conselleria de Sanitat des del mes de desembre de 2011.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe de la Conselleria de Sanitat que, a través del director general de Farmàcia i Productes Sanitàries, ens va comunicar en data 23/03/2012, entre altres qüestions, el següent:

"El procediment i termini per al pagament de la factura de farmàcia és el que hi ha establert en el concert entre la Conselleria de Sanitat i els col·legis oficials de farmacèutics de les províncies d'Alacant, Castelló i València, de data 23/06/2004. El referit concert no ha sigut denunciat per cap de les parts i, per tant, està vigent, i afegix que no preveu l'abonament d'interessos.

Davant de la impossibilitat de fer front a l'Administració sanitària a realitzar els pagaments dins del termini i la forma escaient segons el que estableix el vigent concert per falta de liquiditat, els col·legis oficials de farmacèutics, representants legals d'estos, van signar voluntàriament un acord el 17/10/2011 que modifica els terminis de pagament del concert de 23 de juny de 2004".

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 en data 25/04/2011, en el sentit d'indicar-nos que "(...) a pesar d'allò que s'ha firmat amb els col·legis, la Conselleria ha incomplert el calendari de pagaments i segueix sistemàticament pagant amb moltíssim retard, i ens causa un greu perjudici als farmacèutics i jo reclame que se m'abonen els interessos que ocasiona el retard en el pagament, com els reclamen els col·legis oficials de farmacèutics i açò és una queixa a la qual donen suport els meus representants".

Davant de les al·legacions de l'autora de la queixa i a fi de proveir millor a resolució de l'expedient, sol·licitàrem a la Conselleria de Sanitat una ampliació d'informe, com

també que ens concretara els extrems següents: quina és l'actual situació de pagaments a les oficines de farmàcia de la Comunitat Valenciana (l'últim mes abonat); el calendari de pagaments de les factures de farmàcia pendent; còpia de l'acord de data 17/10/2011 pel qual es modifiquen els terminis de pagament del Concert de 23/06/2004.

La Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, en data 27/06/2012, ens va comunicar el següent: “(...) L'últim mes abonat a les oficines de farmàcia correspon a la facturació de gener de 2011. El calendari de pagaments és el que hi ha previst en l'acord de 17/10/2012. S'adjunta còpia de l'acord amb els col·legis de data 17/10/2012 (...)”.

Vam donar trasllat del segon informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions. Com que no constava cap escrit d'al·legacions, contactàrem telefònicament amb la interessada en data 2/10/2012 a l'objecte conèixer la situació del pagament de la factura mensual de farmàcia. Ens indicava que li havien pagat mig mes d'abril de 2012, i quedava pendent l'altre mig mes d'abril, tot el mes de maig, juny, juliol i agost de 2012 (la facturació del mes de setembre de 2012 la presentaven a Conselleria a partir del 10 d'octubre).

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es trobaven en l'expedient.

El Concert de 23 de juny de 2004 entre la Conselleria de Sanitat i els tres col·legis de farmàcia de la Comunitat Valenciana assenyalava en el seu annex B, apartat VII, secció B “procediment d'abonament” el següent:

“El pagament de les factures està condicionat al lliurament correcte de les receptes a la Conselleria de Sanitat i dels CD de facturació que constitueixen els justificants de pagament.

Els col·legis provincials de farmacèutics notificaran per fax, mensualment, a la Conselleria de Sanitat, Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, l'import i el període de facturació compresos en la factura emesa a la Direcció Territorial de la Conselleria de Sanitat per a pagar el dia 30. Si el dia 30 fora inhàbil, s'entendrà com a dia de pagament l'endemà del dia hàbil.

El pagament de la factura resum a què es referixen els apartats anteriors, s'entendrà realitzat com a “liquidació provisional”, i estarà, per tant, a resultes dels imports que s'obtinguen del tractament i la comprovació de la informació, en la forma i les condicions disposades en l'annex de facturació, com també de lliurament de les receptes a la Conselleria de Sanitat”.

No obstant això, per Acord de 17/10/2011 entre la Conselleria de Sanitat i els col·legis de farmacèutics de les províncies de Castelló, València i Alacant s'estableix el següent calendari de pagaments:

“(...) la factura de farmàcia presentada a l'agost de 2011 seria abonada al gener de 2012 (la Conselleria de Sanitat es compromet al pagament de la factura de farmàcia presentada a l'agost d'enguany al gener, amb el límit a l'obertura del pressupost de 2012). Així mateix, es comptabilitzarà i es pagarà al mes de gener la factura presentada al setembre d'enguany (2011). A partir d'esta data, s'abonaran normalment les factures corresponent i presentades l'any natural 2012 incloent-hi un prorrateig mensual del deute

meritat en 2011 i pendent de cobrament, així com les seues despeses de gestió; este prorrateig finalitzarà el 31 de desembre de 2012 (...)”.

Esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, com és el cas que ens ocupa, de les quantitats pendents d'abonament a les oficines de farmàcia de la Comunitat Valenciana, a causa de la greu crisi econòmica que patim.

En este context de crisi econòmica, el govern espanyol, al juliol de 2012, va crear el Fons de Liquiditat Autonòmica (d'ara en avant FLA), dependent l'Institut de Crèdit Oficial. El FLA és una línia de crèdit concebuda perquè l'Estat preste diners a les comunitats autònomes i que estes no hagen de finançar el seu deute en els mercats. La Generalitat Valenciana es va acollir al FLA el 20/07/2012. Un dels col·lectius a què es destinarà el FLA és el de les oficines de farmàcia.

No obstant això, considerem que el retard de l'Administració sanitària en el compliment de la seua obligació de pagament de les factures mensuals a les oficines de farmàcia ha pogut generar una minva en les economies dels titulars d'estes.

A la vista de l'anterior, recomanarem a la Conselleria de Sanitat que adoptara les mesures oportunes a fi d'agilitzar l'abonament de les quantitats que es deuen als titulars de les oficines de farmàcia de la Comunitat Valenciana, entre estes, la de l'autora de la queixa. Després de l'acceptació de la recomanació, vam finalitzar les nostres investigacions.

9. Exclusió de medicaments de la prestació farmacèutica en el Sistema Nacional de Salut

En diverses queixes els seus autors denunciaven l'exclusió del finançament públic de medicaments amb motiu de la publicació de la Resolució de 2 d'agost de 2012 de la Direcció General de Cartera Bàsica de Servicis del Sistema Nacional de Salut, per la qual s'actualitzava el llistat de medicaments que queden exclosos de la prestació farmacèutica en el Sistema Nacional de Salut.

A tall d'exemple, les queixes núm. 1200499 (dispensació de xeringues), núm. 1203224 (complexos vitamínics), núm. 1214327 (nootropil) o les queixes núm. 1203210 i núm. 1206364 (sobre retirada de mucolítics).

Analitzarem la queixa núm. 1206364, en la qual el seu autor assenyalava que en data 15/02/2012, va presentar “Full de queixa” davant de la Conselleria de Sanitat, després de la negativa del centre de salut de prescriure-li “Mucosan granulats sobres” i afegia que “(...) em va dir el meu metge de família, que si fóra fumador i patira bronquitis crònica llavors tindria dret que receptara el mucosan granulats. Però com el que patisc és faringitis crònica atrofica, provocada per l'extirpació d'amígdals, llavors no hi tinc dret (...) no entenc com poden diferenciar els drets en els malalts crònics (...)”.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va remetre “Nota de Règim Intern” de la Direcció General de Farmàcia i Productes

Sanitaris, en la qual s'establia la relació de medicaments el principi actiu de la qual era "ambroxol bromhexina", exclosos del finançament amb càrrec a fons de la Seguretat Social o a fons estatals.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer en data 11/05/2012 en el sentit d'indicar-nos, entre altres qüestions, que "(...) allò que s'ha sol·licitat és saber si jo com a malalt crònic tinc dret que se'm recepte l'únic medicament que necessite. La contestació que em tornen a donar és la mateixa que els vaig enviar jo a vostés. Voldria saber si estes mesures aplicades i fer distinció entre els malalts crònics són constitucionals (...)".

Davant de les al·legacions, i a fi de proveir millor a resolució del present expedient, sol·licitàrem a la Conselleria de Sanitat que ens ampliara el contingut de l'informe i, especialment, sobre si la condició de "malalt crònic" (faringitis crònica atròfica) que manifestava patir el promotor de la queixa, li permetria quedar exempt del pagament del medicament "mucosan granulat".

La Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar en data 21/06/2012, entre altres qüestions, el següent:

"(...) li comuniquem que la condició de crònic no està relacionada amb el finançament restringit d'alguns medicaments. L'administració del principi actiu "ambroxol-bromhexina" està subjecta al que disposa la Resolució de la Secretaria Autonòmica de l'AVS, de 23 de gener de 2012, sobre actualització dels requisits d'utilització de la recepta mèdica oficial de la Conselleria de Sanitat per als medicaments amb finançament establida en el Reial Decret 1663/1998, de 24 de juliol, pel qual s'amplia la relació de medicaments als efectes de finançament amb càrrec a fons de la Seguretat Social o a fons estatals afectes la sanitat (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa i va presentar escrit d'al·legacions en data 9/07/2012, en què manifestava la seua "(...) total disconformitat amb la resposta".

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. Després d'informar el promotor de la queixa i a l'Administració sanitària que no correspon al Síndic de Greuges resoldre les discrepàncies o els desacords que manifesten els autors de les queixes respecte del contingut de les normes, atés que excedix el nostre àmbit competencial. No obstant això, realitzem algunes reflexions en relació amb l'assumpte plantejat en la queixa.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx el Reial Decret 1663/1998, de 24 de juliol, pel qual s'ampliava la relació de medicaments als efectes del seu finançament amb càrrec a fons de la Seguretat Social o a fons estatals afectes a Sanitat. L'esmentada norma incloïa el "Mucosan" dins dels grups i subgrups terapèutics exclosos del finançament. Efectivament, els "expectorants, inclosos mucolítics sense antiinfecciosos" s'ubicaven dins de l'annex II. 1 "Especialitats farmacèutiques actualment autoritzades dels grups i subgrups terapèutics exclosos del finançament amb càrrec a fons de la Seguretat Social o a fons estatals afectes a Sanitat".

En l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana, cal destacar la Resolució de la Conselleria de Sanitat de 23 de gener de 2012, relativa a l'actualització de requisits d'utilització de la recepta mèdica oficial (a què es referix l'Administració sanitària en el seu informe). La referida Resolució es referix al principi actiu "ambroxol" com de finançament restringit (de la documentació que constava en l'expedient es desprenia que el medicament "Mucosan" té com a principi actiu l'ambroxol).

Finalment, el Reial Decret Llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per a garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i seguretat de les seues prestacions, va modificar la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris, incloent-hi l'art. 85 *ter* (exclusió de la prestació farmacèutica de medicaments i productes sanitaris). L'art. 85 *ter*, apartats 1 i 2, disposa el següent:

"L'òrgan responsable de la prestació farmacèutica del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat actualitzarà, mitjançant una resolució motivada, la llista de medicaments que queden exclosos de la prestació farmacèutica en el Sistema Nacional de Salut. La motivació de l'exclusió respondrà a algun dels criteris següents:

- a. L'establiment de preus seleccionats.
- b. La convivència amb un medicament sense recepta amb què compartix principi actiu i dosi.
- c. La consideració del medicament com a publicitari en el nostre entorn europeu.
- d. Que el principi actiu compte amb un perfil de seguretat i eficàcia favorable i prou documentat a través d'anys d'experiència i un ús extens.
- e. Per estar indicats en el tractament de símptomes menors.
- f. Per complir qualsevol dels criteris de no-inclusió en el finançament públic arreglat en l'apartat 2 de l'article 89".

La "Resolució motivada" a què es referix la Llei 29/2006 va ser la de 2/08/2012, de la Direcció General de Cartera Bàsica de Servicis del Sistema Nacional de Salut i de Farmàcia, establix la llista de medicaments que queden exclosos de la prestació farmacèutica en el Sistema Nacional de Salut. En el cas del medicament el nom del qual és "Mucosan" (xarop, solució, granulat i ampul·les), la Resolució establix com la causa o el motiu de l'exclusió per estar indicats en el tractament de símptomes menors (lletra e).

Tenint en compte això anterior, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'Administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'autor de la queixa.

Finalment, volem destacar en este apartat la queixa núm. 1213980, en la qual el seu autor denunciava les dificultats que estava tenint, com a conseqüència de la vaga de les oficines de farmàcia, per a adquirir el medicament "Rabeprazol". El promotor de la queixa ens va comunicar que, després d'acudir a algunes oficines de farmàcia, finalment va obtindre el medicament.

10. Règim d'aportació farmacèutica (RAF)

La publicació del Reial Decret Llei 16/2012 va comportar la modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris. A partir de la seua entrada en vigor, el règim d'aportació dels usuaris i els seus beneficiaris en la prestació farmacèutica ambulatoria es posava en relació amb el nivell de renda.

Els canvis en el Règim d'Aportació Farmacèutica (d'ara en avant, RAF) van provocar un important nombre de queixes. A tall d'exemple, a continuació exposem les queixes núm. 1211684 i 1213460.

L'autor de la queixa núm. 1211684 manifestava que "(...) després de l'entrada en vigor del copagament sanitari i revisar les condicions per a optar al medicament gratuït, em trobe que no sóc perceptor d'això (...) només m'informen que en haver treballat 3 mesos l'any 2011 no em correspon tindre els medicaments gratis, a pesar que porte un total de 21 mesos sense cobrar prestacions (...) considerava que la seua situació, d'acord amb el Decret Llei 16/2012, hauria de ser la d'usuari exempt d'aportació en la prestació farmacèutica (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat informació suficient i, en especial, sobre en quin supòsit d'aportació en la prestació farmacèutica s'inclou a l'autor de la queixa.

La Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar en data 15/10/2012, entre altres qüestions, el següent: "(...) en relació amb les discrepàncies sobre l'aportació farmacèutica, li comuniquem que, revisada la informació que consta en el Sistema d'Informació Poblacional (SIP), el RAF que té assignat és el 001 que correspon amb una aportació farmacèutica del 0%, per tant entenem que ha sigut resolt el problema (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa. Com que no consta cap escrit d'al·legacions i a la vista de l'informe de l'Administració sanitària, vam resoldre el tancament de l'expedient, atés que s'hi observava que s'havia solucionat el problema plantejat en l'escrit inicial de queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1213460 la seua promotora manifestava que tenia reconegut, per resolució del Director del Centre de Valoració i Orientació de Discapacitats de la Conselleria de Benestar Social, un grau de minusvalidesa del 75 %. En este sentit, en data 22/08/2012 va presentar davant de la Conselleria de Sanitat sol·licitud de reconeixement del dret al finançament de les prestacions farmacèutiques de les persones amb discapacitat. No obstant això, en el moment de dirigir-se a esta institució, no havia obtingut resposta expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 12/12/2012, entre altres qüestions, el següent: "(...) li comuniquem que amb data 24 d'octubre s'ha actualitzat la seua modalitat d'acreditació en SIP, per la qual cosa a partir de la data vosté té reconeguda la modalitat RAF 001 amb aportació 0 euros en prestació farmacèutica (...)".

Com en el cas anterior, després de traslladar de l'informe l'autora de la queixa i en no haver-hi al·legacions, vam tancar l'expedient.

11. Incompatibilitats dels titulars de les oficines de farmàcia

Els autors de la queixa núm. 1206217, una associació de farmacèutics, manifestaven que en dates 5/02/2012 i 6/02/2012 van dirigir escrits de denúncia a la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris de la Conselleria de Sanitat en què sol·licitava l'obertura d'expedients disciplinaris contra dues farmacèutics per entendre que incomplien la Llei d'ordenació farmacèutica quant al règim d'incompatibilitats. En el moment d'interposar la queixa davant del Síndic de Greuges (21/03/2012), no havia obtingut resposta expressa per part de l'Administració sanitària.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris ens va comunicar en data 15/05/2012, entre altres qüestions, el següent:

“- Ha d'indicar-se que la Llei 6/1998, de 22 de juny, de la Generalitat Valenciana, d'ordenació farmacèutica de la Comunitat Valenciana, estableix el règim d'incompatibilitat de les oficines de farmàcia en el seu art. 7 “règim d'incompatibilitats”, entre les quals no figura la circumstància denunciada (...).

- Figura, no obstant això, en l'apartat c) de l'esmentat article una incompatibilitat genèrica que poguera ser aplicada: l'exercici de qualsevol activitat que impedisca o menyscabe la presència física obligatòria del farmacèutic o farmacèutica en l'oficina de farmàcia, durant l'horari de funcionament, sense perjudici del règim de substitucions, d'acord amb el que disposa la present Llei, normativa aplicable i de desplegament.

- Per a determinar que concorre esta situació, lògicament l'art.7.c) ha de posar-se en relació amb l'art.10 “Presència del Farmacèutic o Farmacèutica”, i amb l'art.11 “Recursos Humans, apartat c) Farmacèutic Substitut o Farmacèutica Substituta.”

- L'art. 10.1 estableix “la presència i actuació professional en l'oficina de farmàcia, durant l'horari d'atenció al públic, d'un farmacèutic o farmacèutica és requisit indispensable per a dur a terme les funcions establides en la present llei, en la Llei del medicament, en la Llei general de sanitat, normes reconegudes de bona pràctica i la resta de normativa d'aplicació.

- La col·laboració de personal tècnic o auxiliar no excusa la responsabilitat de l'actuació professional del farmacèutic o farmacèutica, farmacèutics o farmacèutiques titulars, regents, substituïts o adjunts en l'oficina de farmàcia, mentre romanga oberta al públic, ni exclou la seua plena responsabilitat. De la seua lectura no es conclou la necessària presència del farmacèutic, si bé, el farmacèutic titular és el responsable del compliment de les funcions i obligacions de la seua oficina de farmàcia descrites en la Llei 6/1998, de 22 de juny.

- D'altra banda, l'art.11 c) estableix que: "el farmacèutic substituït o farmacèutica substituïda: és el que exercix la seua activitat, en lloc del titular o regent, en una oficina de farmàcia. Assumirà amb caràcter transitori i mentre dure la substitució, les funcions i responsabilitats del farmacèutic o farmacèutica titular en els casos següents:

- a) Maternitat, accident o malaltia
- b) Designació o elecció per a l'exercici d'assumptes públics o de representació professional.
- c) Absències per assumptes propis.
- d) Compliment de les obligacions derivades del servei militar o prestació amb la seua activitat professional.
- e) Realització d'estudis o de capacitació o especialització relacionats amb la seua activitat professional.
- f) Gaudi de vacances anuals.
- g) Altres supòsits semblants que reglamentàriament s'establisquen.
- h) Excepcionalment, per raons estrictament personals i acreditades, amb un informe previ dels col·legis oficials de farmacèutics de la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Sanitat podrà autoritzar la designació d'un substituït o substituïda.

- De la seua lectura es conclou que el règim de substitucions és transitori, si bé no estableix un límit temporal.

- Finalment, la conjunció de les normes esmentades requerix, a fi d'establir l'exigència d'incompatibilitat, des del punt de vista de l'oficina de farmàcia, que s'acrediten les obligacions d'assistència bàsica en les respectives universitats i que es complisquen estes en detriment de la presència durant l'horari d'obertura de l'oficina de farmàcia; per això, s'han remés els escrits de denúncia a les respectives universitats per si, depenent del tipus de relació contractual o altres circumstàncies, poguera donar-se basant-se en la seua pròpia base algun tipus d'incompatibilitat.

- En tot cas, no hi ha motiu per a una actuació disciplinària per no tindre els farmacèutics de les oficines de farmàcia relació contractual amb la Conselleria de Sanitat, sinó que si és el cas, comprovat per mitjà de les corresponents actes d'inspecció que l'oficina de farmàcia es troba oberta el públic, sense la presència i actuació professional que es requerix, conforme a l'art. 10.1 anteriorment transcrit, hauria d'iniciar-se el corresponent expedient sancionador per la infracció tipificada en l'article 64.B2 "el funcionament dels centres i/o establiments farmacèutics sense la presència i actuació de professional del farmacèutic o farmacèutica responsable", i aplicar el règim sancionador establert en la Llei 6/1998, de 22 de juny".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer en data 04/06/2012, i va manifestar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) expressem oberta i nítidament en esta ocasió, que el que faça el farmacèutic titular fora de l'horari d'atenció al públic de la pròpia farmàcia, en esta denúncia, no ens interessa (...) destaquem el mencionat apartat "c", i per la distància geogràfica que existix entre les oficines de farmàcia, i els exercicis docents que presten els denunciats (manifestat en la denúncia), entenem que és impossible simultaniejar sense faltar a l'horari de

funcionament de la farmàcia, a pesar del reiterat interès que es verifique la incompatibilitat d'ambdós denunciats per les seues respectives universitats, cosa que no hem denunciat, i que per tant pot estalviar-se en la seua resposta (no significa que en un futur no ho fem, dirigint-nos com és lògic a l'estament competent).

Ambdós denunciats han aconseguit la seua plaça de funcionaris en les corresponents universitats, i per tant el motiu pel qual s'absenten de les seues oficines de farmàcia, és definitiu, com el seu propi contracte amb la Universitat, no és quelcom que exercisquen amb caràcter transitori.

Se cita la Sentència de 24 de març de 1998 del Tribunal Suprem en què, entre altres coses, estableix que des que l'actor va prendre possessió del seu lloc funcional en la Conselleria de Sanitat va posar al capdavant de la direcció tècnica de l'oficina de farmàcia de què era titular dos farmacèutics substituïts, amb la corresponent autorització de l'òrgan competent (...) la Sala no pot acceptar esta circumstància com a excloent de la incompatibilitat (...) i atesos els horaris de l'activitat pública desenvolupada i de la farmàcia, no escau la compatibilitat entre ambdós sense que per a esta conclusió siga obstacle el nomenament d'uns farmacèutics substituïts a fi de poder realitzar una altra activitat pública que porta amb si una llarga permanència fora de l'oficina de farmàcia de la qual és titular, ja que justament esta circumstància és incompatible amb el deure de prestar el servici públic farmacèutic.

No entenem com amb tan clars arguments aportats, no hem rebut la justícia demandada, i estem tristament convençuts que es tracta d'una interpretació errònia i per tant parcial i injusta de la llei, que perjudica els farmacèutics que pretenen optar a ser justament propietaris d'una oficina de farmàcia i els situa en una seriosa indefinició davant de l'administració competent.

També manifestem el nostre malestar per haver de recórrer per norma al seu auxili, simplement perquè esta Direcció i per tant el seu director es digne a contestar els nostres escrits i/o denúncies (...)"

Davant l'escrit d'al·legacions de l'autor de la queixa i a fi de proveir millor a resolució de l'expedient de queixa, sol·licitarem ampliació d'informe la Conselleria de Sanitat.

La Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris ens va comunicar, en data 16/07/2012, entre altres qüestions, el següent:

"(...) en primer lloc, reiterar el fons de l'assumpte expressat en l'anterior informe, respecte de la inexistència d'una incompatibilitat directa entre les dues activitats i es produïx amb una certa assiduitat que farmacèutics titulars d'oficina de farmàcia siguen docents en distintes universitats o centres de formació postacadèmics com puga ser l'EVES (...) de la mateixa manera no hi ha incompatibilitat entre les activitats en el cas dels farmacèutics adjunts o substituïts, per no existir incompatibilitat professional entre ambdós activitats sinó, si és el cas horària o laboral (...) ha de reiterar-se l'absència de relació laboral dels farmacèutics titulars de l'oficina de farmàcia amb l'Administració sanitària, ja que encara que d'interés públic, les oficines de farmàcia són una activitat de caràcter privat, sense que a esta activitat, de les dues que es pretenen incompatibles, se li aplique la normativa en matèria d'incompatibilitats del personal al servici de les administracions públiques.

En este sentit es referix a la sentència del Tribunal Suprem de 24/03/1998 en els termes següents: de la sentència es conclou que en tot cas haurà de cessar del seu servei actiu en l'Administració pública, però mai seria motiu per al tancament de l'oficina de farmàcia o per a impedir la seua adjudicació com es pretén pels reclamants. És per això que esta Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitari donarà trasllat de la queixa a les universitats on presten el seu servei els farmacèutics implicats a fi que estes determinen si els és aplicable la normativa en matèria d'incompatibilitats del personal al servei de l'Administració pública, ja que ambdues universitats són públiques i no privades (...)

Vam donar trasllat d'este segon informe a l'autor de la queixa, qui en data 28/07/2012 va presentar escrit d'al·legacions, de les quals destaquem el següent:

“(...) les denúncies presentades es justifiquen en l'incompliment dels arts. 7 apartat c i 11 de la Llei 6/1988, de 22 de juny, d'ordenació farmacèutica de la Comunitat Valenciana (...) pretenem amb les nostres queixes, primer, ser atesos dins del termini i la forma escaient per l'Administració com qualsevol ciutadà cada vegada que respectuosament ens hi dirigim, i en este cas, a més, aconseguir que la situació de deixadesa quant a la presència del farmacèutic titular en la seua oficina de farmàcia siga justament solucionada, de manera que en futurs concursos d'adjudicació d'oficines de farmàcia s'exigisca una declaració jurada als participants que no simultaniejaren la titularitat amb cap altre treball que menyscabe la seua presència en l'horari d'atenció al públic (curiosament es fa una declaració semblant quan es concursa i s'és titular ja d'una altra oficina (...))”.

Arribats a este punt, vam concloure la tramitació ordinària de la queixa i la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient. De l'estudi de la queixa consideràvem que, encara que directament unides entre si, eren diverses les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

- 1) La negativa de la Conselleria de Sanitat, a la vista de les denúncies presentades, d'incoar expedient disciplinari a les oficines de farmàcia per considerar-se incompetent, així com la seua posterior remissió a les universitats on els denunciats presten servicis.
- 2) La possible infracció administrativa i, en conseqüència, l'inici d'expedient sancionador per part de l'Administració sanitària.
- 3) En ambdós casos (expedient disciplinari i expedient sancionador), hem d'abordar la falta de resposta expressa a les denúncies presentades.
- 4) La petició de l'autor de la queixa que “(...) en futurs concursos d'adjudicació d'oficines de farmàcia, s'exigisca una declaració jurada als participants que no simultaniejaren la titularitat amb cap altre treball que menyscabe la seua presència en l'horari d'atenció al públic”.

Quant a la primera qüestió, de les actuacions es desprén que l'Administració sanitària considera que no hi ha una relació contractual entre els farmacèutics denunciats i la Conselleria de Sanitat, per la qual cosa no té competències per a iniciar expedient disciplinari per possible incompliment de la normativa d'incompatibilitats.

L'Administració entén que, si bé els denunciats presten un servici d'interés públic, la seua activitat és privada.

Davant això anterior, la Conselleria de Sanitat va remetre les denúncies a les universitats on els denunciats presten els seus servicis a fi que estes valoren si inicien o no actuacions disciplinàries. En este sentit, l'autor de la queixa manifestava que la relació (laboral o administrativa) dels denunciats amb les universitats és definitiva (concretament es referia al fet que s'havia publicat en el DOCV el nomenament dels denunciats com a funcionaris).

En este punt, la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'incompatibilitats, establix com a principi fonamental el de la dedicació del personal al servici de les administracions públiques a un sol lloc de treball, sense més excepcions que les que demane el propi servici públic, i respecta l'exercici de les activitats privades que no puguen impedir o menyscabar l'estricta compliment dels seus deures o comprometre la seua imparcialitat o independència.

En este sentit, la referida norma es referix a diversos supòsits, però sempre partint d'una activitat principal de caràcter públic (personal al servici de les administracions públiques) que tracta de compatibilitzar-se amb una segona activitat (pública o privada).

En la present queixa, l'activitat principal de caràcter públic s'exercix en l'Administració universitària, per la qual cosa han de ser les universitats on presten servicis els denunciats les que valoren i, si escau, autoritzen l'exercici d'una segona activitat de caràcter privat (en este cas, l'activitat en l'oficina de farmàcia).

En conseqüència, qualsevol actuació contrària a la normativa d'incompatibilitats haurà de ser posada en coneixement de les universitats, tal com ha fet la Conselleria de Sanitat. En este punt, l'autor de la queixa apunta la possibilitat denunciar en el futur fets semblants davant de l'estament competent.

En relació amb la no-incoació d'expedient sancionador per infracció de l'article 64.B2, de la Llei 6/1998 (el funcionament dels centres i/o establiments farmacèutics sense la presència i actuació professional del farmacèutic o farmacèutica responsable), del detallat estudi de la queixa resulta que per part dels Servicis d'Inspecció de Farmàcia de la Direcció Territorial de la Conselleria de Sanitat a Alacant es van iniciar actuacions.

En este punt hem de dir que no és possible deduir-ne una actuació que vulnere els drets constitucionals o estatutaris del ciutadà-denunciant. Com és sabut, en configurar-se l'actuació sancionadora de l'Administració com una potestat que li correspon, el mer denunciante no ostenta cap dret a l'inici d'un procediment sancionador i a la imposició d'una ulterior sanció i, per contra, té la posició de mer denunciante. És en este sentit clar l'art. 11 del Reial Decret 1398/1993, pel qual s'aprova el Reglament del Procediment per a l'Exercici de la Potestat Sancionadora, quan indica que la formulació d'una petició no vincula l'òrgan competent per a iniciar el procediment sancionador.

Ara bé (entrant en el tercer punt), com a denunciante, el ciutadà té uns drets en relació amb el procés que naix de la interposició de la denúncia, el més important dels quals és, d'acord amb l'art. 11 del Reial Decret 1398/1993, el dret que es justifique recepció de la denúncia interposada. Segons este precepte, quan s'haja presentat una denúncia, s'haurà

de comunicar al denunciant la iniciació o no del procediment quan la denúncia vaja acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació.

En el present supòsit, i de la lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa, es deduïa que l'Administració no va justificar recepció de les denúncies interposades per l'interessat. Considerem que la Conselleria de Sanitat havia d'haver justificat recepció de les denúncies presentades, com també en el cas de la falta de competència en matèria disciplinària, havia d'haver informat l'autor de la queixa de la seua inhibició i de la remissió d'estes a les universitats.

Finalment, l'autor de la queixa sol·licitava que la Conselleria de Sanitat "(...) en futurs concursos d'adjudicació d'oficines de farmàcia, exigisca una declaració jurada als participants que no simultaniejaren la titularitat amb cap altre treball que menyscabe la seua presència en l'horari d'atenció al públic".

Actualment, els procediments d'adjudicació d'autoritzacions d'obertura de noves oficines de farmàcia es troben regulats en el Decret del Consell 149/2001, de 5 d'octubre.

L'art. 6 del Decret 149/2001 estableix el procediment per a l'adjudicació de les autoritzacions. Concretament, mitjançant una resolució del director general de Farmàcia i Productes Sanitaris, s'obrirà el termini per a la presentació de sol·licituds per a l'adjudicació de les autoritzacions, d'acord amb el procediment establert en el Decret i per les ordres que el despleguen.

En este sentit, estableix que a les sol·licituds que presenten els interessats caldrà adjuntar necessàriament els següents documents originals o degudament compulsats o autenticats:

- Instància normalitzada de sol·licitud, amb autobaremació segons model que a este efecte s'establisca per la Conselleria de Sanitat.
- Títol de Llicenciatura en Farmàcia o resguard, de data anterior a la sol·licitud.
- Documentació acreditativa dels mèrits al·legats d'acord amb el barem que s'establisca a este efecte.
- Document nacional d'identitat (DNI).

No s'establix en la norma, entre la documentació que cal presentar amb la sol·licitud, una "declaració jurada" de no simultaniejar la titularitat de l'oficina de farmàcia amb un altre treball o activitat que poguera menyscabar la presència del farmacèutic/a en l'horari d'atenció al públic.

Sense perjudici del que estableixen els arts. 7 i 10.1 de la Llei 6/1998 d'ordenació farmacèutica de la Comunitat Valenciana, considerem que la valoració d'incloure o no eixa "declaració jurada" entre la documentació que han de presentar els participants en els processos d'adjudicació d'oficines de farmàcia és una potestat que correspon exclusivament a la Conselleria de Sanitat. No obstant això, informem eixa Conselleria de la petició de l'autor de la queixa als efectes oportuns.

Davant això anterior i de conformitat amb la Llei reguladora d'esta institució, considerarem oportú recordar a la Conselleria de Sanitat el deure legal de justificar

recepció de les denúncies interposades pels ciutadans, en els termes marcats per l'art. 11 del Reial Decret 1398/1993, pel qual s'aprova el Reglament del Procediment per a l'Exercici de la Potestat Sancionadora. Així mateix, li suggerirem que, a la major brevetat, donara resposta expressa als escrits de l'autor de la queixa de dates 5 i 6 de febrer de 2012.

Vam tancar l'expedient, una vegada que l'Administració sanitària ens va comunicar l'acceptació de les nostres recomanacions i vam "(...) en esta mateixa data, donem resposta expressa als autors de la denúncia".

12. Supressió de tractaments rehabilitadors en centres sanitaris concertats

Han sigut nombroses les queixes en què es denuncien els problemes que ha comportat la supressió de tractaments rehabilitadors que es prestaven en centres sanitaris concertats.

De manera il·lustrativa, ens referim a la queixa núm. 1205792 en la qual el seu autor manifestava que "(...) la meua filla està diagnosticada d'hemiparèsia dreta, infart d'artèria cerebral, controlada des de Neurologia en l'Hospital General d'Alacant i que a través d'eixe servici ha rebut tractament integral en la clínica(...), els primers mesos 3 dies per setmana i l'últim mes 5 dies per setmana, durant 6 mesos (...) el tractament ha millorat el desenvolupament integral de la meua filla i l'evolució ha sigut molt favorable en estos 6 mesos (...) la meua filla ha de continuar rebent eixe tractament integral perquè així ho aconsellen els especialistes perquè puga adquirir un desenvolupament i una vida mes normalitzada (...)".

El promotor de la queixa considerava insuficient la rehabilitació que l'Hospital li oferia de mitja hora setmanal en el Servici de RHB. En este sentit indicava que "(...) segons la Cartera de Servicis Comuns del Sistema Nacional de Salut (Reial Decret 1030/2006 de 15 de setembre), en el punt 8, s'inclou la rehabilitació de les afeccions del sistema musculoesquelètic, del sistema nerviós, sistema cardiovascular i del sistema respiratori, a través de fisioteràpia, teràpia ocupacional, logopèdia que tinga relació directa amb un procés patològic que estiga sent tractat en el Sistema Nacional de Salut, entenc que a la meua filla l'empara este Reial Decret. (...) en la Llei 3/2003, de 14 de febrer, de la Generalitat Valenciana, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, en el seu art. 8, estableix que entre les finalitats del sistema sanitari està la rehabilitació del pacient i l'atenció sanitària dels ciutadans malalts, un dret que fins ara tenia la meua filla i que actualment se li denega (...)".

Sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges perquè "(...) la meua filla seguisca amb el seu tractament de rehabilitació integral com a dret que té i que l'empara la legislació vigent".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General de Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 1/06/2012, entre altres qüestions, el següent:

"(...) Efectivament, la seua filla ha rebut tractament durant sis mesos en la clínica (...). Després del tractament rebut de rehabilitació integral, es torna a valorar novament pel Comité de Dany Cerebral de l'Hospital General d'Alacant en sessió del dia 10 de maig.

Este Comité decidix continuar amb la rehabilitació en l'hospital i comptar amb suport de (nom d'associació d'Alacant), per a estimulació neurosensorial i consell d'escolarització especial quan arribe el moment.

No es considera pertinent la derivació de la pacient a la clínica (...) que recordem, es realitza basant-se en el criteri dels facultatius especialistes de l'hospital públic que l'atén, i s'ordena la seua continuïtat d'acord amb l'avaluació del progrés que ha tingut amb el tractament realitzat (...)

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer en data 27/06/2012 en el sentit següent:

“(...) reconeixen que va rebre sis mesos de tractament que va acabar el 21 de gener i que es torna a valorar el 10 de maig, és vergonyós que tinguen una criatura així, sense rebre estimulació per a poder recuperar tot el percentatge que puga recuperar, per a valdre's sola el dia de demà, continua dient que rep tractament en l'hospital però no diuen que és de mitja hora la setmana, quan a un adult en les seues mateixes condicions de malaltia es dona mínim una hora diària, també diuen que podem comptar amb el suport d'APSA; amb nosaltres no s'ha posat en contacte ningú, no seria més fàcil que amb el temps que han perdut a deixar córrer els dies s'hagueren posat en contacte amb ells i haver-la derivat a ells, el pitjor de tota esta història és que el temps va passant i que ella segueix sense rebre el tractament i està perdent eixe preciós temps sense rebre estimulació (...)

A la vista de les al·legacions de l'autor de la queixa i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem a l'Administració sanitària una ampliació del contingut del primer informe i que concretara els extrems següents: quant temps de rehabilitació setmanal va establir el Comité de Dany Cerebral de l'Hospital General d'Alacant i situació de la derivació de la pacient a APSA.

La Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient en data 4/09/2012 ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) La pacient rep una sessió setmanal de tractament fisioterapèutic, així com les consultes d'assessorament i valoració clínica medicorehabilitador, segons es requerisca.

La derivació a APSA no requerix informes previs, ni cap procediment, ja que és una associació de pacients que compten amb subvencions públiques, per la qual cosa poden dirigir-se directament a ella i sol·licitar els servicis que proporciona. No obstant això, si necessiten informes, els poden sol·licitar al servici corresponent (neuropediatria, rehabilitació, etc.) per a una millor valoració de la pacient per part de l'associació (...)

Així les coses, amb caràcter previ informem que no és competència d'esta institució determinar si la filla d'autor de la queixa havia de continuar tractament rehabilitador en la clínica privada o en l'Hospital de General d'Alacant, com tampoc ho és assenyalar qui ha de realitzar un seguiment i regular els tractaments (i la seua duració) per tractar-se de qüestions científicomèdiques que excedixen el nostre àmbit competencial.

No obstant això, de la documentació que hi ha en l'expedient es desprèn que la filla de l'autor de la queixa necessita com a tractament la rehabilitació neurològica específica, que inclou la rehabilitació amb fisioteràpia, logopèdia i teràpia ocupacional. En este sentit, informem que el Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització inclou en l'annex III la Rehabilitació en pacients amb dèficit funcional recuperable en els termes següents:

“Comprén els procediments de diagnòstic, avaluació, prevenció i tractament de pacients amb dèficit funcional, encaminats a facilitar, mantindre o tornar el major grau de capacitat funcional i independència possible al pacient, a fi de reintegrar-lo en el seu medi habitual.

S'inclou la rehabilitació de les afeccions del sistema musculoesquelètic, del sistema nerviós, del sistema cardiovascular i del sistema respiratori, a través de fisioteràpia, teràpia ocupacional, logopèdia que tinga relació directa amb un procés patològic que estiga sent tractat en el Sistema Nacional de Salut i mètodes tècnics (ortopròtesis regulades en l'annex VI de cartera de servicis comuns de prestació ortoprotètica)”.

Davant d'això anterior, de l'art. 43 de la Constitució Espanyola i de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de Sanitat, concloem que l'eficàcia en la protecció de la salut depén, en gran manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Les demores en l'assistència sanitària a l'hora de lliurar els resultats de proves clíniques, com també en l'aplicació de tractaments, fa que els pacients afectats vegen 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 es veuen agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar.

Per això, suggerírem a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut per mitjà de la adopció de les mesures organitzatives oportunes, i complir així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut. Així mateix, per al cas objecte de la queixa, formulàrem el recordatori del deure legal previst en l'annex III, apartat 8 (rehabilitació en pacients amb dèficit funcional recuperable), del Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització.

El nostre suggeriment va ser acceptat per la Conselleria de Sanitat i afegia que “(...) respecte del cas concret que ens ocupa, l'informem que la pacient està rebent assistència sanitària en l'Hospital General d'Alacant, té prevista consulta de rehabilitació els dies 21 de desembre i 11 de gener. També des del Servici de Neuropediatria ha sigut citada per al dia 23 de gener (...)”. A la vista d'això anterior vam tancar l'expedient.

13. Infraestructures sanitàries: acompanyament dels progenitors o familiars a menors hospitalitzats en unitats de vigilància intensiva pediàtriques

L'autora de la queixa núm. 1204488, a la qual es van acumular nombroses queixes, és mare d'un xiquet malalt d'esclerosi tuberosa, que havia necessitat fins set intervencions quirúrgiques en l'Hospital de La Fe. En este sentit, assenyalava que el seu fill "(...) només va entrar una vegada en la unitat de vigilància intensiva (UCI), les altres operacions hem hagut de suplicar l'anestesiista i metges que no entrara, gràcies a l'ajuda de les infermeres hem pogut tenir-lo en planta a pesar que allò normal en eixes operacions era que haguera estat allí per la vigilància més intensiva (...) el meu fill no es curarà mai i fins i tot queden moltes UCIS desgraciadament (...)".

L'autora de la queixa considerava que els menors que es troben en les unitats de vigilància intensiva (UCI) havien d'estar acompanyats de sa mare/pare o tutor legal "(...) per això apel·le als drets europeus del xiquet hospitalitzat; un xiquet en esta tensió ha d'estar acompanyat dels seus pares, i no em val que em diguen que els pares allí molesten perquè no és veritat, donar-li la maneta al teu fill és donar-li seguretat, és donar-li la meitat del camí per a la seua recuperació, això és així i no hi haurà cap psicòleg que ens lleve la raó (...) altres hospitals permeten les estades completes o, si no n'hi ha, les visites als menors les 24 hores del dia mentre estos es troben en la UCI pediàtrica del centre hospitalari (...) els fets descrits anteriorment van ser posats en coneixement de l'Administració sanitària (concretament, en data 31/10/2011 es va dirigir escrit al cap de servici d'UCI pediàtrica de l'Hospital la Fe i obtingué resposta expressa en data 5/12/2011)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar a la Conselleria de Sanitat informació suficient i, en especial, sobre l'aplicació als xiquets hospitalitzats en unitats de vigilància intensiva (UCI) de centres hospitalaris valencians de la Carta Europea dels Drets de Xiquets Hospitalitzats, aprovada pel Parlament Europeu, així com de la Llei de La Generalitat 8/2008, de 20 de juny, dels drets de salut de xiquets i adolescents i de la Llei 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana.

La Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat, en el seu informe de data 12/06/2012, entre altres qüestions, ens comunicava el següent:

"(...) l'autora de la queixa va ser rebuda el 21 de maig de 2012 pel cap de servici d'Atenció i Comunicació amb el Pacient, per delegació del director de Gabinet del conseller. Després de la reunió mantinguda, es va arrebregar documentació referent a la petició que realitza davant d'este Servici, en referència a la flexibilitat d'horari de permanència de mares i pares de xiquets ingressats en UCIS pediàtriques dels hospitals de la nostra Comunitat. Des d'este servici, es va emetre resum sobre l'entrevista mantinguda amb l'autora de la queixa al director de Gabinet del conseller.

L'informe s'ha remés a la Direcció General d'Ordenació i Assistència Sanitària, a fi que, una vegada siga valorat, trasllade les seues conclusions al director de Gabinet del Conseller, les quals seran comunicades al Síndic de Greuges".

Davant d'això anterior, una vegada transcorregut un termini prudencial, i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat que remetera a esta institució (després de la valoració de la Direcció General

d'Ordenació i Assistència Sanitària) les conclusions de la Conselleria de Sanitat en relació amb la qüestió que es plantejava en la present queixa.

La Direcció General d'Ordenació i Assistència Sanitària va remetre informe de data 11/09/2012 en el qual, entre altres qüestions, assenyalava el següent:

“(…) A la Comunitat Valenciana hi ha llits UCI pediàtriques en tres hospitals: l'Hospital La Fe de València, l'Hospital Clínic i l'Hospital General d'Alacant.

- La Unitat de Reanimació i Vigilància Intensiva Pediàtrics (UCIP) de l'Hospital La Fe:

És una unitat infantil de crítics de naturalesa mixta, en les quals ingressen (pràcticament al 50%) pacients metges i quirúrgics de totes les especialitats pediàtriques, amb edats compreses entre els primers dies de vida (xiquets de bolquers després de la cirurgia cardíaca baix circulació extracorpòria) fins més enllà dels 14 anys.

Esta característica no és compartida per totes les UCIP dels grans hospitals terciaris de l'estat espanyol. Així, per exemple, l'Hospital La Paz (Madrid) té específicament una Unitat de Reanimació, l'Hospital Niño Jesús (Madrid) no disposa de cirurgia cardíaca, l'Hospital Gregorio Anacard (Madrid) no atén politraumatitzats o els hospitals Vall d'Hebron (Barcelona) i Sant Joan de Déu (Barcelona) disposen d'unitats de recuperació post-anestèsica de 24 hores. Això dota la nostra UCIP d'unes característiques especials que cal tindre en compte a l'hora de decidir l'horari de visites dels pares.

Arquitectònicament, la UCI consta de 16 llits. Està dividida en 3 *boxes* diàfanes, 2 amb 5 llits i 1 central amb 4 llits, i té un mostrador central, des d'on es visualitzen pràcticament tots els llits. Allà s'ubica la central de monitorització i es realitza la labor administrativa i logística. A més hi ha dos cubículums laterals tancats, cada un amb 1 llit, que s'utilitza per a aïllament dels pacients que ho precisen, ja siga per situació infecciosa, immunodepressió o característiques especials/ complexitat de la seua patologia.

El fet de ser una unitat diàfana comporta avantatges quant a una millor visualització dels pacients i de la seua monitorització, de manera que es disposa de més facilitat i rapidesa d'actuació. Però, d'altra banda, té l'inconvenient que els pacients més majors que estan desperts perceben més tot l'entorn i són més sensibles a veure lesionada la seua intimitat, o adonar-se que (si es dona el cas) mentre a altres xiquets sí que vénen a veure'ls, a ells -a vegades- no ve ningú a visitar-los. No és aconsellable posar mampares que separen els pacients (i protegir la seua intimitat), perquè això comportaria la pèrdua de la qualitat de la monitorització clínica, ja que taparia la visió dels xiquets. No obstant això, hi ha mampares mòbils que s'utilitzen en casos molt puntuals, com quan es produïx l'èxitus i la mampara és l'única manera de protegir la intimitat i la privacitat dels xiquets i les seues famílies en un tràngol tan assenyalat.

La UCIP no està 24 hores obertes per als familiars, però té un ampli horari perquè estos puguen estar amb els seus fills. A les 8:00 hores es produïx el canvi de torn d'infermeria. Des de les 9:00 a les 9:30 hores del matí els

pares poden entrar a estar amb els seus fills, els ajuden a desdejunar-se i són atesos davant qualsevol dubte o pregunta que puguin sol·licitar.

Posteriorment hi ha un temps d'aproximadament 3 hores que es dedica a l'assistència clínica i a l'exploració física dels pacients ingressats, a la pràctica de les tècniques diagnòstiques i/o terapèutiques i a rebre els ingressos que arriben des de quiròfan per a reanimació (una contingència que es repeteix, a intervals més o menys regulars, unes 3 a 6 vegades durant cada matí).

Durant eixe temps els pares abandonen la UCIP. Si els pares estigueren dins, caldria fer-los eixir i entrar contínuament, la qual cosa resultaria poc operatiu. En acabar este període de treball clínic (cap a les 12:30 hores) hi ha una ronda conjunta de visites de tots els facultatius i personal d'infermeria, que dura de 30 a 60 minuts, i en la qual es decidix l'estratègia comuna a seguir amb cada malalt. Després, cap a les 13:30 hores, s'informa cada una de les famílies en els despatxos habilitats a este efecte. El metge responsable de cada xiquet, durant tot el temps que necessiten explica l'evolució del pacient, contesta els pares els dubtes i calma les seues inquietuds, i els anuncia l'estratègia que s'ha de seguir. En acabar, es dóna el canvi de guàrdia al metge que estarà de presència física, i durant eixe període -que coincidix amb l'administració del menjar- en els casos en què s'haja establert l'alimentació oral els pares que ho desitgen poden fer-ho.

A les 15:00 es produïx, de nou, el canvi de torn d'infermeria. Després d'este, a partir de les 16:00 h i fins a les 20:00 hores es permet l'entrada lliure de familiars, encara que controlada en el nombre (2 acompanyants per pacient, que es poden intercanviar perquè puguin visitar els xiquets els iaïos de les dues famílies). A les 20:00 hores els pares donen de sopar als fills, si ho desitgen, i des de les 20:00 hores fins a les 21:00 hores els pares dels xiquets la situació clínica dels quals ho permeta (i sempre que es garantisca la intimitat dels majorets), si ho desitgen, poden ajudar al bany i a la higiene dels xiquets.

Finalitzat el temps, i una vegada dormits els seus fills, els pares abandonen la UCIP i se'n van al seu domicili. En el cas que desitgen quedar-se en l'hospital, annexa a la UCIP hi ha una àmplia zona d'estar amb lavabos, especialment dedicada als pares dels xiquets d'esta Unitat, que està completament a la seua disposició. A les 22:00 hores es produïx l'últim canvi d'infermeria.

Este horari de visites, que es dóna als familiars en el moment de l'ingrés, està sotmés a les contingències clíniques de la guàrdia (un a tres ingressos diaris des d'Urgències o les plantes, o des d'altres hospitals de la Comunitat) i a les necessitats del Servei. I a més s'incentiva els facultatius perquè siguin comprensius amb les situacions excepcionals, com en els casos de pacients crònics o ventilodependents, en els quals es liberalitza més el temps perquè passen el màxim període possible amb els seus fills i fins i tot s'intenta utilitzar "boxes" d'aïllament perquè decoren al seu gust l'estada i s'intente, en la mesura que es pugui i ateses les circumstàncies, alleujar la situació.

D'altra banda, en els moments inicials després de l'ingrés, atesa l'excepcional situació de tensió que significa per a les famílies el seu acolliment en la UCIP, els pares passen a veure els seus fills encara que siga

fora de l'horari marcat, una vegada que s'ha estabilitzat la situació clínica. I si s'espera que es produïska la mort d'un xiquet i este no pot ser traslladat a l'habitació habilitada per a esta finalitat, la seua família entra tot el temps per a acomiadar-se'n i iniciar el dol. És en estos casos en què es garantix la seua intimitat amb parabanes i mampares mòbils”.

- Hospital General Universitari d'Alacant: “En el cas de la UCI pediàtrica del HGU d'Alacant, les hores de visita són les 07:00 del matí i a les vesprada un horari que romanía prologant des de les 17:00 a 21:00, este horari i temps d'estada és valorat i modificat en relació amb la situació clínica del pacient”.

- Hospital Clínic de València: “En la UCI de l'Hospital Clínic de València hi ha un full informatiu per als pares en què queda recollit l'horari de visites que, de forma general, s'aplica al pacient agut que ingressa en la nostra Unitat. L'horari de visites es modifica per criteri mèdic d'acord amb les necessitats del pacient i la seua família, sempre que les condicions de la Unitat ho permeten: quan el pacient millora i pot beneficiar-se d'un horari de visites més ampli, se li permet a la família i se'ls anima a participar en l'atenció del seu fill. En els pacients crònics es realitza la formació als pares en la UCI habitualment fora de l'horari de visita “fisioteràpia, atenció de traqueotomia, com alimentar el seu fill, etc.”.

La principal limitació a permetre un horari lliure de 24 hores és el greu problema d'espais que té esta UCI pediàtrica. A la tardor de 2011 es va posar en funcionament una sala polivalent de Nius-Cures Intermedis Pediàtrics per a aquells xiquets la situació dels quals experimenta una millora. Esta sala disposa d'un horari de visita àmplia la qual cosa permet la participació dels pares en la cura dels seus fills.

L'horari de visites és al matí, de 13.30-14 h. i a la vesprada, de 18,30 h. a 19,30h. Poden entrar en la Unitat el pare i la mare junts per a poder estar en contacte amb el seu fill i donar-li alimentació.

Tots els dies de 13,30 h o 14 h. el metge del seu fill els donarà informació del pacient, si haguera canvis importants en l'evolució durant la vesprada o la nit seran comunicats pel metge de guàrdia”.

L'informe finalitza de la manera següent: “Per a establir els horaris de les UCI pediàtriques de la Comunitat s'han tingut en compte els interessos de tots els agents implicats (facultatius, personal d'infermeria i familiars), però, sobretot, s'ha donat preponderància als drets dels xiquets ingressats. Així, la Carta Europea de drets del xiquet hospitalitzat menciona el següent:

“a) El dret a estar acompanyat dels seus pares o de la persona que els substituïska el màxim temps possible durant la seua permanència en l'hospital, no com a espectadors passius sinó com a elements actius de la vida hospitalària, sense que això comporte costos addicionals; l'exercici d'este dret no ha de perjudicar de cap manera ni obstaculitzar l'aplicació dels tractaments a què cal sotmetre el menor.

b) El dret a no rebre tractaments mèdics inútils i a no suportar patiments físics i morals que puguen evitar-se.

c) El dret (i els mitjans) de posar-se en contacte amb els seus pares o amb les persones que els substituïsquen en moments de tensió”.

És la nostra convicció que els horaris establits en les UCI respecten enterament estos drets i garantix completament el seu exercici. Així, s'esmenta el màxim temps possible (no s'exigix en cap cas una visita de 24 hores al dia) i s'expressa taxativament que no s'ha d'obstaculitzar l'aplicació de tractaments. A més, és deure de les institucions sanitàries garantir que els xiquets no suportaran patiments morals evitables, com ara ser envaïts en la seua intimitat o patir vergonya per la indiscreció dels familiars dels pacients veïns. I es respecta escrupolosament el dret dels xiquets a posar-se en contacte amb els seus pares en situacions de tensió.

Els gerents dels tres hospitals ens traslladen que el personal de la UCI Pediàtrica ha rebut múltiples agraïments i cap queixa en estos anys de funcionament atesa la seua especial disposició amb les famílies dels xiquets crítics. En els casos puntuals en què s'han donat, sempre s'han solucionat favorablement amb comprensió, prèvia explicació raonada si ha calgut.

La Direcció General ha mantingut reunions amb els responsables d'estos tres hospitals perquè siguen coneixedors de les queixes que s'havien rebut i donar-los instruccions perquè, en la mesura que siga possible, amplien els horaris de les UCI el màxim i compatibilitzen seguretat clínica amb l'atenció al menor amb el desig dels pares de romandre junts als seus fills per a minimitzar l'angoixa derivada de l'ingrés hospitalari”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe als autors de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, presentaren un escrit d'al·legacions.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, vam resoldre la mateixa amb les dades que es troben en l'expedient. A continuació, exposem els arguments del suggeriment amb què concloem la queixa núm. 120448 i acumulades.

La malaltia i l'hospitalització d'un fill implica un procés d'ajust en la vida del xiquet i de la resta de la família. Efectivament, l'estada en un hospital, de vegades, pot ser un esdeveniment traumàtic per a tots a causa de la pèrdua de punts de referència de cadascú, pèrdua d'autonomia i per la separació de l'entorn familiar. En este sentit, els col·lectius més vulnerables són els xiquets i els adolescents.

En molts casos (depenent de la naturalesa i característiques de la malaltia del menor) l'ingrés en un centre hospitalari té un significat amenaçador per a la seua integritat física i emocional, la qual cosa produïx la lògica angoixa en els pares. La preocupació és major si la necessitat d'hospitalització es reitera en el temps.

Fins a darreries dels anys cinquanta, els hospitals de tot el món tendien a ser llocs desagradables per als xiquets. No obstant això, els investigadors van començar a suggerir que molts xiquets que no eren visitats pels seus pares/mares patien un trauma emocional agut que podia tindre conseqüències psicològiques a llarg termini en l'adolescència i l'edat adulta.

En 1956, el Govern britànic va encarregar la realització d'un informe per conèixer la situació dels xiquets hospitalitzats; este informe va ser denominat “l'Informe

Platt”(Platt Report 1959). L’informe recomanava les visites sense restricció, que les mares romangueren en l’hospital amb el xiquet i que la capacitació del personal metge i d’infermeria havia de promoure la comprensió de les necessitats emocionals dels xiquets. Així mateix, conclouia que els adolescents, en particular, consideren la malaltia com una situació d’inferioritat davant dels seus semblants sans, a causa de la seua reduïda autonomia i el sentiment de ser diferents, no “normals”. L’Informe Platt finalitzava amb una sèrie de recomanacions a fi d’aconseguir l’objectiu de benestar del xiquet en l’hospital (Committee of the Central Health Services Council, 1959).

A finals dels anys seixanta i principis dels setanta, es van crear en alguns hospitals dels Estats Units les denominades “unitats de cures pels pares”.

Per la seua banda, el Parlament Europeu, per Resolució de 19 de gener de 1984, va aprovar la “Carta Europea dels drets del pacient” i hi assenyalava que havia d’elaborar-se una Carta específica per als xiquets malalts.

Davant això anterior, el Parlament Europeu va aprovar La Carta Europea dels Xiquets Hospitalitzats, aprovada pel Parlament Europeu el 13 de maig de 1986 (Resolució A2-25/86). La Carta Europea assenyalava:

“(…) el dret del xiquet a estar acompanyat pels seus pares o de la persona que els substituïska el major temps possible durant la seua permanència en l’Hospital, no com a espectadors passius sinó com a elements actius de la vida hospitalària, sense que això comporte costos addicionals; l’exercici d’este dret no ha de perjudicar de cap manera ni obstaculitzar l’aplicació dels tractaments a què cal sotmetre el xiquet”.

En 1987, la Comissió d’Hospitals de la Unió Europea va presentar unes recomanacions pràctiques per a pares, curadors, autoritats hospitalàries i personal sanitari, amb l’objecte d’augmentar el benestar del xiquet/a hospitalitzat i reduir la seua ansietat, i complir amb el que preveu la Carta Europea. En estes s’assumia que l’hospitalització d’un xiquet/a és un esdeveniment especial que requerix cures específiques, ja que implica per al menor una experiència totalment nova de malaltia i dolor en el seu propi cos; una separació dels seus éssers estimats i de l’entorn tranquil·litzant del seu llar, tot això tenint present que es tracta de persones amb una capacitat limitada per a comunicar-se amb el seu nou entorn.

Les resolucions del Parlament Europeu són una invitació als estats membres de la Unió Europea.

A Espanya, en 1984, l’INSALUD va publicar el *Pla d’Humanització Hospitalària* que s’ajustava a la Carta Europea sobre xiquets hospitalitzats. No seria fins el 1987 quan es van publicar les activitats exercides pel Pla d’Humanització en 1986 i assenyalava que “tot internament hospitalari produïx un desajust en el medi familiar de l’individu. Este desajust s’incrementa quan el pacient és un xiquet/a” i a afegix que “és necessari que l’ambient que envolta el xiquet/a siga equilibrat i servisca d’estímul i ajuda per a la seua curació. La família, per tant, no pot romandre allunyada, sinó que constituïx una peça clau en el procés curatiu”.

En l’àmbit territorial i competencial valencià destaquem dues lleis de l’any 2008.

En primer lloc, la Llei de la Generalitat Valenciana 8/2008, de 20 de juny, dels drets de salut de xiquets i adolescents, en l'art. de la qual 3 (drets generals), assenyala: "(...) Els xiquets i adolescents tenen dret que, en l'àmbit sanitari, se'ls facilite la companyia de la seua família en les condicions més idònies possibles d'intimitat i d'acord amb els criteris clínics assistencials".

Per la seua banda, la Llei de la Generalitat 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana, en el seu art. 42 (hospitalització), indica el següent:

"Els menors hospitalitzats gaudiran del reconeixement dels drets continguts en la Carta Europea dels Drets dels Xiquets Hospitalitzats, del Parlament Europeu i els que expressament s'establixen en la legislació sobre drets del pacient. De forma especial, tindran dret a estar acompanyats dels seus pares o els qui els substituïsquen en l'exercici de les funcions d'estos, llevat que això impossibilita l'aplicació dels tractaments mèdics".

Davant d'això anterior, podem concloure que, a partir dels anys cinquanta, les normes internacionals, europees i valencianes han avançat en el dret dels xiquets/es a ser acompanyats pels seus pares/mares mentre es troben hospitalitzats.

Efectivament, de l'estudi d'estos antecedents i normes, considerem que actualment hi ha un dret dels pares/mares o els qui els substituïsquen legalment que acompanyen els menors mentre es troben hospitalitzats, si bé no es tracta d'un dret absolut, ja que troba límits. Així "(...) d'acord amb els criteris clínics assistencials" (Llei 8/2008) (...) llevat que això impossibilita l'aplicació dels tractaments mèdics" (Llei 12/2008) i la pròpia Carta Europea es referix "al major temps possible" així com que "(...) l'exercici d'este dret no ha de perjudicar de cap manera ni obstaculitzar l'aplicació dels tractaments a què cal sotmetre el xiquet".

Si bé la competència per a determinar si el dret de visites dels pares/mares als xiquets/es hospitalitzats ha de ser il·limitat o no (o d'establir un nombre mínim d'hores de visita) correspon a eixa Conselleria de Sanitat, des del Síndic de Greuges volem ressaltar el paràgraf final del seu informe, del qual es desprén que s'han mantingut reunions amb els responsables dels tres hospitals valencians que compten amb UCIP "(...) perquè siguin coneixedors de les queixes que s'havien rebut i donar-los instruccions perquè en la mesura que siga possible amplien els horaris de les UCI al màxim i comptabilitzen seguretat clínica amb l'atenció al menor amb el desig dels pares de romandre al costat dels seus fills per a minimitzar l'angoixa derivada de l'ingrés hospitalari".

En virtut de tot el que hem dit, considerarem oportú suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en la mesura que siga possible, ampliarà els horaris de les unitats de vigilància intensiva pediàtriques (UCIP) dels hospitals públics valencians, a fi de fer compatible el desig dels pares/mares o dels qui els substituïsquen en l'exercici de les funcions d'estos amb l'atenció mèdica i aplicació de tractaments al menor hospitalitzat; tot això de conformitat amb el que preveu la Carta Europea dels Drets de Xiquets Hospitalitzats, així com per la Llei de la Generalitat 8/2008, de 20 de juny, dels drets de salut de xiquets i adolescents i 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana.

En el moment d'elaboració del present Informe anual la queixa continua tramitant-se.

14. Demores en el pagament de subvencions convocades per la Conselleria de Sanitat

El retard en l'abonament de subvencions per part de l'Administració sanitària ha sigut objecte d'estudi enguany. A tall d'exemple, exposem a continuació la queixa núm. 1211543, que en el moment d'elaboració del present Informe anual continua tramitant-se.

Una associació de familiars de malalts mentals manifestava que "(...) la nostra associació, el 13 de juny de 2011, va remetre els corresponents certificats d'estar al corrent en les nostres obligacions tributàries i de la Seguretat Social, necessaris per a rebre el primer pagament del 40% corresponent a la subvenció per a l'any 2011 de la Conselleria de Sanitat, per al desenvolupament del programa SEPREM "Servici per a la prevenció de Recaigudes, la cronicitat i la reducció de les necessitats d'hospitalització dels malalts mentals", el qual és gestionat per la nostra Associació (...)".

Davant això anterior vam demanar la mediació del Síndic a fi que "(...) se'ns abone la corresponent subvenció, ja que tanta demora en la percepció d'esta implica per a la nostra entitat grans perjudicis en l'economia de l'associació i programes que desenvolupem i perjudiquen en gran manera el funcionament normal d'estos (...)".

La Direcció General d'Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient, en el seu informe de data 19/10/2012, ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

"(...) l'associació és beneficiària d'una subvenció nominativa que té un import anual de 82.000 € Estes subvencions es troben recollides en els Pressupostos de la Generalitat Valenciana dels anys 2010, 2011 i 2012, dins del Programa 412.28 Salut Mental i Atenció Sanitària de Mitja i Llarga Estada, en el capítol pressupostari IV de la Direcció General d'Assistència Sanitària de l'Agència Valenciana de Salut de la Conselleria de Sanitat (...) la subvenció de 2010 no va poder tramitar-se al llarg d'eixe any, no obstant això, la situació va quedar resolta al juny de 2011, oi afegia que (...) el pagament de l'exercici 2010 amb càrrec a la seua subvenció de l'any 2011, atés que l'exercici comptable 2010 es tanca quan acaba el corresponent. Per tant, la subvenció de l'any 2010 li'ls va abonar al juliol de 2011 amb l'import que tenia pressupostat l'associació per a l'any 2011 (...) respecte de l'exercici 2011 es donen dues circumstàncies. La primera és que els certificats tributaris anteriorment mencionats caduquen als sis mesos de la seua expedició i, tenint en compte que no han tornat a remetre'ns certificats actualitzats a pesar dels requeriments realitzats des d'esta Direcció General, no s'ha pogut tramitar la concessió de la subvenció de 2011 ni la de l'any 2012. La segona circumstància és que, tal com s'ha indicat en el paràgraf anterior, l'import de l'any 2011 s'ha utilitzat per a abonar-los la subvenció de l'any 2010 (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions com així va fer en data 15/11/2012, i hi manifestava el següent:

“(…) Quant al fet que es va pagar la subvenció del 2010 amb la partida pressupostària del 2011, no tenim constància que s’haja efectuat la corresponent minoració pressupostària per part de la Conselleria d’Hisenda, ja que en ser una subvenció nominativa, perquè així apareix en els Pressupostos Generals de la Conselleria de Sanitat, no podria aparèixer en els exercicis posteriors, en no poder tindre continuïtat per no realitzar-se dins del termini i en la forma escaient. Açò no ocorre, perquè la subvenció nominativa a la nostra entitat apareix en els exercicis 2011, 2012 i 2013.

En existir esta continuïtat i com bé reconeix la contestació de la Conselleria de Sanitat, al juny de 2011, va quedar resolta esta situació d’estar al corrent, que va permetre el pagament de l’exercici 2010, no entenem per quina raó la Conselleria no va tramitar la subvenció del primer termini del pagament de l’any 2011, ja que com ella mateixa reconeix estàvem al corrent dels seus requisits.

Entenem que estos certificats van caducar mentre estaven en poder de la pròpia Conselleria, i existia el termini suficient per a tramitar la subvenció, que haguera permés donar continuïtat als pagaments per a estar al corrent.

Per tot això, sol·licitarem de forma concreta el següent:

1r. Entenent que la nostra documentació aportada a la Conselleria de Sanitat es trobava dins dels terminis i en la forma escaient, sol·licitarem que se’ns abonara la subvenció de l’any 2011.

2n. Sol·licitarem que se’ns remetera la minoració de la línia, ja que en cas d’haver-se produït la reducció no haguera aparegut la nostra subvenció nominativa en els anys posteriors 2011, 2012 i 2013, com així estan reflectits en els Pressupostos de la Conselleria de Sanitat (…)

Davant de les al·legacions de l’autor de la queixa i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, hem sol·licitat a la Conselleria de Sanitat una ampliació del contingut del seu primer informe i, en especial, que ens concretara quina és la situació del pagament de la subvenció de l’exercici pressupostari 2011, així com si s’havia minorat la línia pressupostària a què es referia l’autor de la queixa.

15. Antena de telefonia mòbil

Els autors de la queixa núm. 1209200 i acumulades manifestaven els fets i les consideracions següents:

“(…) en el terme municipal de la Font de la Figuera (concretament en el polígon industrial Sant Cristòfol) s’havia instal·lat una antena de telefonia mòbil d’altes dimensions de la companyia (...) que no estaven en contra de la seua instal·lació, però sí de la seua ubicació, ja que l’antena està a pocs metres del depòsit d’aigua potable que abasteix tota la població, a escassos metres de les primeres cases, a 400 metres del centre de salut i a 600 metres del centre educatiu i guarderia infantil (...) en data 13/03/2012, s’havien dirigit a la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient sol·licitant informe tècnic i certificat de llicència (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informació a l'Ajuntament de la Font de La Figuera i a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient i, en especial, sobre els punts següents:

“(…) còpia de l’Ordenança municipal reguladora de la instal·lació de l’antena de telefonia mòbil (...) còpia de la llicència d’obra i, si n’hi haguera, de l’activitat atorgada per l’Ajuntament per a l’antena de telefonia mòbil (...) 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 estableix 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 les 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 (...)”.

L'Ajuntament de la Font de la Figuera ens va remetre en data 4/04/2012 còpia de l'expedient d'ubicació d'antena de telefonia mòbil, entre els quals es trobaven els documents següents:

- Còpia de l’edicta pel qual s’anunciava l’aprovació inicial de l’Ordenança municipal reguladora de les instal·lacions i funcionament de les infraestructures radioelèctriques. Publicada en el BOP de data 16/04/2012.

- Resolució núm. 42/2010 de l’alcaldia en què es concedia la llicència d’edificació 01/2010, de data 12/03/2010, per a la realització de l’obra següent: estació base de telefonia mòbil en polígon industrial Sant Cristòfol.

-Visat de conformitat de l’Il·lustre Col·legi Oficial d’Enginyers Tècnics de Telecomunicacions de 7/04/2010, pel qual certifica que l’estació projectada complia els límits d’exposició establits en l’annex II del Reglament 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s’establixen les condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitàries davant d’emissions radioelèctriques.

- Informe d’Assaig d’ITACA-Servici de Control Radioelèctric Mediambiental de la Universitat Politècnica de València en el qual assenyala que a la vista dels resultats obtinguts i tenint en compte els marges d’incertesa de la mesura, concloem que en l’entorn identificat en este informe es complix amb els nivells de referència establits en el Reial Decret 1066/2001.

D’altra banda, la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va comunicar en data 11/04/2012 que la qüestió plantejada era competència del Ministeri d’Indústria, Energia i Turisme.

Del contingut de la informació remesa vam donar trasllat als autors de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, presentaren un escrit d’al·legacions. De les al·legacions formulades destaquem les següents:

“(…) la llicència municipal d’obra concedida per l’Ajuntament no tenia el tràmit d’informació pública (...) l’antena no complia amb el que preveuen els

arts. 1 i 9.7 de la futura Ordenança municipal de l'Ajuntament de la Font de la Figuera, reguladora de les Instal·lacions i funcionament de les Infraestructures Radioelèctriques. Es referien a l'impacte visual i mediambiental de l'actual ubicació (...) és enorme ja que des de qualsevol punt d'accés per carretera al poble de la Font de la Figuera pot veure's l'antena esmentada que trenca l'harmonia urbana i rural de l'entorn (...) la situació actual de l'antena no es correspon amb este emplaçament, atés que s'ha traslladat més enllà dels 100 metres quadrats arrendats (...) la situació actual de l'antena està en un altre terreny diferent de l'aportat en la documentació (...) l'altura de l'antena, que en la documentació aportada en plans ha de ser de 20 metres màxim, pareix que sobrepassa eixa longitud (...) el cartell anunciador de videovigilància que existix en la zona tancada protectora de l'antena vulnera la Llei orgànica de protecció de dades 15/1999 (...) ja que no apareix el propietari de l'estació (...) l'actual ubicació de l'antena es troba a uns 20 metres del depòsit d'aigua, a uns 40 metres de la primera casa habitada, a uns 400 metres del centre de salut i a uns 600 metres del centre educatiu i guarderia, per la qual cosa els nivells d'emissió de la mateixa podrien ser nocius per als mateixos (...)"

D'altra banda, els autors de la queixa acompanyaven còpia de l'escrit dirigit a l'Ajuntament de la Font de La Figuera en data 10/05/2012 el qual sol·licitaven que "(...) verificara si l'antena està en funcionament davall les sospites que tenim que està emetent i ens agradaria saber si es complixen tots els permisos ja que des d'esta associació entenem que, si no es tenen els permisos i llicències necessaris, estan incomplint la legalitat i per tant no ha d'estar en funcionament l' antena (...)"

L'Ajuntament, en el seu escrit de contestació, indicava que "(...) la instal·lació de l'antena està efectuada i equipada, pendent de la posada en servici definitiva que depén del fet que passe la inspecció corresponent per part del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme (MINETUR), afegia que (...) l'aprovació definitiva de posada en funcionament de l'estació quedarà condicionada que, una vegada finalitzada la instal·lació i sol·licitat el seu reconeixement tècnic, es comprova que s'ha realitzat d'acord amb la descripció inclosa en la memòria tècnica presentada, complementat per la documentació addicional sol·licitada i presentada així com, si és el cas, a la favorable coordinació internacional i a la no-superació dels límits d'exposició arreglats en l'annex II al Reglament, aprovat per Reial Decret 1066/2011, de 28 de setembre (BOE núm. 234 de 29 de setembre), que estableix condicions de protecció d'ús del domini públic radioelèctric (...)"

Finalment, els promotors de la queixa van remetre a esta institució còpia de l'Informe del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme (MINETUR), de data 25/05/2012, en el qual conclouia el següent: "Es pot garantir que en l'emplaçament situat en vial del Polígon Industrial s/n es complixen les condicions establides en el Reial Decret 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament que estableix les condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques, publicat en el BOE amb data 29/09/2001".

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

En els últims anys, el continu desenvolupament de les telecomunicacions ha comportat la proliferació d'antenes de telefonia mòbil i, com a conseqüència, la corresponent preocupació social respecte a la seua repercussió en la salut de les persones.

No hi ha evidència científica sobre la innocuïtat o caràcter nociu de les radiacions no ionitzants en els nivells en què operen les estacions de telefonia mòbil. No obstant això, és necessari actuar sobre la base del principi de precaució i adoptar mesures fins i tot abans de comptar amb una prova científica completa del possible risc.

Per a això, les instal·lacions han de complir les exigències de la Llei 32/2003, de 3 novembre, de les telecomunicacions i del Reial Decret 1066/2001, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el reglament que estableix les condicions de protecció del domini públic radioelèctric, restriccions a les emissions radioelèctriques i mesures de protecció sanitària davant d'emissions radioelèctriques, les previsions de les quals provenen de la Recomanació del Consell de les Comunitats Europees de 12 de juliol de 1999, relativa a l'exposició del públic en general a camps electromagnètics.

En este sentit, tal com assenyalava en el seu informe l'Ajuntament, és el Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme el competent per a l'aprovació dels projectes tècnics de telecomunicacions, conjuntament amb l'estudi de nivells d'exposició radioelèctrica i projectes d'instal·lació de senyalització, així com qui ha d'emetre l'acta d'inspecció de les instal·lacions conforme amb el projecte tècnic de telecomunicacions.

Sense perjudici d'això anterior, considerem que són diverses les qüestions a estudiar en esta queixa que, si bé tenen íntima connexió, han de ser abordades de forma separada.

- Primer: l'omissió del tràmit d'exposició pública en la concessió de llicència municipal d'obra, així com la falta de llicència municipal d'activitat.
- Segon: les discrepàncies o suggeriments en relació a l'Ordenança municipal de l'Ajuntament de la Font de la Figuera, reguladora de les instal·lacions i funcionament de les infraestructures radioelèctriques.
- Tercer: el possible incompliment de la normativa de protecció de dades.
- Quart: la ubicació de l'antena en zones sensibles, així com els dubtes sobre si l'emplaçament i altura de l'antena és conforme amb la llicència atorgada i els estudis realitzats.

Respecte de la primera qüestió, en relació amb les llicències de les companyies de telefonia mòbil, l'art. 191.1.r de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en avant LUV), ens indica el següent: "(...) estan subjectes a llicència urbanística, en els termes de la present Llei i sense perjudici de les altres autoritzacions que escaiguen d'acord amb la legislació urbanística i sectorial aplicable (...) la instal·lació de línies elèctriques, telefònics o altres de similars i la col·locació d'antenes o dispositius de comunicació de qualsevol classe (...)".

D'això es dedueix que les instal·lacions de telefonia mòbil han de ser autoritzades a través de llicència d'obres i les condicions per al seu atorgament vindran establides en el planejament, com també en les ordenances municipals corresponents i es podran

comprovar els possibles riscos d'incendis i per a l'estructura de l'edifici com a conseqüència del sobrepés de l'antena.

L'art. 194 de la LUV es referix a la competència i el procediment d'atorgament de les llicències d'obres:

“La competència i el procediment d'atorgament de llicències s'ajustaran a la legislació sectorial que en cada cas les regula, a la de règim local i la del procediment administratiu comú.

L'expedient per a atorgar la llicència urbanística ha d'incorporar els informes de caràcter tècnic i jurídic sobre la conformitat de l'acte o ús pretesos amb l'ordenació urbanística aplicable, emesos pels corresponents servicis municipals.

Quan en el procediment de concessió de llicència siga necessari, sol·licitar informes de distints departaments de l'Ajuntament i d'altres administracions públiques, estos se sol·licitaran simultàniament en un sol acte i per una sola vegada. La seua emissió estarà subjecta a la legislació sobre règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

El procediment per a la concessió de llicència només s'entendrà iniciat quan la petició estiga acompanyada de projecte tècnic i dels altres documents indispensables per a dotar de contingut la resolució. Si faltara algun dels documents referits, es requerirà l'interessat perquè l'aporte i se suspendrà el termini per a l'atorgament de llicència”.

La normativa vigent no imposa a les corporacions locals l'obligació d'efectuar el tràmit d'exposició pública previ a la concessió d'una llicència d'obra.

Respecte a si les antenes de telefonia mòbil han d'obtindre o no la llicència d'activitat qualificada -actualment anomenada llicència ambiental-, el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en les seues sentències de data 30/09/2003, 9/06/2008, 29/12/2008 i 2/06/2010, ha declarat amb reiteració que estes instal·lacions no estan subjectes a la llicència ambiental.

En este sentit, resulta il·lustrativa la sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana de data 29/12/2008:

“Una de les qüestions que s'han plantejat com a polèmiques ha sigut l'exigència de moltes ordenances municipals d'exigir a les operadores de telefonia mòbil una “llicència d'activitat” com a molesta, nociva, insalubre o perillosa per cada una de les antenes instal·lades, davant d'esta actitud, els tribunals de justícia han donat una resposta diversa. Segons el parer de la sala, la postura més correcta és la de no exigir llicència d'activitats qualificades per a la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil, podem donar raons d'índole competencial i raons de dinàmica de la pròpia llicència d'activitat que impediria als municipis exigir esta llicència (...)”.

El segon punt que cal analitzar es referia a les discrepàncies i suggeriments respecte a l'Ordenança municipal reguladora de les instal·lacions i funcionament de les infraestructures radioelèctriques de l'Ajuntament de la Font de la Figuera, aprovada pel

Ple en sessió ordinària de data 28/03/2012 i publicada en el *Butlletí Oficial de la Província de València* de 16/04/2012.

Considerem que qualsevol discrepància o suggeriment a la referida norma ha de fer-se operatiu a través dels mecanismes previstos en els art. 49 i 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local.

Efectivament, segons l'art. 49 de la Llei 7/1985, l'aprovació de les ordenances locals s'ajustarà al procediment següent: aprovació inicial pel Ple; informació pública i audiència als interessats pel termini mínim de trenta dies per a la presentació de reclamacions i suggeriments; resolució de totes les reclamacions i suggeriments presentades dins del termini i aprovació definitiva pel Ple; en el cas que no s'haguera presentat cap reclamació o suggeriment, s'entendrà definitivament adoptat l'acord fins llavors provisional.

Quant al possible incompliment de la normativa de protecció de dades (tercer punt), he d'informar-lo que el Síndic de Greuges té com a missió revisar l'activitat de l'Administració pública valenciana en relació amb els drets fonamentals, consagrats en el títol I de la Constitució Espanyola de 1978, entre estos l'art.18.4 que, després dels últims pronunciaments de la jurisprudència constitucional, podem denominar el dret fonamental a la protecció de dades.

El referit art. 18.4 del text constitucional va tindre un primer desenvolupament amb l'aprovació de la Llei 5/1992 de protecció de dades per a, posteriorment, ser derogada per la vigent Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, a fi de procedir a la transposició de la directiva comunitària 94/46/CE, de 24 d'octubre de 1995, al dret intern. La Llei 15/1999 va crear l'Agència de Protecció de Dades (APD) com a entitat pública especialitzada en la defensa d'este dret. Posteriorment, algunes comunitats autònomes van crear les seues pròpies agències de protecció de dades com és el cas de Catalunya, País Basc i Madrid.

Si bé la doctrina admet la coexistència i complementarietat de les agències de protecció de dades i les oficines de defensors del poble (estatal i els autonòmics), entenem que els autors de la queixa, si ho consideren oportú, poden dirigir-se a l'Agència de Protecció de Dades a fi de denunciar les possibles infraccions previstes en la Llei 15/1999.

El quart i últim aspecte per a estudiar és la possible ubicació de l'antena en zones o espais sensibles, així com els dubtes plantejats pels autors de les queixes en relació amb l'emplaçament i altura de l'antena.

En este sentit, en les seues al·legacions assenyalaven que l'actual ubicació de l'antena es troba a uns 20 metres del depòsit d'aigua, a uns 40 metres de la primera casa habitada, a uns 400 metres del centre de salut i a uns 600 metres del centre educatiu i guarderia, i que els seus nivells d'emissió hi podrien ser nocius.

El Reial Decret 1066/2001, en el seu art. 8.7, estableix que en la planificació de les instal·lacions radioelèctriques, els seus titulars hauran de prendre en consideració, entre altres criteris, els següents: “de manera particular, la ubicació, 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”.

En la fixació de les distàncies d'estes instal·lacions a les denominades “zones o espais sensibles” (escoles, centres de salut, hospitals o parcs públics) no hi ha un criteri uniforme en les administracions locals: en este sentit trobem diversa casuística quant a metres de distància, tipus de sòl, revisions de distàncies, etc. El projecte d'Ordenança de l'Ajuntament de la Font de la Figuera aborda estes qüestions en el seu art. 9.

Finalment, els autors de les queixes manifesten els seus dubtes sobre l'emplaçament i altura de l'antena. Assenyalen que no correspon al Síndic de Greuges, per no tindre competències per a això, verificar si l'emplaçament i l'altura de l'antena és o no conforme amb les llicències, estudis i informes realitzats. Considerem que havia de ser la corporació local la que realitzara tal comprovació.

Davant això anterior, efectuem a l'Ajuntament de la Font de la Figuera les recomanacions següents: que verificara si l'emplaçament i altura de l'antena era conforme amb la llicència d'obra atorgada, estudis realitzats i amb els informes tècnics emesos, i que es minimitzaren, en la major mesura possible, els nivells d'emissió sobre les zones o espais sensibles (com ara escoles, centres de salut, hospitals o parcs públics).

L'Ajuntament de la Font de la Figuera ens va comunicar l'acceptació de les nostres recomanacions i afegia que:

“(…) igualment, i a fi de la vigilància i control de la mencionada antena, se li informa dels punts següents:

1. Se li ha remés una còpia de la recomanació a l'operador a fi que informe sobre el compliment de totes i cada una de les recomanacions.
2. Es remet una còpia de l'autorització de posada en servici del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.
3. S'informa sobre mesures d'emissions radioelèctriques del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme de data 25-05-2012, on es pot observar que la mesura de nivell més desfavorable de les efectuades és de 0,7 V/m, que no sols no supera els nivells de referència, sinó que moltes vegades són nivells mínims de llindar (definitos així pels tècnics de la matèria)”.

A la vista de l'anterior, després de donar trasllat d'allò informat per l'Ajuntament als autors de la queixa, finalitzarem les nostres investigacions.

16. Falta de resposta a reclamacions

La falta de resposta a reclamacions presentades pels ciutadans davant dels centres sanitaris ha motivat la intervenció d'esta institució. A tall d'exemple destaquem la queixa núm. 1206374 (consultori de plaça Nàpols i Sicília de València), la queixa núm. 129553 (Centre de Transfusions de la Comunitat Valenciana) i la queixa núm. 1213817 (Hospital La Fe de València).

La posició del Síndic de Greuges en este tipus de queixes és clara. La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú va establir 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 clara i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen a càrrec seu el despatx dels assumptes.

D'altra banda, en l'àmbit sanitari valencià, l'art. 3 de l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, els suggeriments i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat (DOCV núm. 5616 de 10/10/2007), definix les queixes com “els escrits i comunicacions en què els pacients realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficients actuació que observen en el funcionament dels servicis públics de l'administració sanitària, que constituïska falta de qualitat en el servici prestat”.

En este sentit, l'art. 9 de la referida Ordre assenyala que totes les queixes i els suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta excepte quan no consten les dades necessàries per a la remissió de la contestació. Les notificacions hauran de realitzar-se a l'interessat en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre de l'òrgan competent de la resposta. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

VI. SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC

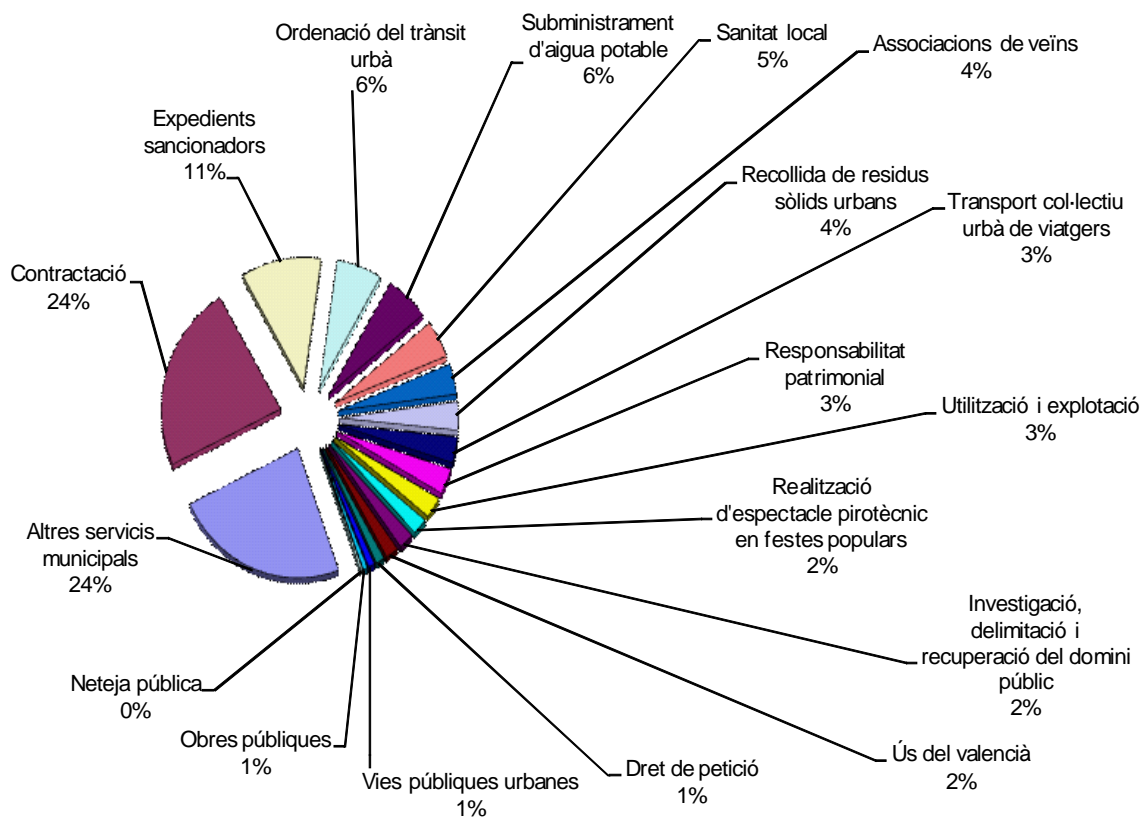
1. Introducció

Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2012 van pujar a un total de 340, davant de les 369 presentades en 2011.

Respecte de l'evolució experimentada en els últims anys, en 2010 es van presentar un total de 338 queixes, davant de les 368 queixes presentades en 2009 i les 325 queixes en 2008.

2. Servícis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

Àrea de Servícis i Règim Jurídic	Queixes
Altres servícis municipals	80
Contractació	80
Expedient sancionadors	37
Ordenació del trànsit urbà	21
Subministrament d'aigua potable	20
Sanitat local	16
Associacions de veïns	13
Recollida de residus sòlids urbans	12
Transport col·lectiu urbà de viatgers	11
Responsabilitat patrimonial	11
Utilització i explotació	9
Celebració d'espectacle pirotècnic en festes populars	7
Investigació, delimitació i recuperació del domini públic	7
Ús del valencià	6
Dret de petició	4
Vies públiques urbanes	3
Obres públiques	2
Neteja pública	1
Total Àrea de Servícis i Règim Jurídic	340



3. Servicis

3.1 Subministrament d'aigua potable

L'autor de l'expedient de queixa núm. 1109950 es va dirigir a esta institució per manifestar que havia presentat diversos escrits davant l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig a causa de l'estat en què es trobava una arqueta de clavegueram situada just davant de la seua casa. La reclamació es basava en les dificultats del perfil i el desnivell de l'arqueta perquè s'hi poguera escometre des de la seua casa. Segons assenyalava el promotor de l'expedient de queixa, a pesar del temps transcorregut des de la presentació de la seua petició, no havia rebut cap resposta a les diverses reclamacions presentades ni havia observat que l'Administració implicada haguera desplegat cap activitat encaminada a resoldre el problema plantejat.

L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig ens va informar que l'obra de què tracta la reclamació era la Xarxa de Col·lectors en Sant Vicent del Raspeig (Alacant), de la qual l'esmentat Ajuntament era un mer benefactor. Tenint en compte això, s'informava que totes les queixes rebudes van ser traslladades a l'empresa executora. Segons s'informava, els tècnics que es van encarregar de les obres van informar que l'arqueta de connexió es va realitzar al moment oportú, tal com marcava el projecte, amb una profunditat d'uns 65-70 cm. Així mateix s'assenyalava que s'havia comprovat esta dada i que l'arqueta presentava una profunditat de 70 cm. Per tant, es conclouia que la connexió "complia amb els condicionants de projecte, la seua profunditat era la correcta i havia de funcionar correctament quan es posara en ús".

A l'hora de resoldre el present expedient, calia recordar que, des d'un punt de vista formal, de la lectura de l'informe remés per l'Administració municipal implicada era possible deduir que no s'havia donat resposta als diversos escrits presentats pel promotor de la queixa i, tenint en compte això, recordem que l'article 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, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

D'altra banda, i ja des del punt de vista material, destaquem en la resolució emesa que el mer fet que les obres executades s'acomoden al projecte no determina per si mateix que resulten funcionalment operatives o, el que és el mateix, que el projecte realitzat resolga el problema plantejat; en definitiva, entenim que, encara que poguera existir coincidència entre el projecte elaborat i les obres executades, no necessàriament eixa mateixa coincidència ha de projectar-se entre el projecte i la realitat funcional que atén o busca resoldre; per això, considerem que per a resoldre la qüestió plantejada havia de confrontar-se el projecte elaborat amb la realitat que resolvia i, en este sentit, s'havia de verificar si el perfil de la xarxa de sanejament projectada assumia les infraestructures preexistents per trobar-se en un nivell inferior o si, per contra, es trobava en un nivell superior i, en este sentit, esdevenia funcionalment inservible.

Atenent al que hem exposat, vam dirigir a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig dues recomanacions. D'acord amb la primera, recomanarem que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de

l'esmentada Llei 30/1992 i que, en este sentit, es dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.

En segon lloc, recomanarem que es confrontara el projecte elaborat amb la realitat que resol i, en este sentit, que es verificara si el perfil de la xarxa de sanejament projectada i executada assumia les infraestructures preexistents per trobar-se en un nivell inferior o si, per contra, es trobava en un nivell superior i, en este sentit, esdevenia funcionalment inservible.

L'acceptació per part de l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1110225 es va dirigir a esta institució per denunciar que, davant de l'impagament d'una factura de fuga, que es trobava recorreguda davant del jutjat, l'empresa concessionària del servici de subministrament d'aigua potable d'Alacant, sense previ avís va retirar el comptador de la seua casa, la qual cosa li havia ocasionat múltiples perjudicis, entre estos la impossibilitat de sol·licitar que la Conselleria el revisara per a determinar si havien existit fugues.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit, i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'Ajuntament d'Alacant.

En la comunicació remesa, l'Administració implicada ens indicava que, arran de la factura impagada per l'interessat i "(...) prèvia a les comunicacions pertinents al client tant al domicili de subministrament com al domicili fiscal, esta empresa amb data 13 de gener de 2010 va suspendre el subministrament per la falta de pagament puntual de l'import de l'aigua i servicis, en aplicació del Reglament de Prestació del Servici d'Abastiment i Sanejament d'Aigües d'Alacant (...)".

De la mateixa manera, s'informava que "(...) posteriorment, més d'un any després, sense haver tingut cap notícia del client, l'11 de febrer de 2011, en mantindre's la mateixa situació, va ser donat de baixa del subministrament i se li va retirar el comptador (...)".

Posats a resoldre el present expedient de queixa, considerem que se centrava a determinar si l'actuació administrativa duta a terme per l'empresa concessionària del servici d'abastiment i sanejament d'aigua potable a la ciutat d'Alacant podia ser considerada correcta. En relació amb esta qüestió, l'explicació adduïda per l'empresa concessionària del servici es basava en l'aplicació del Reglament de prestació del servici d'abastiment i sanejament d'Aigües d'Alacant i en la possibilitat d'interrupció del servici d'abastiment que este regula en cas d'impagament, com va succeir en el present cas.

No obstant això, considerem que era necessari fer notar que ni l'esmentat Reglament ni els posteriors i concordants reglaments de prestació del servici municipal de clavegueram i ordenança municipal del servici de clavegueram preveuen com a conseqüència aplicable als casos d'impagament la retirada del comptador.

De la mateixa manera, de la lectura de l'informe remés, així com de la resta de documentació que integra l'expedient i, especialment, de les notificacions al ciutadà que es van dur a terme en el moment de la retirada, no es dedueix que l'actuació haja sigut motivada en l'aplicació d'una previsió normativa que habilite l'actuació i s'ha reconduït a una mera actuació per la via de fet.

En virtut de tot el que hem dit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, a la vista de les anteriors consideracions, considerara la possibilitat de tenir en compte la pretensió plantejada pel promotor de l'expedient de queixa.

En el preceptiu informe pel qual l'Administració afectada ens havia de comunicar l'acceptació de la recomanació emesa o les raons que estimava concurrents per a no fer-ho, ens va assenyalar que "la retirada del comptador és l'únic mitjà físic per a la supressió del servici en els casos de baixa del contracte". A més, ens va indicar que "el client va disposar de temps suficient per a sol·licitar la verificació del comptador per part del Servici Territorial d'Indústria des del 25 de novembre de 2009 en què va visitar estes oficines per informar de la fuga en la seua instal·lació interior, fins a l'11 de febrer de 2011 en què es va retirar l'aparell".

Després de l'estudi d'esta comunicació, es va acordar el tancament de l'expedient de queixa, per entendre que l'Administració implicada no acceptava la recomanació emesa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1204392 ens relatava la seua disconformitat amb la facturació de 238,92 € corresponent al consum d'aigua de la seua casa, ja que, segons el seu parer, la presumpta ruptura que s'havia produït no havia sigut per falta de manteniment ni per la seua indeguda manipulació.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de Gandia ens va remetre un informe elaborat per l'empresa concessionària del servici municipal d'aigua en què, respecte de la disconformitat amb la facturació, s'indicava que l'excés de consum produït en la casa es va produir com a conseqüència d'una fuga en les instal·lacions de l'interessat (fuga interior) i que, per tant, era un consum que s'havia comptabilitzat en el comptador.

Segons assenyalava l'Administració, la legislació en vigor determina que la responsabilitat del manteniment de les instal·lacions interiors de subministrament d'aigua correspon al seu propietari i que, en conseqüència, no era possible al·legar que la ruptura havia sigut fortuïta per a sol·licitar que s'anul·lara un consum que sí que s'havia produït.

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per l'Ajuntament, l'autor de la queixa va acompanyar un informe subscrit pel llanterner que va arreglar l'avaria, en el qual s'exposava que "(...) el passat dia 18 de desembre de 2011 vaig ser requerit d'urgència amb motiu d'una fuga d'aigua en la caseta de comptadors que es troba en l'exterior de l'immoble del requeridor, a uns 100 metres, en una fornícula d'obra, amb accés a esta a través d'una porta metàl·lica amb clau triangular. Que quan va anar al lloc va comprovar que el comptador del requeridor, que es troba situat en l'interior de la fornícula esmentada, part superior dreta, presentava símptomes d'haver-se forçat cap avall, la qual cosa havia produït una fuga d'aigua justament en la goma de 3/4, per on perdia abundant aigua (...)".

A l'hora de resoldre l'expedient de queixa, considerem necessari destacar que l'article 15 del Reglament del Servei de subministrament d'aigua potable disposa que "el manteniment, la renovació i la conservació de les instal·lacions interiors corresponen a l'abonat" i que "en cas d'una fuga o pèrdua d'aigua en les instal·lacions interiors de l'immoble, la propietat està obligada a la seua urgent reparació i al pagament de l'aigua que es considere perduda per este motiu".

No obstant això, no podia obviar-se que, en este cas, segons informava el llanterner que va arreglar la fuga, el comptador "es troba en l'exterior de l'immoble, a uns 100 metres, en una fornícula d'obra, amb accés a esta a través d'una porta metàl·lica" i que este comptador no es trobava deteriorat o mal conservat, sinó que "presentava símptomes d'haver-se forçat cap avall".

En virtut de tot el que hem dit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Gandia que tinguera en compte l'informe redactat pel llanterner que va arreglar la fuga d'aigua en el sentit que el comptador es troba a l'exterior de l'immoble de l'autor de la queixa a uns 100 metres, i que el havia sigut forçat.

En data tancament del present Informe anual, la present queixa estava encara en tramitació, i estem esperant que l'Administració ens comuniqui l'acceptació de la recomanació emesa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1210584 ens expressava que havia sol·licitat amb reiteració a l'Ajuntament de Rocafort que adoptara les mesures necessàries per aconseguir la reparació de les connexions a la xarxa de sanejament de les cases ubicades en un carrer de la localitat, les quals van ser destrossades, segons afirma, per la instal·lació d'una xarxa d'abastiment de gas per part d'una empresa de Gas Natural.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de Rocafort ens va indicar que el tècnic municipal havia informat que les connexions de sanejament de les cases són particulars fins a la seua connexió amb la xarxa general municipal, per la qual cosa si el ciutadà desitjava reparar o substituir a càrrec seu la connexió, hauria de posar-se en contacte amb l'entitat concessionària del servei.

Així mateix, l'Ajuntament ens va remetre la contestació de l'empresa de Gas Natural implicada, en la qual es detallava que "(...) la xarxa a què al·ludix l'autor de la queixa va ser instal·lada l'any 1999 (fa 13 anys). Fins a la data, no s'ha sol·licitat la presència de tècniques de GN (...) per a la verificació de l'anomalia indicada per l'autor de la queixa. Indicar-li a més que quan s'ha produït alguna situació anòmala pel que fa a obres executades per GN (...), els tècnics municipals i els tècnics de GN (...) s'han posat en contacte i han verificat *in situ* i s'han esmenat les anomalies detectades (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe remès per l'Ajuntament, l'autor de la queixa va insistir a denunciar "(...) una terrible situació d'indefensió cap als propietaris de les cases, perquè han patit durant 7 anys esta situació, amb la ruptura i inhabilitació d'un dels seus servicis fonamentals, com ho és el sanejament que dóna servici a les cases (...)".

Així les coses, considerem oportú valorar que l'empresa de Gas Natural implicada s'havia oferit a verificar estos fets junt amb els tècnics municipals, per la qual cosa concloem que no resultaria molt costós concertar una reunió per a efectuar les comprovacions oportunes *in situ*.

En conseqüència, recomanarem a l'Ajuntament de Rocafort que sol·licitara la presència dels tècnics de l'empresa de Gas natural per a comprovar la ruptura de les connexions a la xarxa de sanejament de les cases junt amb els tècnics municipals. L'acceptació de la recomanació formulada va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1101150 ens va exposar que havia presentat diversos escrits davant l'Ajuntament de Xaló i que va sol·licitar la prestació del servici d'aigua potable per a una casa situada en sòl urbà i que, a pesar del temps transcorregut, l'esmentat Ajuntament encara no havia adoptat cap resposta, incomplint amb això tant l'obligació de resoldre que determina la Llei de procediment administratiu, com el compliment del servici mínim obligatori de subministrament d'aigua potable.

Després d'admetre a tràmit l'escrit de queixa, l'Ajuntament de Xaló ens va remetre un informe en què ens detallava que s'havia verificat la sol·licitud efectuada pel promotor de la queixa el dia 17 d'agost de 2010, així com l'escrit que se li havia dirigit al mateix de data 22 de febrer de 2011, en el qual se li indicaven els requisits que han d'omplir-se per a l'atorgament del servici domiciliari d'aigua potable, el qual és gestionat directament pel propi ajuntament.

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial i, d'altra banda, va insistir en el fet que l'Ajuntament de Xaló únicament donava resposta a l'últim dels escrits que va presentar, i ometia que amb anterioritat n'havia presentat altres que no van ser contestats; de la mateixa manera, insistia en el fet que la contestació a este últim, en tot cas, li va ser notificat 7 mesos després d'haver-ho presentat.

Vam analitzar les dades que es troben en l'expedient i vam considerar que l'actuació descrita no havia sigut prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, esta institució va estimar oportú emetre una recomanació, que es va basar en els següents raonaments.

En el supòsit que ens ocupa, es va observar en primer lloc una clara vulneració dels drets del ciutadà, en la mesura en què este tan sols va obtindre una mínima resposta a partir dels sis mesos d'haver-se dirigit a l'Administració municipal, com a conseqüència de l'activació dels mecanismes de defensa dels drets que emparen a la ciutadania, residenciats en esta institució.

Considerem, per això que si esta Sindicatura no s'haguera dirigit a l'Administració municipal, és possible que esta encara no haguera contestat al ciutadà; amb més motiu, analitzant la resposta que li va ser donada a l'autor del queixa, veiem que la vulneració dels drets referits era encara major, i per això l'Administració no va donar cap resposta al ciutadà, sinó que es va limitar, després de sis mesos, a omplir un tràmit que la Llei fixa en 10 dies; és a dir, després dels reiterats sis mesos, li va remetre el ciutadà

promotor de la presenta queixa un escrit indicant-li la documentació que havia d'aportar per a poder contractar el servici municipal d'abastiment domiciliari de l'aigua potable.

En este sentit, estimem oportú recordar a l'Administració que 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, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que es formulen pels interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

En segon lloc, i atenent al contingut de la queixa plantejada per l'autor de la mateixa, considerem necessari recordar que, seguint la doctrina declarada pel Tribunal Suprem (Sentències de data 14 de febrer de 1994 i 17 de Juliol de 2000), els articles 2 i 58.3.1 de la Llei d'aigües 27/1985, de 2 d'agost, consideren l'aigua com bé de domini públic i qualifiquen l'abastiment de poblacions com a ús preferent d'este, i d'altra banda que l'article 26, apartat a), de la Llei bàsica de règim local 7/1985, de 2 d'abril, declara que l'abastiment domiciliari d'aigües és una obligació mínima dels ajuntaments.

Tenint en compte estos fonaments legals, considerem imprescindible recordar que l'article 4.2 del Reial Decret 928/1976, de 16 de març, estableix que els ajuntaments no poden concedir llicències per a la construcció de cases sense que estiga garantit el cabal de subministrament d'aigua; a més, cal tindre en compte que els preceptes generals de l'ordenament jurídic relatius al caràcter de les aigües i al seu ús i a l'obligació de subministrament pels ajuntaments, no condicionen l'obligació municipal del subministrament citat a l'existència de documents urbanístics; però més enllà d'açò, destaquem que el subministrament d'aigua potable és un servici municipal obligatori, de manera que els ajuntaments no poden negar-ho depenent només de possibles irregularitats urbanístiques de les edificacions.

En tercer i últim lloc, considerem que cal destacar que, en el cas de la queixa, ens trobàvem davant d'un supòsit d'àrea semiconsolidada, segons ens havia indicat el promotor de la queixa, i per tant, de conformitat amb el que estableixen els articles 27 a 30 de la Llei urbanística valenciana (LUV), davant d'una normativa *ad hoc* per a resoldre una concreta problemàtica que ha sigut objecte d'una important reacció i conflictivitat social, perquè amb esta es trenquen els criteris generals de la Llei en definir el règim urbanístic de les distintes institucions per esta definides i regulades.

En la resolució emesa es va recordar que, per tant, ens trobem davant d'excepcions al règim general definit en la Llei per a resoldre la problemàtica derivada de l'existència d'edificacions consolidades en l'àmbit d'una actuació urbanística. En definitiva, quan ens trobem davant de cases unifamiliars en ús s'exceptuaran les regles generals i conceptes continguts en els articles 14 i 15 de la LUV i, en tot cas, se subjectaran les actuacions que hagen d'escometre's al règim de les actuacions aïllades.

A partir de l'anàlisi de la normativa vigent, concloem que la LUV determina que una sola casa unifamiliar aïllada, integrada en l'àmbit d'una actuació integrada, pel mer fet de ser-ho i encara que no dispose de servicis urbanístics és, automàticament i per ministeri de la Llei, sòl urbà i dins de les dues categories que definia la Llei 6/1998, davall la vigència temporal de la qual va nàixer la LUV- per a atribuir deures als

propietaris, consolidada per la urbanització o consolidada per l'edificació, la remissió expressa al règim de les actuacions aïllades, en relació amb l'apartat 2 del mateix article 10, implica la seua inclusió en la categoria del sòl urbà consolidat per la urbanització, a pesar de no ajustar-se en la seua definició al que preveu l'art. 14.1, en relació amb el 8.a) de la Llei estatal 6/1998.

Per tant la regulació de l'art. 29 de la LUV implica una total exclusió del compliment de deures urbanístics als propietaris d'estes edificacions, en quedar exclosos de l'actuació integrada, en classificar-se com a sòl urbà directe les parcel·les urbanísticament vinculades a estes i integrar cadascuna una àrea de repartiment uniparcel·lària.

Això comporta que en les actuacions integrades en què se situen estes edificacions, l'ordenació diferencia clarament dos règims urbanístics: el general del sòl vacant que cal ordenar detalladament en desplegament de l'ordenació estructural del pla i amb plena subjecció a les normes legals i reglamentàries que estableixen criteris legals d'ordenació, i les edificacions consolidades que hauran d'integrar una classificació de sòl urbà, i assignar-los una zona d'ordenació específica i *ad hoc*. D'esta manera, apareixeran plans amb una ordenació general en què apareixerà un seguit de petits "buits" que disposaran d'una ordenació i regulació completament diferent i el futur urbanístic del qual es produirà al marge de la dinàmica normal de la resta de terrenys circumdants subjectes al règim d'actuacions integrades.

A fi de no perjudicar els terrenys vacants integrats en l'actuació integrada, la norma estableix que estos sòls consolidats es consideraran a tots els efectes exclosos de l'àmbit del sector i de la unitat d'execució, i s'aplica sobre la superfície restant els paràmetres urbanístics fixats pel pla general respecte d'aprofitaments, així com els estàndards de sòls dotacionals establits en la normativa urbanística d'aplicació.

Ara bé, l'art. 237 i 202, este últim als efectes de còmput d'edificabilitat, del ROGTU, en desplegament de l'art. 29 de la LUV, han aclarit les qüestions que hem posat de manifest i que en la LUV quedaven pendents de resolució i, en este sentit, partint del mateix concepte de parcel·la vinculada i de la forma de la seua determinació, per mitjà de la divisió de la superfície construïda per l'índex d'edificabilitat Neta (d'ara en avant, IEN), ens diu que l'IEN no és el del sector, sinó el que el Pla fixe, per a totes o per a cadascuna.

Finalment, vam voler destacar que les àrees de repartiment uniparcel·làries inclouen només la parcel·la vinculada a l'edificació, i s'exclouen els sòls dotacionals públics limítrofs necessaris perquè obtinguen la condició de solar, i integren un règim excepcional davant del règim ordinari definit en la norma per a les àrees de repartiment uniparcel·làries en sòl urbà.

En definitiva, les cases unifamiliars aïllades integrades en àrees semiconsolidades, així com les cases unifamiliars aïllades consolidades tenen el dret ineludible de quedar subjectes a l'aplicació del règim de les actuacions aïllades; així mateix, tenen el dret que el sòl de les cases unifamiliars aïllades integrades en àrees semiconsolidades i el de les cases unifamiliars aïllades consolidades siga classificat com a sòl urbà i, encara que no distingix la LUV en este punt, si este sòl urbà tindrà el caràcter de sòl urbà consolidat o el de sòl urbà sense urbanització consolidada; no obstant això, del tenor dels preceptes següents es desprén, al marge de l'atribució d'una o altra categorització del sòl, que de

cap manera se li apliquen a esta tipologia de cases els drets i deures que la LUV nuga per als propietaris del sòl urbà sense urbanització consolidada, ja que com hem vist, una sola casa unifamiliar aïllada, integrada en l'àmbit d'una actuació integrada, pel mer fet de ser-ho i encara que no dispose de servicis urbanístics és automàticament i per ministeri de la Llei sòl urbà, i dins de les dues categories definides en la Llei 6/1998 per a atribuir deures als propietaris, consolidada per la urbanització o consolidada per l'edificació, la remissió expressa al règim de les actuacions aïllades, en relació amb l'apartat 2 del mateix article 10, implica la seua inclusió en la categoria del sòl urbà consolidat per la urbanització, a pesar de no ajustar-se en la seua definició al que preveu l'art. 14.1, en relació amb el 8.a) de la Llei estatal 6/1998.

D'altra banda, encara que les obres foren contràries al planejament municipal vigent i a la legislació urbanística, ha d'assenyalar-se que l'art. 235 de ROGTU estableix que ha d'entendre's com a àrea semiconsolidada, entre altres a aquelles edificacions "que compten amb totes les llicències urbanístiques i autoritzacions sectorials exigibles o, si no n'hi ha, que haja prescrit l'acció per a la restauració de la legalitat urbanística o per a imposar sancions."

I respecte d'estes últimes, aquelles que hagen aconseguit la seua consolidació per prescripció, la jurisprudència del Tribunal Suprem de forma pacífica ha declarat que "la utilització de la casa i per tant l'atorgament de la Cèdula d'habitabilitat és totalment viable de manera que resulta lícita l'autorització del seu ús, autorització esta reglada i que ha d'atorgar-se amb independència de la qualificació de fora d'ordenació que corresponga l'edifici o part corresponent d'este" (Sentències del Tribunal Suprem de 6 de febrer de 1991 i 19 de maig de 1992).

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú dirigir a l'Ajuntament de Xaló tres recomanacions, relacionades amb cadascun dels aspectes que plantejava l'expedient de queixa.

D'esta manera, i en primer lloc, es va recomanar a l'Administració que, en situacions com l'anàlitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la repetida Llei 30/1992, i en este sentit, dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa, a més de la ja efectuada en data 22/02/2011.

En segon lloc, formularem la recomanació que s'atorgara el tractament d'àrea semiconsolidada, com a sòl urbà subjecta al règim d'actuació aïllada a la casa del promotor de la queixa i, en conseqüència, a l'atorgament de la cèdula d'habitabilitat o llicència d'ocupació sol·licitada en escrits anteriors i no referits per eixa Administració municipal, de conformitat amb el règim jurídic referit i de conformitat també amb el tractament que li està donant l'Ajuntament als efectes de l'impost de l'IBI.

Finalment, es va recordar a l'Ajuntament de Xaló que el subministrament d'aigua potable és un servici municipal obligatori, de manera que els ajuntaments no poden negar-lo depenen només de possibles irregularitats urbanístiques de les edificacions.

En un primer moment, l'expedient de queixa va ser tancat, en haver-se manifestat l'acceptació de les recomanacions efectuades des d'esta institució. No obstant això, el Síndic de Greuges va tindre coneixement que, a pesar d'això i en realitat, s'havia

denegat el servici d'aigua potable que havia sigut sol·licitat i s'havia presentat recurs de reposició contra la denegació, transcorreguts aproximadament 4 mesos, l'Ajuntament de Xaló no havia resolt de forma expressa l'esmentat recurs.

Davant d'això, esta institució va sol·licitar a l'Ajuntament de Xaló que ens remetera informe pel qual ens comunicara les actuacions realitzades per eixa Administració per a donar compliment efectiu a les recomanacions que van ser objecte d'acceptació, així com el motiu pel qual no havia sigut resolt el recurs de reposició interposat pel promotor de la queixa.

L'Ajuntament de Xaló ens va remetre informe del qual es despenia, per un comunicat, que la decisió administrativa adoptada s'apartava de la recomanació efectuada per esta institució i, d'altra banda, que el recurs de reposició deduït per l'autor de la queixa no havia sigut fins a la data objecte de resolució expressa.

Davant d'esta situació, i una vegada analitzada la normativa aplicable, es va considerar necessari recordar que el marc jurídic vigent configura un sistema de garanties de l'administrat en la seua relació amb l'Administració, que descansa sobre mecanismes de participació dels ciutadans a través de la formulació i resolució dels recursos que l'ordenament jurídic estableix, la finalitat de la qual respon a fer compatible l'actuació eficaç dels gestors públics amb l'exercici dels drets dels ciutadans i, en conseqüència, eixe sistema ha de respondre a la seua mateixa naturalesa garantista, la qual cosa comporta la necessitat de resoldre expressament, com a regla general, els recursos que es formulen i que eixa resolució es trobe motivada i notificada als interessats amb indicació de si és o no definitiva en la via administrativa; recursos i terminis que escaiguen per a interposar-los, atés que si l'Administració esquiva eixa actuació pot incidir en el propi exercici del dret de l'administrat, la qual cosa implica, com a primera conseqüència, que el ciutadà està impedit a exercir-lo amb escassa informació en la qual fundar l'exercici del seu dret en la via jurisdiccional establida en la legislació ordinària.

En eixa línia, esta institució va considerar necessari insistir en la idea que el concepte d'indefensió aplicat al procediment administratiu exigix col·locar-se en una perspectiva dinàmica o funcional, previst per tant el procediment administratiu en el seu conjunt, i l'acte administratiu final, com resultat de la suma de les distintes actuacions i tràmits de diversa naturalesa, en els que el ciutadà va tenint oportunitats successives de defendre's i de posar en relleu a l'Administració els seus punts de vista.

En definitiva, es partia de la idea que la resolució d'un recurs d'esta índole constituïx un deure de l'Administració, que confirma i fonamenta la seua voluntat, expressada en l'acte que conclou el procés selectiu, que facilita el control jurisdiccional de l'acte en donar a conèixer la seua motivació, el perquè de la seua actuació, i constituïx una garantia del ciutadà per a l'exercici de la seua defensa enfront de la resolució impugnada.

D'altra banda, i pel que fa al fons de l'assumpte, igualment incomplert, recordem novament a l'Administració implicada que el problema que es despenia de la queixa que ens ocupa té el seu origen en la passivitat davant de la il·legalitat de l'Ajuntament de Xaló, tant per no denegar la llicència d'obres en el seu moment sol·licitada com per no haver exercit les accions de restabliment de la legalitat, si és el cas infringida, dins dels terminis legals de prescripció establits.

Per tant, insistirem en la idea que l'argumentació adduïda per a obstar i denegar l'atorgament del servici domiciliari d'aigües sol·licitat estava totalment desenfocada, sense perjudici d'assenyalar, al seu torn, que era manifestament contrària a les diverses resolucions judicials que havien condemnat a l'Administració a l'atorgament de les mateixes; això ens feia concloure que no és de rebut obligar a la ciutadania a haver de passar per un nou procés judicial perquè l'autoritat judicial condemne novament a eixa Administració pel que la jurisprudència europea denomina 'mala administració', que està dut a terme i de la que és perfectament coneixedora.

En conclusió, i a partir dels fonaments legals que es contenen en el cos de la resolució emesa (que pot consultar-se en la nostra pàgina web) vam entendre que esqueia atorgar el servici domiciliari d'aigua potable a la casa, la qual sí que era reconeguda com a tal per eixa Administració municipal per a subjectar-la al pagament de l'impost de béns immobles i al pagament de la taxa d'arreglada de residus sòlids, per la qual cosa no cabia l'absurd municipal de prohibir la utilització de l'edificació, ja que és absurd no demolir o no poder demolir, per prescripció, una edificació il·legal i mantindre sense cap utilitat fins que siga possible, i subjectant-la, d'una banda, al pagament dels tributs que legalment escaiguen i denegar-li, d'una altra banda, el servici domiciliari d'aigua potable, en ser l'aigua el suport que possibilita que la casa pugui ser habitada i pugui generar el supòsit de fet que fonamenta l'exigència de les taxes municipals per les quals es troba gravada.

En virtut del que antecedit, vam tornar a recomanar a l'Ajuntament de Xaló que dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en el recurs de reposició presentat contra la resolució denegatòria del dret d'enganxada del servici domiciliari d'aigua potable i que l'atorgara.

L'expedient de queixa va ser tancat quan l'Administració implicada ens va comunicar que no acceptava la recomanació formulada.

3.2. Vies públiques urbanes

L'autor de la queixa núm. 1109357 ens manifestava que havia presentat diversos escrits davant de l'Ajuntament de Moncofa en què denunciava que el carrer de Santa Pola d'eixa localitat, per falta de neteja i bon civisme, estava totalment brut d'excrements i miccions d'animals domèstics, i que, a pesar del temps transcorregut, no havia rebut cap resposta, ni havia observat que s'haguera adoptat cap mesura municipal encaminada a resoldre el problema plantejat.

L'Ajuntament de Moncofa ens va informar que "(...) actualment hi ha un contracte de servici de neteja de via pública amb l'empresa (...) la qual assegura a este Ajuntament que neteja diàriament la via igual que la resta i complix allò que s'ha estipulat en l'Ordenança reguladora de la convivència ciutadana, capítol I "Neteja viària", article 63, segons el qual "el personal de neteja pública haurà de retirar el més ràpidament possible de les vies públiques els residus excrementicis d'animals, arregar-los en recipients tancats per a ser transportats i depositats als llocs a este efecte disposats".

Posats a resoldre l'expedient de queixa, consideràvem que calia destacar que l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LRBRL), que imposa als municipis, per si o associats amb altres, l'obligació de prestar, en tot cas, els servicis que enumera. Enteníem que l'art. 26 LRBRL implica, per tant, l'atribució al municipi de competència en aquelles matèries que enumera, i el deure del municipi d'assegurar als veïns la seua prestació, ja siga a través del foment de la iniciativa privada, ja siga establint una organització prestacional de servicis públics.

Així mateix, destaquem que el legislador valencià, en l'article 34 de la Llei de Règim local de la Comunitat Valenciana (LRLCV), es limita pràcticament a reproduir el llistat de servicis obligatoris de la LRBRL.

D'altra banda, considerem essencial tindre en compte que la prestació d'estos servicis, a la llum tant del que disposa tant en l'article 18.1. g) de la LRBRL, com del que establix l'art. 25.1.g) de la LRLCV, faculta els veïns i veïnes del municipi a poder impugnar els pressupostos municipals a fi que en estos es consignen les partides pressupostàries corresponents, bé per a crear o establir la prestació d'eixe servicis, en el cas de la seua inexistència o per a dotar-lo dels recursos que siguen necessaris a fi que es presten en les condicions que determina l'article 35 de la LRLCV.

En definitiva, doncs, partíem de la consideració que estos servicis de prestació mínima obligatòria, a pesar que algun d'ells pot considerar-se fins i tot essencial per a la vida en comú, no són per este caràcter servicis reservats, sense perjudici que algun ho siga. La conseqüència d'això és que podran gestionar-se, atenent a esta consideració i sempre que no concórreguen altres determinacions que ho impedisquen, tant directament com indirectament, en lliure concurrència amb la iniciativa privada.

Ara bé, considerem que el fet que eixa Administració municipal haguera optat per la gestió indirecta en la prestació del servici mínim obligatori de neteja viària, no l'eximia ni l'exonerava ni de la titularitat del servici ni tampoc de tutelar i vigilar que el servici municipal es prestara correctament: comptat i debatut, que la via pública es netege correctament; de la mateixa manera, concloem que este deure municipal o obligació mínima prestacional no se satisfà per la mera externalització del servici; externalitzat este, l'Administració ha de vetlar perquè el contractista complisca degudament el contracte.

Per això, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament de Moncofa que continuara adoptant les mesures necessàries per a aconseguir que la via pública es mantinguera neta i en adequades condicions higienicosanitàries. En data tancament del present Informe anual, ens trobem esperant que l'Administració ens comuniqui l'acceptació de la recomanació formulada.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1110177 ens va exposar que havia acudit en distintes ocasions a l'Ajuntament d'Orpesa del Mar per a manifestar i expressar la seua queixa per l'establiment d'un mercat ambulant ambulant il·legal situat al passeig marítim de Morro de Gos, per la venda il·legal de béns que s'hi duia a terme, i pels problemes d'inseguretat ciutadana, neteja i soroll que en este es produïxen, sense que, a pesar d'haver-se denunciat estos fets, l'Ajuntament haguera adoptat mesura alguna per a tallar eixa situació.

Per part de l'Ajuntament d'Orpesa del Mar, com quedava reflectit en el seu informe, es reconeixia l'existència d'este problema i s'informava de les mesures adoptades respecte d'això (fonamentalment, presència policial, d'ofici o quan és requerida), si bé s'expressava la dificultat d'articular una solució a este.

En este sentit, considerem necessari tindre en compte que ens trobem davant d'un supòsit de venda ambulant, realitzada per comerciants fora d'un establiment comercial permanent, siga quina siga la seua periodicitat i el lloc on es duga a terme.

Com és sabut, l'exercici de la venda ambulant o no sedentària pot dur-se a terme en alguna de les modalitats següents: a) venda en mercats ambulants; b) venda en mercats ocasionals o periòdics; c) venda en via pública; i d) venda ambulant en camions-botiga.

Així les coses, en la resolució emesa destaquem que esta activitat comercial desenvolupada davall alguna de les modalitats de venda ambulant o no sedentària referides, ha d'efectuar-se amb subjecció al règim general de la Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista, sense perjudici del compliment d'altres normes que siguen aplicables.

Davant d'això anterior, en la nostra resolució es va fer un extens repàs del règim legal de l'activitat de venda ambulant i destaca de manera especial que correspon als ajuntaments determinar la zona d'emplaçament per a l'exercici de la venda d'ambulant o no sedentària, fora de la qual no podrà exercir-se l'activitat comercial.

D'esta manera, es va insistir particularment en la idea que els llocs de venda ambulant o no sedentària no poden situar-se en els accessos a edificis d'ús públic, establiments comercials i industrials, ni en llocs que dificulten l'accés i la circulació; i per a cada emplaçament concret i per cadascuna de les modalitats de venda ambulant o no sedentària que el comerciant es propose exercir, haurà de sol·licitar una autorització, que serà atorgada per l'ajuntament respectiu.

Una conseqüència de l'anàlisi efectuada va ser la conclusió que, duent-se a terme l'activitat dins de l'espai del domini públic municipal, la utilització d'este domini, així com l'exercici de l'activitat dins d'este, ha de subjectar-se als requisits legalment establits, i a més, l'activitat ha de dur-se a terme per qui tinga la consideració de comerciant, dins de l'espai públic legalment habilitat per a això, i amb l'autorització prèvia municipal, que en tot cas ha de respectar els principis de publicitat, concurrència, transparència i igualtat i no-discriminació, entre els criteris de selecció que es consideren necessaris i proporcionals.

Per tot això, considerem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Orpesa del Mar que controlara l'exercici de l'activitat de venda ambulant o no sedentària, i facultar-la a qui tinga la condició de comerciant, dins de l'espai públic municipal habilitat per a això, i després del procés de selecció autoritzador legalment establert, el qual estarà informat dels principis de publicitat, concurrència, transparència i igualtat i no-discriminació, entre els criteris de selecció que es consideren necessaris i proporcionals.

De la mateixa manera, es va recomanar que s'incrementaren les actuacions d'ofici de la Policia Local en el passeig marítim de Morro de Gos, per a previndre i, si escau, eradicar les activitats de venda ambulant no autoritzades.

L'acceptació de les recomanacions efectuades va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1111701 es va dirigir a esta institució manifestant que quan es produïxen pluges de moderades a forts, el carrer on viu es nega d'aigua inundant el seu aparcament subterrani; al seu torn, segons indicava, s'inunden les trapes dels ascensors amb parada d'estos i amb risc d'atrapaments per als usuaris, a més dels riscos elèctrics. El ciutadà destacava, així mateix, els elevats costos econòmics que l'extracció d'aigua i posada en marxa d'ascensors els generava.

El ciutadà ens indicava que havia presentat un escrit a l'Ajuntament de Vinalesa sol·licitant que equipara el carrer amb embornals, ja que altres carrers del municipi sí que en tenen. Segons ens relatava, l'Ajuntament havia desestimat la proposta tot al·legant que les aigües pluvials discorren per escolament cap als carrers adjacents però, davant d'això, el promotor de l'expedient al·legava que el carrer adjacent cap a on fluïx l'aigua de pluja tampoc disposa d'embornals. També al·legava que, en contra d'allò que s'ha assenyalat en un informe municipal que indicava que l'entrada de l'esmentat aparcament està més baixa que el centre de la calçada, circumstància esta que, no obstant això, assenyalava no és real i pot comprovar-se.

Els veïns residents entenien que es trobaven en una situació d'indefensió davant de l'informe municipal, que l'única cosa que pretén és eludir responsabilitats i, a més, situa el promotor de la queixa en una situació injusta ja que tributen igual que altres carrers del municipi, i tanmateix disposa de menors equipaments i patix inundacions per culpa d'una deficiència urbanística municipal.

Posats a resoldre l'expedient de queixa, es va assenyalat en la resolució emesa que era necessari partir del fet de 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 se solen produir, sobretot, durant la tardor -fenomen conegut com a "gota freda"-, unit a les característiques físiques dels rius i 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. Junt amb estes causes mediambientals, la multiplicació dels efectes negatius de les inundacions en 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 impredecibles amb total exactitud quant a la seua extensió i efectes, esta institució entén que les mesures preventives són absolutament necessàries i imprescindibles per a minorar les perniciosos conseqüències que les inundacions tenen per a la vida i el patrimoni dels ciutadans.

Per això, encara que s'arreglava en la documentació municipal que les infraestructures d'evacuació d'aigües pluvials és l'adequada, la qual cosa no ha de suposar cap problema quan plou de forma normal al disposar d'elements d'evacuació cap al carrer, efectivament això és així (o potser serà així en condicions normals), però estes condicions en la nostra comunitat autònoma són l'excepció a la regla general constituïda per les pluges torrencials que se solen produir, sobretot, durant determinades estacions de l'any ateses les especials condicions morfològiques i climatològiques del

nostre territori; conseqüència d'això és que les infraestructures públiques a l'aire lliure hagen de prendre en consideració, a l'hora del seu disseny, estes circumstàncies meteorològiques.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Vinalesa que, dins del seu àmbit competencial, duguera a terme les actuacions adequades per a esmenar els processos d'inundació denunciats, i modificar, si escau i fóra necessari, el perfil de la rasant de les vies afectades.

La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1210099 ens va exposar el seu descontent amb l'estat de conservació de les vies públiques i el mobiliari urbà en els carrers "(...) Poeta Artola (del número 11 al 27) fins a l'encreuament amb C/ Doctor García Donato i Serpis (13 a 23) des de Poeta Artola fins encreuament amb Ramón Llull (...)" de la ciutat de València. Segons manifestava l'interessat, en estos carrers no s'havia efectuat en els últims anys cap actuació de conservació de voreres, arbratge o mobiliari urbà, la qual cosa determinava que l'estat de conservació d'eixa zona no siga el desitjable.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament de València ens va enviar una còpia dels informes evacuats pels Servicis de Jardineria i de Coordinació d'Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures.

El primer dels servicis assenyalats informava que "(...) en la visita realitzada a l'Associació de Veïns del Barri de Sant Josep el 9 de maig, es van transmetre al Servici de Jardineria, les peticions de l'associació, entre les que no figuraven les sol·licitades en el present escrit (...)". Així mateix, s'assenyalava que "(...) s'ha podat l'arbratge viari de l'avinguda Ramón Llull, i s'estan podant les palmeres i arbratge del passeig de Facultats (...)". Igualment, s'informava que "(...) s'han realitzat en els últims anys nombroses actuacions de poda i reposició d'arbratge en distints carrers i jardins del Barri de Sant Josep (...)".

Finalment, l'esmentat servici assenyalava que "(...) la planificació de la gestió de l'arbratge urbà de la ciutat de València, amb relació a les actuacions de poda, es planifiquen per districtes municipals i per espècies en funció de les estacionalitat, tot considerant les necessitats reals de poda de l'arbratge en cadascuna de les tipologies urbanes, tot això en relació amb les necessitats globals de poda de tota la ciutat. Existix una brigada d'avís a casa zona per a atendre les urgències i els avisos rebuts dia a dia (...)".

Per la seua banda, el servici de Coordinació d'Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures informava que "(...) després de visita d'inspecció a la zona compresa entre els carrers Poeta Artola, C/ Doctor García Donato, C/ Serpis i C/ Ramón Llull, es comprova l'estat de les voreres, l'afecció de l'arbratge sobre les mateixes i el mobiliari urbà. Estes es troben en la situació que no pot solucionar-se amb treballs ordinaris de conservació sinó que cal esmenar-ho amb actuacions extraordinàries (...)".

De la mateixa manera, en el seu informe el servici afegia que “(...) es pren nota de la petició expressada a fi de ser inclosa en futurs Projectes de Renovació de Paviments (...)”.

De la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa i, especialment, de l'informe remés pel Servici de Coordinació d'Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures, es dedueix que l'estat de conservació de la via pública en els carrers objecte de l'escrit de queixa de l'interessat no és l'òptim ni el desitjable, i han detectat els tècnics i funcionaris actuants desperfectes en l'estat de les voreres i el mobiliari urbà que han de ser objecte d'una actuació especial per part dels servicis municipals.

En este sentit, destacàrem en la nostra resolució que calia tindre en compte que, d'acord amb allò que s'ha previngut en l'article 25 de la Llei de bases de règim local (Llei 7/1985, de 2 d'abril), “el municipi exercirà, en tot cas, competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les matèries següents: (...) d) Ordenació, gestió, execució i disciplina urbanística; promoció i gestió d'habitatges; parcs i jardins, pavimentació de vies públiques urbanes i conservació de camins i vies rurals (...)”.

Tal com el Síndic de Greuges ha assenyalat en els successius informes anuals presentats davant de Les Corts i va tornar a manifestar en la resolució emesa en el present expedient, no és funció d'esta institució suplantar a les entitats municipals en el legítim exercici de les funcions d'autoorganització que corresponen a estes en el marc de les seues competències, màximament en un moment com l'actual, marcat per una evident i coneguda limitació dels ingressos i, amb això, de disponibilitats pressupostàries.

No obstant això, els documents que integren l'expedient, com reconeix la pròpia Administració en l'informe remés, eren clars a l'hora de concloure la necessitat de programar, en futurs exercicis, una actuació de protecció i conservació de les vies públiques objecte del present expedient i del seu mobiliari urbà i arbratge.

En definitiva, esta institució reconeixia la limitació de mitjans econòmics existents i, en este sentit, no oblidem els límits pressupostaris que experimenten les entitats municipals, que es veuen agreujats amb l'actual situació econòmica; però enteníem que això tampoc havia de portar a obviar les necessitats actualment no cobertes en relació amb l'estat d'ornament i conservació en condicions òptimes de les vies públiques objecte del present expedient, tal com es reconeixia en l'informe municipal emés.

En virtut de tot el que antecedit, recomanàrem a l'Ajuntament de València que, en el present supòsit i en consonància amb allò que s'ha assenyalat en el seu informe, es programaren, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries, les actuacions necessàries per a assegurar l'adequat estat de conservació, salubritat i ornament de les vies públiques objecte del present expedient. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament del present expedient de queixa.

3.3. Altres servicis locals

Com en anys anteriors, les queixes presentades pels ciutadans en relació amb la ubicació i l'adequat estat de conservació dels contenidors destinats a la recollida de residus sòlids urbans han continuat centrant l'actuació del Síndic de Greuges.

En relació amb esta qüestió, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1110778 es va dirigir a esta institució i va manifestar que, des de fa uns quants mesos, estan denunciant que a causa de l'augment de veïns i veïnes que es produïx durant els mesos d'estiu en les cases que hi ha en l'entorn rural de Bétera es produïx una major generació de residus i fems, una situació que hauria d'estar acompanyada per un augment del nombre de contenidors en la zona, així com per una major freqüència en l'arreglada del fem, podes i restes de mobles que són abandonats al costat dels contenidors existents.

Segons s'indicava, esta petició de major celeritat en l'arreglada de la poda i de les restes de mobles i altres efectes ha sigut formulada per distints veïns i veïnes de la localitat al Sr. Regidor de Medi Ambient, però segons s'indicava, després d'uns quants mesos reclamant, la situació seguia en el mateix estat, corrent-se el risc que eixos llocs es convertiren en autèntics abocadors.

L'Ajuntament de Bétera ens va informar que, en relació amb la falta de contenidors en l'entorn rural de Bétera durant els mesos d'estiu i encara que econòmicament no és factible ampliar el nombre de contenidors en el terme municipal, la veritat és que en els últims dos anys s'han ampliat els dies d'arreglada de residus en el terme de 3 a 6 i que, encara que és obligació dels veïns depositar els referits efectes, restes de poda, etc. en l'ecoparc municipal instal·lat a estos efectes i no en els distints contenidors que es troben en el terme, la Regidoria de Medi Ambient, prèvia petició telefònica dels interessats, estava prestant servici d'arreglada d'efectes de grans mides a domicili sense cap cost econòmic, a més de no cobrar taxa per arreglada de poda, com existix en molts municipis.

A l'hora de resoldre la controvèrsia plantejada en el present expedient, enteníem que calia partir del mandat de l'article 18.1 g) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, que determina que són drets i deures dels veïns, entre altres 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.

Esta norma legal estableix al seu torn en l'article 25.2 i) que el "municipi exercirà, en tot cas, competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les següents matèries (...) d'arreglada i tractament de residus"; mentre que l'article 26 d'este mateix legal significa que la prestació d'eixe servici és de caràcter obligatori en tots els municipis.

Segons assenyalen en la resolució emesa, estes determinacions estan desenvolupades en la Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de règim local de la Comunitat Valenciana, en la qual es consigna, en l'art. 25.1 g), que la condició de veí o veïna conferix, entre d'altres, el dret de sol·licitar la prestació i, si és el cas, l'establiment del corresponent servici públic, com també exigir-lo en el supòsit de constituir un servici de caràcter obligatori, establir al seu torn l'article 34 que regula quins són els 'servicis mínims obligatoris', entre els quals es troba l'arreglada de residus.

D'altra banda, assenyalem que la Llei 10/2000, de 12 de desembre, de residus de la Comunitat Valenciana, estableix en l'article 2, entre altres, els següents objectius:

- “a- Garantir que els residus es gestionaren sense posar en perill la salut humana millorant la qualitat de vida dels ciutadans de la Comunitat Valenciana.
- b. Donar prioritat a les actuacions tendents a previndre i reduir la quantitat de residus generats i la seua perillositat.
- c. Obtindre un alt nivell de protecció, utilitzant procediments o mètodes que no provoquen incomoditat pel soroll o les olors, no atempten contra els paisatges o llocs d'especial interès, ni perjudiquen el medi ambient creant riscos per a l'aigua, l'aire, el sòl, la flora i la fauna
- d. Desenvolupar instruments de planificació , inspecció i control que afavorisquen la suficiència, seguretat i eficiència de les activitats de gestió dels residus.
- e.- Assegurar la informació als ciutadans sobre l'acció pública en matèria de gestió de residus, promovent la seua participació en el desenrotllament de les accions previstes”

Igualment l'article 4. e) d'este cos legal diu que, als efectes de la present Llei, s'entendrà per residus urbans o municipals tots aquells que no tinguen la qualificació de perillosos i que, per la seua naturalesa o composició, puguen assimilar-se als produïts en els anteriors llocs o activitats.

De la mateixa manera, l'article 5, d'este cos legal declara que “les entitats locals seran competents per a la gestió dels residus en els termes establits en la Llei 10/1998, de 21 d'abril, de residus, i en la present Llei, així con en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local” i remarca en el seu art. 6.1 que correspon als municipis, la prestació dels servicis públics d'arreglega, transport, valoració i eliminació dels residus urbans o municipals en la forma que establisca en els seus respectives ordenances i d'acord amb els objectius marcats per la Generalitat a través dels instruments de planificació sectorial previstos en esta Llei, així com la inspecció i sanció en l'àmbit d'estes competències.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Bétera que, com que era un servici obligatori, exigible si escau pels propis veïns, per al supòsit que no es prestara o no estiguera implantat, es preste el servici d'arreglega de residus sòlids amb eficàcia i eficiència i, en conseqüència, per mitjà de la instal·lació del nombre de contenidors que calga, ubicats dins del ràdio de cobertura que s'haja previst en la corresponent ordenança municipal.

La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa. En este sentit, l'Administració va justificar la no-acceptació i va assenyalar que, a causa de la gran extensió del terme municipal, no es poden recollir immediatament els residus depositats, -en determinades situacions, quan no coincidix en dies de neteja-, encara que matisa que la recollida sempre té lloc en un període curt de temps.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1200215 ens va exposar les molèsties que suportava per la reubicació dels contenidors de fem que havien sigut situats davant de la seua casa. Segons indicava, s'havia dirigit en diferents ocasions a l'oficia de Medi Ambient de l'Ajuntament de Vila-real per demanar que els contenidors foren novament situats en el lloc en què es trobaven fins ara, on no generaven molèsties, però no havia rebut una solució respecte d'això.

En la comunicació remesa l'Administració implicada ens informava que, una vegada rebuda la petició de la interessada, els servicis tècnics municipals van girar la corresponent visita d'inspecció, i decidiren mantindre la ubicació dels contenidors. Així mateix, ens informava que la decisió va ser comunicada a la interessada i es va mantindre una reunió amb esta en el lloc on estaven ubicats els esmentats contenidors, i li van explicar els motius pels quals no es podia accedir a la seua petició de reubicació.

El present expedient de queixa plantejava, en primer lloc, la qüestió relativa al sistema d'ubicació de contenidors en les vies públiques urbanes establert per l'Ajuntament de Vila-real.

De l'estudi de la documentació que es troba en poder de l'expedient es deduïa que la ubicació dels contenidors en la zona objecte del present expedient de queixa responia al sistema general d'ubicació de contenidors en el municipi de Vila-real.

D'altra banda, dels mateixos documents s'inferia que les possibles variacions introduïdes s'havien derivat dels informes tècnics –que hem de recordar gaudixen d'una presumpció de validesa i veracitat en tant que no s'hagen vist desvirtuats per informe tècnic en contra- emesos pel personal municipal qualificat, responsable d'estes tasques.

En este sentit, es va tornar a insistir en la idea que, com consta en els successius informes anuals presentats per esta institució davant de Les Corts Valencianes, 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 són reconegudes legalment, com és el cas que ens ocupa.

En efecte, en l'àmbit de les seues competències, les entitats locals han de dissenyar i posar en pràctica, amb vista a complir a les seues funcions d'arreglada de residus sòlids urbans, un sistema de distribució de contenidors que, lògicament, pot no semblar adequat als que es veuen afectats pel mateix. No obstant això, este no pot ser per si mateix un argument prou com per a justificar l'acceptació d'una sol·licitud de modificació, en la mesura que amb això s'afectaria altres veïns que, en bona lògica, podrien fer valdre el mateix tipus d'argument, convertint en inviable el complet sistema d'arreglada de residus sòlids urbans.

No obstant això, i atesa l'alta capacitat que presenta la col·locació de contenidors per a afectar les condicions de salubritat en què es desemboliquen els ciutadans, la col·locació de contenidors en la via pública destinats a acumular el fem fins al moment de la seua arreglada, 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 hagen d'adoptar quants mitjans resulten necessaris per a garantir que:

- a) es complisquen els horaris de depòsit del fem per part de els usuaris,
- b) es controlen i, si escau, se sancionen les conductes dels qui, en una mostra de poc civisme, depositen el fem fora i junt amb estos dispositius i
- c) perquè, en el cas que esta última circumstància es produïska, es garantisca l'arregleja i neteja dels contenidors instal·lats i dels seus voltants.

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 tinguen constància fefaent de l'efectiva lesió que, a les desitjables condicions de salubritat de l'entorn, estan produint estos dispositius d'arregleja de residus sòlids urbans.

Atenent al que hem dit, formularem a l'Ajuntament de Vila-real la recomanació que adoptara totes les mesures necessàries per a garantir tant l'adequada utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzemaren de residus sòlids per part dels ciutadans com, i si és el cas, l'adequat estat de conservació de les condicions de salubritat d'estos, especialment en els llocs on existisquen denúncies dels ciutadans respecte d'això i, en tot cas, en les vies objecte del present expedient. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, els autors de la queixa núm. 1212614 ens van indicar que havien sol·licitat a l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona la desratització i desinfecció d'un soterrani atés que "(...) ens trobem en una situació insostenible d'insalubritat perquè a pesar de la continua utilització de verins i espantalls, les rates i les cries es colen per les cases, provoquen situacions molt desagradables per a tots els veïns i risc de malalties (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona ens va informar que "(...) la Policia Local va acudir al domicili del propietari del local i soterrani instant-lo perquè netejara i desinfectara el local, i el van informar que en cas contrari s'obriria el corresponent expedient (...) si efectivament el local segueix en condicions d'insalubritat, s'iniciarà el corresponent expedient sancionador contra el propietari (...)".

En este context, cal recordar en la resolució emesa que l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV), prescriu que "els propietaris de terrenys, construccions i edificis hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, realitzant els treballs i obres necessaris per a conservar o rehabilitar en ells les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per al destí que els siga propi."

Per això, l'art. 212.1 de la referida Llei 16/2005 preveu la possibilitat de "dictar ordes 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".

De la mateixa manera, recordem que, 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 al dit ús i, en tot cas, en les de seguretat, salubritat, accessibilitat i ornament legalment exigibles (...).”

En el cas que ens ocupa, i a pesar del requeriment efectuat pels agents de la Policia Local, el propietari del soterrani no havia adoptat cap mesura per a netejar, desinfectar i desratitzar el local, per la qual cosa entenem que l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona es troba facultat per a imposar multes coercitives i incoar el corresponent expedient sancionador per a aconseguir que el propietari del local el deixara en adequades condicions higienicosanitàries (art. 212.3 Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana).

Per això, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de La Pobla de Vallbona que adoptara totes les mesures necessàries per a aconseguir la neteja, desinfecció i desratització del soterrani, amb l'objecte de garantir unes adequades condicions higienicosanitàries d'este.

En el moment de redactar el present Informe anual, ens trobem a l'espera que l'Ajuntament ens comuniqui l'acceptació de la recomanació formulada.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1. Ordenació del trànsit urbà

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1109972 es va dirigir a esta institució per manifestar que havia presentat denúncia davant de l'Ajuntament de València pel reiterat incompliment de l'Ordenança de circulació de bicicletes per part de la Policia local, que estava permetent la circulació de les bicicletes per les voreres, amb el risc que això implica per als vianants. L'autor de la queixa assenyalava que, fins a la data, no n'havia rebut cap contestació.

L'Ajuntament de València ens va remetre informe en relació amb l'objecte de la queixa, fent una relació exhaustiva tant dels distints escrits presentats per l'interessat com de les contestacions donades. De la mateixa manera, s'assenyalava que en els escrits de resposta s'havia informat el reclamant sobre la campanya informativa posada en marxa per la Policia Local per a donar a conèixer l'Ordenança de circulació. Segons es relatava, en el marc de la campanya s'havien repartit fullets que feien referència expressa a les obligacions i prohibicions en relació amb la circulació de bicicletes, i en els últims escrits també s'indicaven algunes de les denúncies formulades.

A l'hora de resoldre el present expedient, assenyalem que, d'entrada, no s'observava que l'Administració municipal haguera omés la resposta expressa als distints escrits de denúncia presentats pel promotor de la queixa, en haver acreditat el diligent compliment de l'obligació per mitjà de la remissió de la còpia dels distints escrits que havien sigut tramitats i notificats al ciutadà; per tant, res podia retraure's a l'Administració respecte de l'actuació administrativa desplegada en el present assumpte; al contrari, era un fet públic i notori, arreplegat per tots els mitjans de comunicació, que l'Administració havia iniciat un campanya de vigilància i control, i també sancionadora, per a evitar que

les bicicletes circularen per les voreres de la ciutat, sabedora del risc que això implicava per als vianants.

Ara bé, i no obstant això, vam entendre que calia destacar que este tipus d'actuacions o mesures de control i compliment de l'ordenança de circulació de bicicletes per part de la Policia Local no podia ni havia de convertir-se en un fet puntual o aïllat, sinó que havia de constituir una comesa diària per a garantir la seguretat viària dels vianants de la ciutat de València.

En conseqüència, recomanarem a l'Ajuntament de València que seguira controlat i vigilant el compliment de l'ordenança de circulació de bicicletes per part de la policia local per a garantir la seguretat viària dels vianants de la ciutat. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1201460 ens va detallar que, com a conseqüència de les obres de soterrament de la línia 1 del Metre de València al seu pas per les estacions de Benimamet i Les Carolinas-Fira, s'havia suprimit el pas a nivell a l'altura de l'Estació de Cantarería de la mencionada línia de metre. En el marc d'esta supressió, segons assenyalaven, s'havia construït una rotonda situada entre els carrers Coronació, Miniaturista Meseguer i Rafael Tenes Escrich de Benimamet. Segons indicaven, esta rotonda arreplega el trànsit que havia sigut desviat com a conseqüència del tall de l'esmentat pas a nivell.

Esta reordenació del trànsit, segons exposaven els interessats en el seu escrit de queixa provoca que l'eixida pel carrer Rafael Tenes Escrich haja augmentat el seu volum de trànsit, sense haver rebut una remodelació en més de 30 anys. En ser este punt l'accés al Centre Educatiu Benimamet, els interessats destacaven la situació de perill a què se sotmet diàriament els escolars que hi accedixen o n'ixen.

Davant d'esta situació, els interessats ens assenyalaven que van presentar diversos escrits a l'Ajuntament de València per demanar l'adopció de mesures que milloraren les condicions de visibilitat en l'esmentada rotonda i que augmentaren la seguretat del trànsit en esta, sense haver obtingut, a pesar del temps transcorregut des de llavors, una contestació respecte d'això o una solució al problema plantejat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar informe la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana i a l'Ajuntament de València.

En les comunicacions rebudes les administracions implicades ens remetien la informació següent:

- Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi ambient:

“(…) Primer. La supressió del pas a nivell de l'estació de referència va formar part del compromís de la Generalitat de reduir en la major mesura del possible els passos a nivell, tant rodats com de vianants, en la línies fèrries de la Comunitat, a fi d'augmentar si és possible les condicions de seguretat ferroviària actuals.

Segon. La supressió del pas a nivell de Canterería es va realitzar segons les directrius marcades pel Departament Tècnic de l'Ajuntament de València en continua comunicació i coordinació amb ells.

Tercer. L'adequació i urbanització dels accessos al Col·legi Públic Benimamet no estan dins de les actuacions de les obres de referència. Així mateix, s'assenyalava que no obstant l'Ajuntament de València va acordar dirigir-se a GTP perquè realitzarà l'actuació d'eixida de la rotonda d'un vial de doble sentit, sempre que el sòl necessari siga de propietat pública, informant-se que, en l'actualitat, no n'hi ha disponible, i que tenen sòl privat en part de la superfície necessària (...)

- Ajuntament de València:

“(...) realitzats els esbrinaments oportuns s’ha tingut coneixement que raons econòmiques han impedit a la Conselleria de Transports completar la urbanització annexa al soterrament”, la qual “incloïa un vial al sud de les vies molt pròximes a elles”. Així mateix, s’assenyalava que “en no realitzar-se el vial, la connexió del pas a nivell suprimit es realitza pel sud a través del carrer Rafael Tenes Escrich (...)”.

Finalment, s’informava que “(...) realitzada la visita d’inspecció s’ha reforçat la senyalització que avisa de la presència d’escolars, col·locant un senyal en el vial de recent construcció que unix la rotonda amb el carrer Rafael Tenes Escrich (...)”.

A l’hora de resoldre l’expedient de queixa, vam entendre que calia insistir en la idea que el present expedient se centrava en l’anàlisi de les condicions de seguretat que existixen en les vies públiques pròximes a l’accés al centre educatiu CP Benimamet després de les recents obres de supressió del pas a nivell de Canterería i la conseqüent remodelació de les condicions de les vies públiques adjacents i el trànsit rodat en estes.

En relació amb esta qüestió, i davant de les denúncies sobre la inseguretat existent cursades pels promotors de l’expedient esta institució no va poder deixar de valorar positivament les actuacions realitzades per ambdues administracions a l’hora millorar l’estat dels esmentats accessos. En este sentit, la millora de la senyalització viària en l’entorn del centre educatiu o l’execució de les pertinents obres d’urbanització són mesures que redunden en la seguretat tant dels ciutadans en general com dels alumnes que acudixen al centre educatiu de referència.

No obstant això, de la lectura dels documents que integren l’expedient de queixa i, especialment, dels informes remesos per les dues administracions implicades, es deduïa que les obres d’urbanització iniciades com a conseqüència del soterrament del pas a nivell de Cantereria no havien sigut concloses, en haver sorgit determinades dificultats, tant pressupostàries com de titularitat dels terrenys afectats.

Esta situació, d’enorme importància en tot cas, apareixia lògicament incrementada a causa de la presència d’un centre educatiu als voltants i amb això, l’habitual presència de menors d’edat en les vies públiques afectades; menors que, en conseqüència, es podien veure afectats per una circulació de vehicles que no s’efectua en les condicions idònies de seguretat i prevenció d’accidents.

En relació amb esta qüestió, vam creure que calia recordar que l'article 57 Reial Decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, per mitjà del qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, (manteniment de senyals i senyals circumstancials) estableix que "correspon al titular de la via la responsabilitat del mantenir-la en les millors condicions possibles de seguretat per a la circulació i la instal·lació i conservació dels adequats senyals i marques vials. També correspon al titular de la via l'autorització prèvia per a la instal·lació en ella d'altres senyals de circulació. En cas d'emergència, els agents de l'autoritat podran instal·lar senyals circumstancials sense autorització prèvia.

L'autoritat encarregada de la regulació del trànsit serà responsable de la senyalització de caràcter circumstancial quant a les contingències d'este i de la senyalització variable necessària per al seu control, d'acord amb la legislació de carreteres".

D'altra banda, destaquem que esta mateixa norma estableix, al seu torn, en l'article 7, les competències atribuïdes als municipis en matèria de regulació i vigilància del trànsit urbà, en establir que "(...) s'atribuïxen als municipis, en l'àmbit d'esta llei, les competències següents:

- a) L'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, com la vigilància d'estes per mitjà d'agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen i la sanció d'estes quan no estiga expressament atribuïda a una altra administració.
- b) La regulació, per mitjà d'ordenança municipal de circulació, dels usos de les vies urbanes, fent compatible l'equitativa distribució dels aparcaments entre tots els usuaris amb la necessària fluïdesa del trànsit rodat i amb l'ús dels carrers per part dels vianants, així com l'establiment de mesures d'estacionament limitat a fi de garantir la rotació dels aparcaments, prestant una especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat que tenen reduïda la seua mobilitat i que utilitzen vehicles, tot això a fi d'afavorir la seua integració social (...".

Per tot això, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient i a l'Ajuntament de València que, en l'àmbit de les seues competències respectives i sobre la base de la necessària coordinació, continuaren adoptant quantes mesures resultaren precises per a garantir que les infraestructures viàries en la zona de referència reuniren les òptimes condicions de seguretat, que garantiren el benestar i prevenció d'accidents als vianants que les transiten i, en especial, al col·lectiu de menors estudiants del CP Benimamet. L'acceptació, per ambdues administracions de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el titular de l'expedient de queixa núm. 1201933 ens indicava que, per mitjà d'un escrit presentat en l'Ajuntament de Xàtiva, havia sol·licitat l'adopció de mesures municipals per a reduir la contaminació acústica produïda pels ciclomotors que es dirigeixen a Bixquert al seu pas pel carrer Sant Pasqual, sense haver rebut cap contestació fins al moment de presentar l'escrit de queixa.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Xàtiva ens va informar que, en contestació a l'escrit presentat per l'autor de la queixa, se li va comunicar que s'incrementaria la vigilància policial en la zona per a controlar a aquells ciclomotors que superen el màxim de

decibels establert en la normativa vigent; així mateix, s'informava que estava previst col·locar la senyalització vertical en l'accés per a prohibir la circulació de ciclomotors i motocicletes per la zona.

L'autor de la queixa, en la fase d'al·legacions a l'informe remès per l'Ajuntament de Xàtiva, ens va indicar que la situació actual no havia millorat i que a pesar de les bones intencions municipals, les molèsties acústiques persistien i encara no s'havia col·locat la corresponent senyalització vertical prohibint la circulació de ciclomotors i motocicletes per la zona.

Junt amb la normativa ambiental, constituïda bàsicament per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, destaquem que per a resoldre el present cas era necessari tindre en compte que les competències municipals en matèria de trànsit es troben arrelades en 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, en els apartats del qual a) i b) es disposa el següent:

“a) L'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, així com la seua vigilància per mitjà d'agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen en les vies i la sanció d'estes quan no estiga expressament atribuïda a una altra administració.

b) La regulació per mitjà d'ordenança municipal de circulació, dels usos de les vies urbanes (...).”

Davant d'esta normativa, i en el cas que ens ocupa, si bé era cert que el Ajuntament de Xàtiva havia expressat la seua bona predisposició a solucionar definitivament les molèsties acústiques produïdes pels ciclomotors, no ho era menys que encara no s'havia col·locat la senyalització vertical que prohibisca la seua circulació per la referida zona.

En conseqüència, recomanem a l'Ajuntament de Xàtiva que, sense perjudici de mantindre la vigilància policial, adoptara les mesures necessàries per a col·locar la senyalització vertical amb l'objecte de prohibir la circulació de ciclomotors i motocicletes per la zona. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1211863 ens exposava que, per mitjà d'un escrit presentat amb data 21 de maig de 2012, havia suggerit la col·locació d'un semàfor en la rotonda d'accés a la piscina municipal de Bolbaite, sense haver rebut cap contestació fins al moment.

Per la seua banda, en contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament de Bolbaite ens va indicar que, en relació a diversos expedients de queixa per falta de resposta a les sol·licituds presentades per l'autor de la queixa, “totes les contestacions han sigut ja tramitades (...)”. No obstant això, no ens va aportar còpia de les respostes emeses.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que no havia rebut la còpia de la resolució emesa en contestació a la sol·licitud de col·locació d'un semàfor.

Si bé esta institució és conscient, i així ho va manifestar en la resolució dictada a este efecte, de la dificultat de contestar en termini a totes les sol·licituds i escrits que presenten els ciutadans, estimem necessari recordar que les administracions públiques han de fer un esforç per respectar els terminis legals i, sobretot, respondre a totes les qüestions plantejades per les persones que sol·liciten informació.

D'esta manera, el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució Espanyola) exigeix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demanda, entre estes, i molt rellevant, el deure de l'Administració de resoldre expressament les sol·licituds i 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 pressupost inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

Recordem així mateix, en este sentit, el Tribunal Constitucional té dit, des d'antic, 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 en termini sol·licituds i recursos dels ciutadans, deure este que entronca amb la clàusula de l'Estat de Dret (art. 1.1 CE), així com amb els valors que proclamen els arts. 24.1, 103.1 i 106.1 CE."

En conseqüència, caldria coincidir en que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretats jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució espanyola), i que, tal com ha exposat el Síndic de Greuges en els seus successius informes anuals a Les Corts Valencianes, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes, i convertix, per això, en inoperant, la via administrativa.

Per això, recordem que 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 la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen sigut formulats.

Finalment, destaquem 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 equitatiu i imparcial i en un termini raonable.

En virtut de tot el que antecedit, vam recomanar a l'Ajuntament de Bolbaite que es contestaren a totes i cada una de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en l'escrit presentat davant d'eixa Administració. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

4.2. Expedients sancionadors

L'autora de la queixa núm. 1111421 ens relatava que havia sigut sancionada per la Policia Local del municipi de Meliana per un estacionament presumptament irregular. Davant de la denúncia, la interessada va presentar el corresponent plec de descàrrec, basat essencialment en l'explicació que l'estacionament sancionat va ser efectuat per a

arreplegar a son pare, persona discapacitada, en virtut d'allò que s'ha previngut en la Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.

La interessada assenyalava en el seu escrit que, a pesar d'això i de la resta d'escrits i recursos presentats, l'esmentada Administració no havia atés als seus raonaments, resolent les seues al·legacions amb mers formularis que no entraven a valorar les qüestions adduïdes. Com a exemple, assenyalava que les respostes, fins i tot es referien a persones distintes, en compte de a ella.

Davant d'esta situació, la ciutadana manifestava la indefensió que patia i sol·licitava la intervenció d'esta institució.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament de Meliana assenyalava que en l'expedient s'observava la ratificació de l'agent denunciant i la contestació, dins del termini i la forma escaient, als escrits presentats, de la qual cosa es deduïa que no havia existit vulneració alguna dels drets de la interessada.

No obstant això, és de notar que l'informe de l'Administració no entrava a aclarir les qüestions directament formulades per la interessada i, en particular, les relacionades amb l'estacionament del vehicle per a depositar una persona amb discapacitat prop del seu domicili.

Posats a resoldre el present expedient, i entenent que l'actuació descrita podia no ser prou respectuosa amb els drets de la promotora de la queixa, es va emetre una resolució que es fonamentava en els següents arguments.

El punt de partida de la resolució emesa es va centrar en les previsions de la Llei 51/2003, de 2 de desembre d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, l'exposició de motius de les quals ja va posar de manifest que les persones amb discapacitat constitueixen 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 en la vida econòmica, social i cultural.

De la mateixa manera, estimem oportú destacar que la Constitució espanyola reconeix en l'article 14 la igualtat davant de la Llei, sense que pugua prevaldre cap discriminació. Al seu torn, l'article 9.2 de la nostra norma fonamental estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguin reals i efectives, remouent els obstacles que dificulten o impedisquen la seua plenitud i facilitant la seua participació en la vida política, cultural i social. Així mateix, l'article 10 de la Constitució estableix que la dignitat de la persona constitueix el fonament de l'ordre polític i la pau social.

En congruència amb estos preceptes, el propi text constitucional, en l'article 49, referint-se a les persones amb discapacitat, ordena als poders públics que presten als mateixos l'atenció especialitzada que requereixen i l'empara especial per al gaudi dels drets.

Conseqüència d'esta especial necessitat de protecció i promoció de la igualtat de les persones amb discapacitat, ha sigut la gradual creació d'un important cos legal tendent a

garantir aquella en els distints àmbits susceptibles d'actuació dels poders públics. Les normes més importants del cos normatiu poden consultar-se en la resolució dictada, disponible en la nostra pàgina web.

En relació amb la concreta matèria que centra el present expedient de queixa (normativa sobre estacionament de vehicles ocupats per persones amb discapacitat), resultava inexcusable fer referència a l'article 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 que:

“(…) a fi que les persones amb discapacitat que ho necessiten puguen estacionar el seu vehicle sense veure's obligats a efectuar llargs desplaçaments, els ajuntaments hauran d'aprovar normatives que faciliten les actuacions.

Les especificacions concretes que hauran de preveure, 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 comprova 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”.

La problemàtica plantejada pel present expedient de queixa, per tant, havia de ser analitzada partint de les normes anteriorment expressades i, sobretot, dels principis i de la filosofia que en provenen. El simple estudi de la normativa que sobre persones amb discapacitat ha anat sorgint a l'abric de la Constitució espanyola i, en especial, del seu article 49, posa de manifest que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit, i en la mesura de les seues possibilitats, garantir, és la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, per mitjà de la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, per mitjà del ple èxit de la seua igualtat efectiva amb la resta del cos social.

En definitiva, considerem que es podia afirmar que totes les obligacions i deures d'actuació que la legislació imposa als poders públics es troben íntimament destinats a la consecució d'estos objectius. Per això mateix, i considerat al revés, l'actuació dels poders públics en este àmbit havia de ser analitzada i jutjada en funció de la contribució que la mateixa realitzara a la satisfacció d'aquells.

En el present assumpte es plantejaven les actuacions realitzades per a facilitar al col·lectiu de minusvàlids l'accessibilitat al medi social en condicions de ple gaudi a través de les adaptacions que requerix la normativa general sobre estacionament de vehicles. En el present, 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, però especialment els minusvàlids, fan que calga una actuació

específica en este àmbit, establir autoritzacions perquè estos puguen estacionar-se, sempre que no es derive d'això un perill o entorpiment del trànsit rodat, en llocs pròxims al seu punt de destí, evitant d'esta manera llargs i costosos desplaçaments.

Este és, d'altra banda, el sentit que presenta l'article 15 de l'esmentada Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, que obliga els ajuntaments a incloure en la seua regulació, quan 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 s'entorpisca la circulació de vehicles o el pas de vianants".

En este sentit, calia recordar en este moment que d'acord amb l'annex I del Reial Decret 339/1990, s'entén per "Zona de vianants" la "part de la via, elevada o delimitada d'una altra forma, reservada a la circulació de vianants. S'inclou en esta definició la vorera, el caminen i el passeig".

Davant les anteriors consideracions i dels documents que es troben en l'expedient, es dedueix l'existència de 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, 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 son pare abandonara el vehicle i accedira a sa casa. La confiança legítima es va veure vulnerada per la imposició de la sanció i no s'havia respectat amb això la confiança creada, en els termes definits per la nostra jurisprudència.

Per tot això, recomanarem a l'Ajuntament de Meliana que, en atenció als raonaments que servixen de base a esta recomanació, anul·lara la sanció imposada a la interessada i a tornar les quantitats ingressades per este concepte.

Així mateix, li recomanarem que adoptara totes les mesures resultaren necessàries per a remoure els obstacles que impediexen al pare de la interessada el ple gaudi, en condicions d'igualtat, dels drets reconeguts legalment, arbitrara tots els mitjans necessaris per a fer efectiva la possibilitat de trobar aparcament als voltants de la seua casa.

En el preceptiu informe per mitjà del qual s'ha de comunicar l'acceptació de la resolució emesa o, si és el cas, la raons que s'entén concurrents per a no fer-ho, l'Administració implicada ens va assenyalar que "no es considera oportú donar resposta positiva a la recomanació del Síndic de Greuges d'anul·lació de la sanció imposada a la interessada i de devolució de les quantitats ingressades". La decisió es va establir, segons s'explica en la contestació remesa, en la consideració que en la tramitació de l'expedient sancionador objecte d'esta queixa "s'ha seguit el procediment establert". No obstant això, és necessari destacar que en l'escrit remés no es va entrar en l'anàlisi dels arguments que van sustentar la recomanació emesa per esta institució.

A la vista de l'informe, pel qual es comunicava la no-acceptació de la resolució emesa, es va tancar l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1209458 es va dirigir a esta institució i va manifestar que havia presentat en data 4 de febrer de 2011 un escrit d'al·legacions davant de la denúncia que li va ser notificada per l'Ajuntament d'Alacant per aparcament indegut. La resolució recaiguda en l'expedient no motivava adequadament les raons per les quals les al·legacions no van ser tingudes en compte, la qual cosa entenia la ciutadana que la situava en una situació d'indefensió, causa per la qual sol·licitava la intervenció d'esta institució.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament d'Alacant ens informava que "(...) l'article 54 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i del procediment administratiu comú, estableix que determinats actes, entre els quals es troba el de referència, hauran de ser motivats, i matisava de manera textual "amb referència succinta als fets i fonaments de dret". L'afirmació ha sigut interpretada per l'alt tribunal, en el sentit que la motivació no implica un raonament exhaustiu i detallat, sinó la fixació dels fets determinants, el seu subsumpció en la norma i una especificació succinta de les raons per les quals es dedueix i resulta adequada la resolució adoptada (...)"

En este sentit, l'Administració concloïa el seu informe que "(...) en referència a l'expedient que ens ocupa, la clara determinació dels fets, ratificats per l'informe de l'agent denunciant, la indicació detallada de la normativa sobre infracció que constituïx tal fet, la sanció corresponent, l'òrgan competent per a la resolució, els recursos pertinents i el termini per als mateixos, no oferix cap gènere d'indefensió a l'interessat, per la qual cosa en cap cas, produïx la invalidesa d'esta (...)"

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial. En l'escrit, la interessada substancialment reiterava que la resolució adoptada no va entrar en cap moment a resoldre les al·legacions formulades en relació amb el fet que el vehicle haguera sigut estacionat en un moment que la zona d'estacionament ni es trobava delimitada com d'estacionament restringit ni existiren indicacions o senyals informatius sobre la imminent variació de les condicions d'autorització o limitació de l'estacionament.

Posats a resoldre la controvèrsia que plantejava el present expedient de queixa, partim per fixar l'objecte d'este i el centrem d'esta manera en la qüestió relativa a la correcció de les sancions imposades a un vehicle que es trobava estacionat en una zona d'estacionament restringit sense comptar amb el preceptiu tiquet que autoritzara l'aparcament.

El matís rellevant que introduïx la promotora de l'expedient a la situació estava donat pel fet que l'estacionament, posteriorment sancionat, haguera sigut efectuat amb anterioritat a què la zona d'aparcament restringit haguera sigut delimitada i senyalitzada amb la línia blava establida a este efecte i sense que constara cap senyalització de la futura modificació de les condicions d'aparcament, que permeteren a la ciutadana preveure la irregularitat de l'estacionament transcorreguts uns dies, una vegada senyalitzada la zona.

Ateses estes circumstàncies, es dedueix perquè que les condicions de senyalització de la via com a zona apta per a aparcar i l'absència de senyals que anunciaren als usuaris de la via pública la pròxima modificació de les condicions d'estacionament i, en particular,

el seu canvi de lliure a restringida, va crear de manera inequívoca en la interessada una confiança legítima en la possibilitat d'aparcar, amb autorització, en la zona de la via pública destinada a este efecte. La confiança legítima es va veure vulnerada per la imposició de la sanció, no havia respectat amb això la confiança creada, en els termes definits per la nostra jurisprudència.

En este sentit, i pel que a este canvi de postura municipal es referix, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en el seu en l'article 3r, núm. 1, paràgraf 2n, prescriu que les administracions públiques hauran de respectar en la seua actuació els principis de bona fe i de confiança legítima, i expressa en l'apartat II de l'exposició de motius de l'esmentada llei el següent: "En el títol preliminar s'introdueixen dos principis d'actuació de les administracions públiques, derivats del de seguretat jurídica. D'una banda, el principi de bona fe, aplicat per la jurisprudència contenciosa administrativa fins i tot abans de la seua recepció pel títol preliminar del Codi Civil. D'una altra, el principi, ben conegut en el dret procedimental administratiu europeu i també arreplegat per la jurisprudència contenciosa administrativa, de la confiança legítima dels ciutadans en què l'actuació de les administracions públiques no pot ser alterada arbitràriament".

La doctrina jurisprudencial és constant quan destaca els supòsits de conflicte entre l'estricta legalitat de l'actuació administrativa i la seguretat jurídica, i es decanta a favor d'esta última, en virtut del principi de confiança legítima del ciutadà en l'actuació de l'Administració (per totes, Sentència del Tribunal Suprem 21-9-2000), ja que aquell principi no s'aplica als supòsits de qualsevol tipus de convicció psicològica subjectiva en el particular, sinó quan esta "confiança" es funda en signes o fets externs produïts per l'Administració prou concloents que induïsquen a aquell a confiar en "l'aparença de legalitat" que l'actuació administrativa a través d'actes concrets revela, en este cas, la possibilitat d'aparcar en una zona que ni es trobava delimitada com d'estacionament restringit ni s'anunciava que fóra a ser modificada, de manera tan imminent, en la seua qualificació.

Tal com des d'antic se sosté pel Tribunal Constitucional, entre altres, en Sentències de data 21 d'abril i 24 d'octubre de 1988, el principi de bona fe protegeix "la confiança que fonamentadament es pot haver depositat en el comportament alié" i "imposa el deure de coherència en el comportament". El que és tant com dir que el principi de bona fe implica l'exigència d'un deure de comportament que consistix en la necessitat d'observar de cara al futur la conducta que els actes anteriors feien preveure i acceptar les conseqüències vinculants que es desprenen dels propis actes, i constituïx un supòsit de lesió a la confiança legítima de les parts *venire contra factum proprium*.

En virtut de tot el que antecedix, considerem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, a l'empara del que disposa l'article 105.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i en cas de comprovar-se la inexistència de plaques o senyals que anunciaren la imminent modificació en el règim d'estacionament en la via pública de referència de lliure a restringit, s'acordara l'anul·lació de la sanció imposada a l'autora de la queixa, per vulneració del principi de confiança legítima.

La comunicació remesa per l'Ajuntament d'Alacant en què ens informava que acceptava la recomanació emesa i, en conseqüència, s'anul·lava la sanció imposada i

incoació de l'expedient de devolució de les quantitats abonades indegudament per la interessada, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa referenciat amb el núm. 1210087 es va dirigir a esta institució per denunciar la imposició d'una sanció de trànsit per uns fets que no havia comés i sense la tramitació de cap procediment legal.

Arran de la nostra petició d'informe, l'Ajuntament de Gata ens va lliurar còpia de l'expedient sancionador tramitat.

Segons ens informava l'esmentada Administració municipal, havia incoat expedient sancionador i després la seua tramitació, en la qual manifestava que s'havia aportat les proves aportades, que havien de considerar-se les úniques admeses, va denegar les al·legacions i va resoldre l'expedient, tot imposant al promotor de l'expedient una sanció.

A l'hora de resoldre l'expedient de queixa, cal recordar que, encara que és cert que els agents de la Policia Local són agents de l'autoritat i que els fets que constaten es presumixen en principi certs, esta presumpció és una presumpció *iuris tantum* i no *iure et de iure* i, per tant, admet prova en contra.

En l'expedient sancionador remés no constava que s'haguera practicat prova testifical a l'autor de l'expedient de queixa ni tampoc constaven en este els arguments o motius en virtut dels quals es va produir la seua denegació. D'esta manera, no es va admetre la pràctica de la prova, a fi que el ciutadà poguera desvirtuar la presumpció de veracitat de què estan investits els agents de la Policia Local, la qual cosa ens va portar a considerar que la denegació de la prova no va ser adequadament motivada.

A la vista d'esta circumstància i en virtut del que preveu l'article 80 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i de l'article 105 de la mateixa norma legal, es considere oportú recomanar a l'Ajuntament de Gata de Gorgos que acordara la revisió administrativa de l'acte sancionador objecte del present expedient i que es retrotraguera la tramitació de l'expedient sancionador al moment procedimental d'admissió i pràctica de la prova testifical proposta pel promotor de l'expedient de queixa.

La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

5. Béns municipals

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1111199 es va dirigir a esta institució per manifestar que havia sol·licitat l'execució de les resolucions d'Alcaldia d'Aspe núm. 2007/2401, de data 11 de desembre de 2007, i 2008/260, de data 14 de febrer de 2008, en les quals es disposava la recuperació d'ofici d'uns camins de domini públic, sense haver rebut cap contestació fins al moment.

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Aspe ens va remetre abundant documentació relativa a la recuperació d'un dels camins en qüestió, concretament, el camí 9008.

No obstant això, en la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a saber quan anaven a iniciar-se els tràmits per a recuperar el camí 9007, en la confluència de les parcel·les 17, 13 i 12, del polígon 56.

En efecte, en l'apartat tercer de la Resolució d'Alcaldia núm. 2007/2401, de data 11 de desembre de 2007, es disposava "(...) incoar expedient per a recuperar la integritat dels camins rurals no radials que s'exposen a continuació: Camí Cherro (tram núm. 9007), eliminant la porta que talla el seu accés per a assegurar el lliure trànsit per este (...)". No obstant això, entre la voluminosa documentació remesa per l'Ajuntament d'Aspe a esta institució, no constaven actuacions recents en relació amb la tramitació de l'expedient de recuperació d'ofici del camí 9007.

En este context, a l'hora de resoldre el present expedient de queixa partim de l'obligació legal que té l'Ajuntament d'exercir les accions necessàries per a la defensa dels seus béns i drets, la qual es troba arrelada en l'art. 68 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

I com en el cas que ens ocupa del que es tractava era de recuperar la possessió d'un camí públic que havia sigut indegudament ocupat, l'art. 82 de la repetida Llei 7/1985 i l'art. 70 del Reglament de Béns de les Entitats Locals (Reial Decret 1372/1986, de 13 de juny) reconeix als ens locals la prerrogativa de recuperar per si mateixos, en qualsevol moment, la possessió dels seus béns de domini públic, seguint una tradició històrica centenària que els dispensa de la càrrega d'accionar davant dels tribunals per a recobrar aquella possessió pertorbada.

Així les coses, recordem que la facultat de recuperar la possessió dels béns municipals de domini públic -contra la que no s'admeten interdictes, tenint ella mateixa la consideració d'*interdictum proprium*- està subjecta a determinades condicions el compliment de la qual legitima esta modalitat d'actuació administrativa particularment intensa que permet els ajuntaments a restablir per si mateixos la situació possessòria preexistent i posa fi a la pertorbació comesa per tercers.

La primera de les condicions és, justament, que el bé objecte de la recuperació no sols estiga prèviament identificat sinó que haja estat posseït, de fet, per l'Administració municipal en unes circumstàncies que resulte acreditat el seu previ ús públic, és a dir, la seua afectació real a la destinació concreta que justifica la inclusió del bé en el domini públic.

La segona, que és pròpia de qualsevol interdicte, consistix en l'existència d'una pertorbació de la possessió per part de terceres persones.

La tercera condició és seguir el procediment previst en l'article 71.1 del Reglament de Béns de les Entitats Locals, sense que la remissió que s'hi fa a l'article 46 pugui anar més enllà de les formes d'iniciació. En altres, els tràmits queden coberts per l'acord previ de la Corporació i l'audiència dels interessats. No hi ha termini d'exercici, per tractar-se d'un bé de domini públic, la recuperació del qual és procedent en "qualsevol temps".

La jurisprudència del Tribunal Suprem, per totes, Sentència de 14 de Maig de 2002, també ens indica que, en relació amb l'exercici de les facultats de recuperació d'ofici dels béns demaniais per les entitats locals, esta facultat es reconeix sense perjudici de l'acció que posseïx qui es crega titular dominical dels béns sobre els quals s'exercita per a reivindicar-los davant de la jurisdicció civil.

En paraules de la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, de data 12 de maig de 2003, l'article 74 del text refós de 18 d'abril de 1986, així com els articles 70 i 71 del Reglament de Béns de les Corporacions Locals aprovat per Reial Decret 1372/88, abans citats, qualifiquen com d'ús públic els camins la dels quals utilització s'efectue per la generalitat dels veïns, atorgant-se en atenció al seu presumible caràcter demanial la facultat de recuperar per si la possessió d'estos a les entitats locals, sempre que la pública possessió del camí haja sigut pertorbada, i això sense perjudici de la facultat que correspon als Tribunals Civils per a declarar la real propietat d'estos camins.

D'altra banda, recordem que l'exercici d'esta facultat-deure no està subjecta a una prova de domini per part de l'Administració, i és prou la prova d'un ús públic, i que este ha sigut obstaculitzat per la persona contra la qual es dirigix la potestat recuperadora, sense que hi haja raons per a exigir que eixa prova haja de ser exhaustiva i considerant suficient una informació acreditativa del fet possessori i de la realitat de la usurpació i es pot provar l'ús públic dels camins, que efectivament és el que als efectes pretesos importa, per mitjà de la prova testifical i plans del Cadastre en què així es preveuen.

En conseqüència, recomanarem a l'Ajuntament d'Aspe que, en compliment de les resolucions d'Alcaldia núm. 2007/2401, de data 11 de desembre de 2007, i 2008/260, de data 14 de febrer de 2008, impulsara i accelerara la tramitació i resolució del procediment per a recuperar d'ofici la possessió dels béns de domini públic Camí Cherro (trams núm. 9007 i 9008). L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1206632 es va dirigir a esta institució per manifestar que, des de feia temps, havia demanat a l'Ajuntament del Campello que adoptara les mesures necessàries perquè s'obriera al trànsit rodat de la via que unix els carrers Pinós i Morera. Segons relatava el promotor de l'expedient de queixa, la via va ser tancada per uns veïns, i encara que el Tribunal Suprem ha determinat la titularitat pública de la via, no s'ha produït l'obertura per a l'ús general dels ciutadans.

En la comunicació remesa, l'Administració implicada ens informava dels antecedents rellevants de l'expedient, en allò substancial coincidents amb allò que s'ha assenyalat per l'interessat, i ens indicava que "(...) en l'actualitat, després de l'entrada en vigor de la revisió del Pla General d'Ordenació Urbana, al juny de 2011, es qualifica un sòl vial que unix ambdós urbanitzacions, amb la qual cosa, una vegada s'execute el vial, pareix que quedaria resolt el motiu de la queixa (...)".

No obstant això, ens indicava així mateix que "(...) ha de tindre's en compte que tal com s'informa tècnicament el 13 de juliol de 2011 i s'aprecia en les fotografies i plans units a este informe, l'accés rodat actualment existent entre ambdós carrers es veu impossibilitat –mur a part- per la diferència de rasants entre estes, i a més per la d'alineacions, atés que com s'observa en la fotografia aèria i pla unit a l'esmentat

informe tècnic, el carrer Pins, només en aproximadament la meitat del seu ample, connectaria amb el carrer Morera. Eixa diferència d'alineacions igualment s'aprecia amb tota claredat en el pla de vials del Pla General vigent (...)"

En este sentit, s'afegia en l'esmentat informe que "(...) la connexió de la circulació rodada entre ambdós vials, pareix perquè que exigiria executar prèviament el Pla General d'Ordenació Urbana amb la redacció i aprovació del corresponent projecte d'urbanització, consegüents expropiacions, i aprovacions de les despeses necessàries. Quelcom que, de moment, esta Regidoria no té inclòs entre les prioritats de les necessitats públiques municipals a satisfer (...)"

De la lectura dels documents que integraven el present expedient de queixa, es deduïa per tant que l'objecte (execució de les actuacions necessàries per a obrir al trànsit rodat del vial que unix els carrers El Pinós i Morera d'eixa localitat) era una qüestió condicionada a l'execució del vial, tal com es preveu en el Pla General d'Ordenació Urbana després de la seua última revisió. La necessitat i legalitat de l'adopció de la mesura, segons s'extrau de l'expedient, no és una qüestió que fóra objecte de controvèrsia, en ser admesa tant per l'Administració com per l'interessat.

No obstant este punt d'acord, l'Administració, a través dels informes corresponents dels tècnics municipals competents, posava de manifest que l'execució planteja nombroses dificultats tècniques a causa de les alineacions d'ambdós vies i allò estret de la connexió actualment existent entre estes. D'esta manera, es concloïa pels esmentats informes que l'obertura de la via al trànsit rodat planteja una actuació molt major que la simple eliminació del mur que en l'actualitat les separa, i obliga a la tramitació d'expedients d'expropiació i a l'execució material de les despeses corresponents.

En este sentit, i en relació amb esta qüestió, vam tindre en compte que les conclusions contingudes en l'informe remés i sostingudes per la tècnic municipal informadora, havien sigut emeses per un empleat públic en l'exercici de les seues funcions i gaudixen "a priori" d'un ampli marge de credibilitat per la seua objectiva imparcialitat, segons reiteren els tribunals de justícia respecte dels informes emesos pels funcionaris públics, per la qual cosa per a desvirtuar o contradir allò que s'ha sostingut en l'informe tècnic municipal seria necessari que el promotor de l'expedient aportara un altre dictamen pericial contradictori.

No obstant això, no podíem obviar que la pretensió manifestada per l'interessat es troba prevista en el Pla General d'Ordenació Urbana i reconeguda en la seua necessitat pels informes elaborats pels servicis tècnics municipals.

A pesar que, com se ha assenyalat en els successius informes anuals presentats pel Síndic de Greuges davant de Les Corts, no és funció d'esta institució suplantar els municipis en l'exercici dels seus poders de decisió i autoorganització en relació amb les qüestions que resulten de la seua competència, com succeïx en el present cas a l'hora de determinar la prioritat de les actuacions urbanístiques a realitzar, màximament en una època de crisi econòmica com l'actual, on els recursos dels ens locals s'han vist reduïts i limitats, no és menys cert que l'actuació objecte del present expedient ha de ser tinguda en compte per eixa corporació municipal per a ser executada en el moment en què les condicions i possibilitats econòmiques ho permeten.

Per això, recomanarem a l'Ajuntament del Campello que, en la mesura de les seues disponibilitats pressupostàries, impulsara l'adopció de les mesures necessàries perquè executara efectivament les obres d'obertura al trànsit de la via objecte del present expedient. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1211001 es va dirigir a esta institució i va manifestar la seua disconformitat amb l'incompliment de l'autorització perquè l'entitat a què representava poguera utilitzar un local de propietat municipal.

I és que, segons la certificació que ens aportava, l'Ajuntament Ple de Catral, en sessió duta a terme el dia 21 de juliol de 1995, va adoptar l'acord d'autoritzar la utilització indefinida de l'immoble situat al carrer Manuel Flores, núm. 32 per a ús exclusiu d'esta.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Catral ens va informar que "(...) l'espai havia hagut de ser emprat davant de la necessitat derivada de prestar el servici públic corresponent a Biblioteca Municipal, motiu pel qual temporalment l'espai assignat als interessats s'havia vist menyscabat. No obstant tot això, s'assenyalava que les dificultats d'espai anaven a resoldre's de forma satisfactòria per a tots amb la pròxima ampliació de la nova Casa de la Cultura, la qual entraria en funcionament sobre el mes de setembre de l'any actual. Així mateix, s'indicava que l'autorització concedida al seu dia per l'Ajuntament ho era a favor de l'entitat representada per l'interessat, per la qual cosa a fi de satisfer la pretensió deduïda per l'associació (...) esta havia de presentar la corresponent petició davant de les entitats titulars de l'autorització concedida al seu dia per acord de l'Ajuntament Ple de 21 de juliol de 1995 (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'associació autora de la queixa insistia a mantindre la necessitat d'utilitzar el local municipal "per a atendre els agricultors".

Així les coses, recordem que l'art. 233 del Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre, Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals disposa "les associacions a què es referix l'article anterior podran accedir a l'ús de mitjans públics municipals, especialment els locals i els mitjans de comunicació, amb les limitacions que imposen la coincidència de l'ús per part de diverses d'elles o pel propi Ajuntament, i seran responsables del tracte donat a les instal·lacions.

L'ús de mitjans públics municipals haurà de ser sol·licitat per escrit a l'Ajuntament, amb l'antelació que s'establisca pels servicis corresponents".

En conseqüència, recomanarem a l'Ajuntament de Catral que adoptara les mesures necessàries per a facilitar l'ús d'un local municipal a l'associació autora de la queixa.

En el moment de concloure l'elaboració del present Informe anual, ens trobem a l'espera que l'Ajuntament de Catral ens informe sobre l'acceptació de la recomanació emesa.

6. Règim Jurídic: ciutadania i bona administració

Sota este epígraf, com en els informes anuals d'anys anteriors, s'agrupen les queixes presentades pels promotors en què la seua pretensió fa referència a una exigència que l'Administració modifique una conducta en què els autors de les queixes entenen com a lesionats alguns dels drets de què són titulars.

Eixos drets a què es fa referència en este apartat de l'Informe anual componen un amplí ventall que comprendria des del dret fonamental de petició, els drets que configuren l'estatus jurídic dels membres de les distintes entitats territorials, dels ciutadans o el menys ampli quant a territorialitat dels veïns d'un municipi.

S'inclou també en este epígraf el dret d'eixos ciutadans a rebre resposta quan es dirigen a les administracions públiques.

Així mateix, ens referim a les queixes plantejades respecte del dret que l'Administració complisca amb els compromisos econòmics prèviament adquirits per mitjà d'algun acte de contractació, concessió de subvenció o subscripció de conveni.

Finalment, es fa referència al dret de no haver de suportar cap perjudici en la seua persona o en el seu patrimoni que no estiguen obligats legalment com a conseqüència d'alguna actuació administrativa, i a ser indemnitzats en el cas que el dany es produïska si es donen les condicions que facen eixa indemnització exigible.

Es tracta, en definitiva, d'atendre les queixes dels ciutadans que exigixen de l'Administració el compliment de principis tan fonamentals com el promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i els grups en què s'integren siguen efectius proclamat en l'art. 9 de la Constitució. I exigir així mateix el compliment que l'actuació administrativa se sotmeta als principis d'eficàcia, servici als interessos generals i sotmetiment ple a la llei i al dret proclamats en l'art. 103 d'eixa norma suprema de l'ordenament. I, també, el de que des dels poders públics, en esta cas les administracions, es promoga la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica i social.

Estos principis fonamentals, a més d'estar sancionats a nivell constitucional del nostre Estat, conformen també el concepte encunyat en l'article 41 de la Carta Europea de Drets Fonamentals com a dret a una bona administració, fent una descripció del seu contingut que pot resumir-se en dret a un tracte imparcial i equitatiu, dret a l'audiència abans de la presa de decisions, dret d'accés als expedients que els concernixen, dret a la motivació de les decisions que s'adopten i dret a la reparació dels danys que els siguen causats.

Com ja hem indicat, i volem remarcar per la seua importància, també hem inclòs en este epígraf el dret o millor dita els drets que integren l'estatus dels membres dels distintes ens territorials que formen part substancial del contingut essencial del dret al càrrec formulat per l'art. 23 de la Constitució quant al fet que este dret al càrrec comprén el dret a l'exercici d'este, tant des d'un costat negatiu com el dret a no ser pertorbat il·legalment en este exercici, com des del costat positiu a tindre accés als mitjans i condicions necessàries per al seu exercici.

De tot això anterior es desprén que la varietat de queixes que poden ser acollides en este apartat és amplíssima i fa difícil una classificació que done com resultat uns grups homogenis.

No obstant això, intentant salvar este escull, hem establert tres grans grups en què intentem recollir les 108 queixes que s'han presentat enguany referides a les diverses matèries que ja hem assenyalat.

6.1. Drets d'exercici del càrrec, dret de petició, dret de informació i accés a arxius i documents, i dret a rebre resposta a sol·licituds i escrits

Com tots els anys, són nombroses les queixes en què els ciutadans ens expressen que, després de sol·licitar alguna informació o, fins i tot, alguna acció per part de l'Administració, no han rebut contestació a la seua sol·licitud i ha transcorregut ja, en la majoria dels casos, el temps establert legalment per a això.

Enguany 2012 podríem integrar davall esta primera divisió 65 queixes que fan referència a les distintes facetes dels drets a què es referix l'epígraf.

No obstant això, i si bé a totes estes queixes els podríem trobar un denominador comú, caldria fer una separació de gran transcendència que queda posada en evidència en primer lloc pel distint marc normatiu, tant constitucional com legal de la seua regulació.

Amb l'anterior disquisició estem fent referència a la necessitat de tractar en un primer grup les queixes presentades per grups polítics o socials. I dins d'este grup podríem distingir, al seu torn, en primer lloc, les queixes presentades per membres dels distintes ens territorials que fan referència a eixe dret a l'exercici pacífic i amb mitjans suficients del càrrec que ostenten.

En un segon lloc, parlarem de queixes presentades pels distintes grups polítics o socials o els ciutadans que es referixen al seu dret a la informació i/o a la participació ciutadana i que les administracions estan obligades a respectar, fomentar i protegir.

En el primer grup ens trobem enguany amb un nodrit nombre de queixes i comptabilitzem un total de 22, la qual cosa implica un alt percentatge sobre el total de queixes pertanyents a este primer apartat

D'eixes queixes, 19 han sigut presentades per representants de grups municipals que entenen que per part del govern de corresponent Ajuntament (Alcaldia, Junta de Govern Local o Ple) s'està lesionant el seu dret a l'exercici del càrrec públic que exercixen perquè li'ls impedis l'accés a determinada documentació o no s'atenen les seues demandes d'informació sobre temes que són del seu interès per al millor exercici de les seues funcions. En altres tres expedients, els representants municipals es queixaven de la no-assignació de mitjans (ordinadors, despatxos, espai en la xarxa, etc.) que els facilitara el contacte amb els veïns i l'exercici de les seues funcions.

Davant d'estes queixes -que excepte en dos casos van ser admeses a tràmit-, després de rebre la informació sol·licitada a la presidència de l'Ajuntament que es tracte i efectuades les al·legacions pel promotor de la queixa, per la institució s'estudia si de la

informació proporcionada s'inferix una falta de protecció al dret d'informació i participació pública de què són titulars els representants municipals.

En el cas que l'actuació municipal no resulte prou protectora del dret reclamat o l'haja lesionat, es dicta una Resolució en què es ressalta eixe aspecte ja comentat del dret d'informació i el dret a disposar de mitjans suficients com a part del contingut essencial del dret fonamental al càrrec públic proclamat en l'art. 23 de la Constitució i a l'eficàç i impertorbable exercici d'este.

Es recorda així mateix la legislació ordinària que desenvolupa este precepte constitucional tant a nivell estatal com autonòmic i els límits de l'exercici del dret de què es tracta i es recomana a l'Ajuntament que es tracte que "(...) en els termes que preveu la vigent normativa, facilite als regidors de l'Ajuntament l'accés a la documentació necessària per a l'exercici del seu càrrec i així mateix l'assignació de mitjans per al compliment de les seues funcions d'edil, i que en cas contrari, que haurà d'interpretar-se de forma restringida, la denegació es faça de forma expressa i emparada en les causes legalment previstes (...)".

En els casos en què s'ha dictat la resolució que s'ha transcrit resumidament, tots els ajuntaments l'han acceptat excepte en un cas, el plantejat en la queixa núm. 1201339. Es tracta de l'Ajuntament de Bonrepòs i Mirambell, que va raonar la seua no-acceptació total de la recomanació efectuada per considerar que el lliurament de la documentació sol·licitada de forma generalitzada resultaria atemptadota per a la protecció de dades de caràcter personal.

La resta de les queixes fins a les 65 a les que féiem referència han sigut presentades per col·lectius ciutadans o per particulars individualment que han vist lesionat el seu dret a què per part de l'Administració corresponent se'ls haja proporcionat la informació sol·licitada o no s'haja contestat en el temps previst legalment per a això a la sol·licitud o petició formulada.

Com a exemple d'este grup podem portar a este resum la queixa núm. 1200261 en la qual el ciutadà va plantejar a esta institució la falta de resposta per part de la Conselleria de Presidència, a la qual s'havia dirigit sol·licitant informació sobre quan es materialitzaria la possibilitat d'exercici del seu dret de participació ciutadana, ja que havien transcorregut més de dos anys des del seu inscripció en el registre corresponent.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, va donar lloc al corresponent expedient en què es va sol·licitar informe l'Administració. En l'informe, l'Administració afirma que, quan es produïska i es desenvolupe algun instrument de participació ciutadana referent a la temàtica indicada per l'interessat, este serà convocat a l'efecte de prestar la seua col·laboració, i queda acreditat, però, l'excessiu retard en la contestació al que sol·licita.

Un altre exemple podria constituir-lo la queixa núm. 126214, en la qual una associació sol·licita informació a l'Ajuntament de València sobre els càlculs efectuats sobre la repercussió econòmica que tindrà, per al barri de què es tracte, que es duguen a terme a la ciutat de València de les proves automobilístiques de la Fórmula 1.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam rebre el corresponent informe de l'Ajuntament de València.

Tant en els dos casos assenyalats com a exemple com en els altres d'iguals continguts, esta institució es realitzen sempre davant de l'Administració actuant les consideracions ja expressades altres vegades de la importància fonamental que té el fidel compliment de l'ordre constitucional donada a les administracions públiques d'una actuació eficaç, al servici dels interessos generals i sempre amb submissió a la llei i al dret. I com el compliment del procediment i els terminis establits legalment és un requisit d'eixe sotmetiment a la llei i el dret que a pesar del seu aparent caràcter formalista no pot ser relegat en cap cas i la seua observança incumbix a tots els poders públics i, per tant, a totes les administracions.

Per estes raons, resulten absolutament inadmissibles les conductes que impliquen l'incompliment d'eixos principis constitucionals, traslladats a la legislació ordinària a través de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que en el seu art. 42 estableix que l'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix en el termini màxim establert per a això.

En conseqüència, esta institució, com s'ha dit moltes vegades semblants, es dicta una Resolució a l'Administració actuant en què se li recomana que "(...) en situacions com l'anàlitzada s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la llei 30/1992, i en este sentit, es dicte una resolució motivada en totes i cada una de les qüestions plantejades pels promotors de les queixes (...)".

En el moment de redactar este informe, estes resolucions no han sigut rebutjades per cap administració i en algun cas està a punt d'acabar el termini de contestació establert legalment.

6.2. Drets de participació en assumptes públics per part dels ciutadans

Tots els poders públics han de facilitar la participació dels ciutadans en la vida política i social i l'article 23.1 de la Constitució reconeix el dret a participar en els assumptes públics.

Partint d'este marc constitucional, ja en la legislació ordinària, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, en el seu art. 69, ordena a les corporacions locals promoure la participació ciutadana. I a nivell reglamentari el Reglament d'Organització i Funcionament de les Corporacions Locals desenvolupa l'aplicació d'este mandat.

Per la seua banda, quant al marc normatiu autonòmic es referix, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el seu art. 1.3 i 9.4, garanteix el dret de tots els valencians a la participació en els assumptes públics, ja siga de forma individual o col·lectiva, i reconeix així mateix en relació amb esta participació ciutadana els drets a eixa bona administració de què ja hem parlat i el dret d'informació i accés als documents com a mitjans per a facilitar-la.

En el Decret 76/2009, de 5 de juny, es desenvolupa esta norma regulant una sèrie de procediments i creant uns d'instruments de participació destinats a facilitar i promoure

el seu exercici. I en la Llei 8/2010, de règim local de la Comunitat Valenciana, es destina el capítol III del títol VII als drets dels ciutadans en este camp per mitjà de la participació en les sessions i altres formes de participació.

Les queixes plantejades pels ciutadans de manera individual o col·lectiva en relació amb l'exercici del dret a què ens referim han sigut en total de 13.

Un dels expedients que poden assenyalar-se dins d'este grup és el de la queixa núm. 1213501, en el qual, a pesar de no haver-se tancat al moment de la redacció del present Informe anual, mereix destacar-se per l'interessant tema plantejat en el qual el promotor, com a membre del Consell de Participació Ciutadana, ens planteja que l'Ajuntament de Paterna no ha complert, segons les seues manifestacions, amb el que disposa tant en les normes vigents com en la Carta de Participació Ciutadana per a donar efectives possibilitats a eixa participació i ha aprovat els pressupostos municipals sense que hagen pogut ser examinats dins del termini i la forma escaient per l'esmentat Consell.

Una vegada sol·licitat l'informe l'Ajuntament de Paterna ens el va remetre i ens va comunicar, en resum, el següent:

- a) Que l'Ajuntament va convocar amb data 4 d'octubre de 2012 una reunió per a tractar entre altres temes l'esborrany del Pressupost per a 2013.
- b) Que a la vista d'eixa reunió, el 8 d'octubre de 2012 es va disposar la Constitució d'una taula de treball per a rebre les propostes al pressupost. La taula estaria constituïda pels representants de les juntes de barri, consells sectorials i grups municipals. Alhora que es comunicava esta decisió, s'emplaçava els distints membres de la taula perquè hi designaren un representant abans del 16 d'octubre de 2012. Així mateix, s'indicava que les propostes en relació amb el pressupost podien ser enviades a través del registre o via correu electrònic.
- c) Que la taula va ser convocada el mateix dia 8 per a una sessió el dia 17 d'octubre, en el qual l'ordre del dia estava compost per la constitució de la taula, les propostes sobre el seu règim de reunions i les normes del seu funcionament.
- d) Que el 31 d'octubre de 2012 va ser aprovat inicialment el Pressupost i exposat al públic per a la presentació d'al·legacions, i ens va adjuntar l'edicta de la publicació de 16 de novembre de 2012.
- e) Que tenint en compte allò que s'ha disposat per la carta de participació Ciutadana el Consell "podrà emetre informes en els següents supòsits.....b) previ a l'aprovació del pressupost anual.
- f) Que a la data de l'informe emés a esta institució (4 de desembre) està pendent de dur-se a terme el Consell de participació Ciutadana i d'aprovar-se definitivament el pressupost (...)"

Vam donar trasllat de l'informe al promotor de la queixa per a al·legacions i les formula en el sentit de comunicar-nos que si bé és cert que el 17 d'octubre de 2012 es va dur a terme la sessió constitutiva de la taula de treball, la taula no va tornar a ser convocada fins després del 16 de novembre de 2012 per a donar compte de les al·legacions

presentades a l'aprovació provisional del pressupost. Ens comunica igualment que el Consell de participació únicament va ser convocat el 20 de desembre i havia rebut el dia 18 l'estat d'ingressos i despeses. Després de les al·legacions, s'ha sol·licitat una ampliació d'informe que, al temps de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre.

Tot remarcant que en esta ocasió no s'ha finalitzat la tramitació d'esta queixa, volem deixar constància, però, que l'any anterior ja va ser plantejada esta qüestió pels mateixos promotors i en termes si no idèntics, sí pràcticament iguals. En eixa ocasió, que es va tramitar davall la queixa núm. 1111663, es va dictar una resolució dirigida a l'Ajuntament de Paterna en la qual es considerava la seua actuació com a incompliment de la seua obligació de promoure la participació ciutadana i com no respectuosa per tant amb els drets dels promotors, i li vam recomanar que d'ara en endavant adoptara totes les mesures que estigueren en el seu poder perquè l'exercici d'eixe dret fóra efectiu i que, en conseqüència, s'abstinguera d'interposar cap obstacle a esta eficàcia.

Una altra queixa que esta també pendent d'ultimar la seua tramitació és la núm. 1213622, en la qual el president de la federació d'Associacions de veïns de Dénia ens planteja l'incompliment del Reglament de Participació Ciutadana quant al compliment de la periodicitat de les seues de sessions i a l'exercici de les competències dels assumptes sobre els quals hauria d'informar fins que no són sotmesos a l'instrument de participació.

6.3. Compliment d'obligacions econòmiques derivades de les contractacions municipals o altres compromisos prèviament adquirits

Respecte d'un altre ordre de coses, tractem en este apartat de les actuacions realitzades per la institució davant de les administracions valencianes respecte de les quals es reben cada més sovint queixes procedents de xicotetes empreses, professionals autònoms o associacions culturals, esportives etc., que denuncien l'impagament de deutes contrets prèviament i que en pràcticament tots els casos ens relaten les greus conseqüències que per a la supervivència dels seus ocupacions, empreses o associacions es deriven d'eixos impagaments públics.

En este sentit, hem de citar que les queixes rebudes en relació amb estes situacions han sigut l'any 2012 un total de 19 queixes amb els núm. 1200095; 1200301; 1201319; 1206997; 1209080; 1209955; 1211867; 1209956; 1210190; 1210191; 1210371; 1211325; 1211369; 1212175; 1213287; 1213956; 1214302; 1214386 i 1214437.

Atesa l'actual situació de crisi, que ha afectat de forma molt assenyalada les economies municipals, s'han rebut enguany en la institució un total de 19 queixes, que fan referència a esta problemàtica.

Davant d'estes situacions, conscients de la greu situació de les arques municipals que en la majoria dels casos impossibilita el compliment de l'obligació amb el pagament immediat del deute, les nostres actuacions han anat dirigides a tractar de comprovar que per l'Ajuntament deutor s'estan respectant les prescripcions per a l'ordenació dels pagaments, de tal manera que els deutes pendents resulten abonades d'acord amb l'ordre de prelación que estipulen les normes i que ha de concretar-se en l'oportú Pla de

Disposició de Fons, tal com arreplega l'art 187 de la Llei d'hisendes locals que disposa que "l'expedició de les ordres de pagament s'acomodarà al Pla de Disposició de fons de la Tresoreria que s'establisca pel president que en tot cas haurà d'arreplegar la prioritat de les despeses de personal i de les obligacions concretes en exercicis anteriors".

En este sentit, cal fer referència al fet que de la informació rebuda es dedueix que són molt pocs els ajuntaments que disposen d'eixe instrument previst legalment. Tampoc és escrupolosament respectat l'ordre de prelación en els pagaments que es dedueix d'eixa norma aplicant-se un criteri un tant anàrquic en el pagament de les seues obligacions que, segons es desprén dels informes emesos, respon d'altra banda a la responsabilitat del pagament dels servicis que es consideren fonamentals per al funcionament del municipi.

D'esta manera, i entenent que poden produir-se situacions d'il·legalitat i fins i tot d'injustícia per a la resta dels creditors preterits en el cobrament a pesar de tindre millor dret, esta institució recomana als ajuntaments que aproven eixe Pla de Disposició de Fons establint uns criteris de pagament que a més de complir amb allò que s'ha establert legalment siga el més objectiu possible i servisca per a una planificació de pagament i, sobretot, de cobrament per part dels creditors que pugua en algun cas servir-los per a la recerca d'alguna solució prèvia a l'empara judicial a què per desgràcia en molts casos es veuen abocats.

A més, i tot i ser conscients del moment crític pel qual travessen les arques municipals, es formula la recomanació que no s'escatimen esforços per a complir amb les obligacions econòmiques assumides, ateses les conseqüències que la falta de compliment ocasiona en les economies particulars que són, en última instància, les que patixen les conseqüències de la crisi.

De les 19 queixes esmentades anteriorment, cinc -les que tenen la referència núm. 1209080, 1210190 i les seues acumulades 1210191, 1211369, i 1213956- es troben encara sense concloure.

La resta de les queixes -excepte 2 que van ser no admeses per fer referència a assumptes de l'àmbit jurídicoprivat-, han sigut solucionades després de la nostra intervenció, atesa la satisfacció a la pretensió dels autors de les queixes a causa de l'esforç realitzat per les corporacions locals respectives, ja siga amb els seus propis mitjans, ja siga amb la seua adhesió al mecanisme de finançament previst en el Reial Decret 4/2012.

Podria ressenyar-se a més en este apartat, i com a exercici de la labor de difusió a què este Informe anual queda també abocat, que en recents ocasions s'han dictat resolucions judicials que quan s'han produït injustificadament incompliments de sentències judicials dictades prèviament que ordenaven el pagament d'un determinada deute, s'ha estés la responsabilitat pel pagament dels deutes al patrimoni dels propis alcaldes, i per tant cal evitar per tots els mitjans a l'abast de les corporacions que estos precedents puguen estendre's.

VII. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

a) SERVICIS SOCIALS

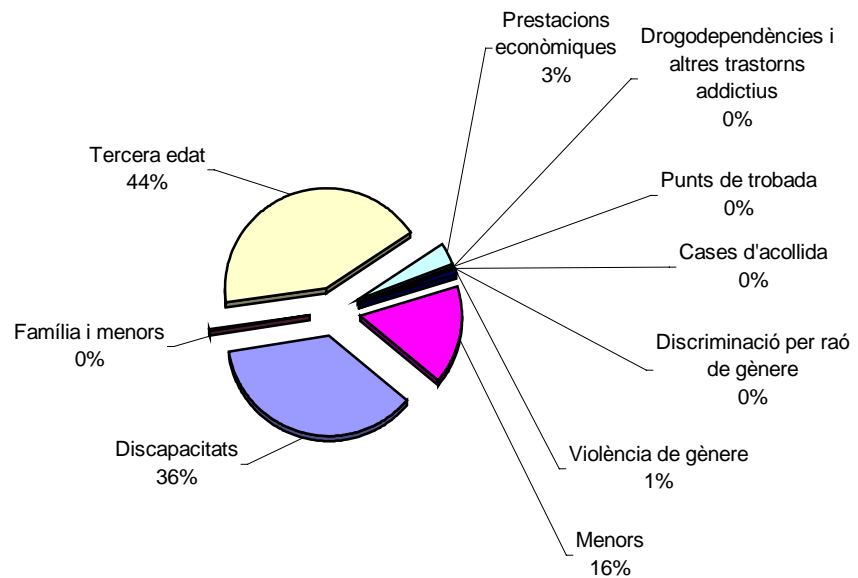
1. Introducció

En matèria de servicis socials la ciutadania va plantejar davant d'esta institució en 2012 un total de 3.270 queixes, davant de les 249 i 212 queixes presentades en 2011 i 2010, respectivament.

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 tradicional en els successius informes anuals presentats a les Corts- per sistematitzar l'exposició i fer referència a quatre grans àrees temàtiques, que són: la situació dels drets de les persones amb discapacitat, l'atenció a la família i als menors, la situació dels drets de la persones de la tercera edat i les prestacions econòmiques.

2. Servicis socials en xifres

Àrea d'Servicis socials	Queixes
Discapacitats	1.191
Família i menors	6
Tercera edat	1.405
Prestacions econòmiques	114
Drogodependències i altres trastorns addictius	2
Punts de trobada	3
Cases d'acollida	1
Discriminació per raó de gènere	6
Violència de gènere	23
Menors	519
Total Àrea d'Servicis socials	3.270



3. Persones amb discapacitat

L'autor de la queixa núm. 1204651 ens comunica que "(...) té reconeguda una minusvalidesa del 67% la vigència de la qual va véncer el 31 de desembre de 2011. Entenia que la revisió per a emetre un nou certificat de grau de discapacitat s'iniciava, d'ofici, per l'Administració. En comunicar-li que ha de ser sol·licitat per l'interessat, va formalitzar sol·licitud el 9 de gener de 2012, sense que fins a la data haja rebut notícia alguna de l'inici de tràmit del seu expedient (...)". Requerit informe la Conselleria de Justícia i Benestar Social, ens indica que "(...) en relació amb la sol·licitud de revisió del seu grau de discapacitat de data 12/01/2012, l'informe que l'interessat es troba pendent de ser citat per a la revisió de la seua valoració inicial (...)".

De la documentació que es troba en l'expedient i dels informes emesos per l'Administració es dedueix que queda acreditat un retard en la tramitació de l'expedient que ha causat un perjudici efectiu a l'interessat.

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'ofici. En este sentit, s'ha assenyalat amb reiteració extrema el que a continuació exposem.

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'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que el termini màxim en què ha de notificar-se per l'Administració la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment.

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 estableix, en l'article 14, que el termini màxim per a la resolució del procediment per a revisió del grau de minusvalidesa serà el de l'article 10 apartat 2n (sis mesos), computant-se a partir de la data de l'acord d'iniciació comunicat a l'interessat.

L'article 9.2.1 de l'Ordre anteriorment citada estableix com a acte preceptiu la citació per a reconeixement.

Atenent a tot allò que hem exposat, recomanarem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que, amb caràcter urgent, resolguera la sol·licitud de revisió del certificat de discapacitat a favor de l'interessat. Esta recomanació va ser acceptada per l'esmentada Conselleria.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1204902 ens expressa que "(...) va sol·licitar la targeta acreditativa de persona amb discapacitat atés que té reconeguda una incapacitat en el grau total per a la seua professió habitual i que, segons el RD 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i

accessibilitat de les persones amb discapacitat, la incapacitat total li assimila a un grau 33% de discapacitat (...)

En el seu informe, la Conselleria de Justícia i Benestar Social ens indica el següent:

“(...) la definició dels graus d’incapacitat permanent als efectes de Seguretat Social atén exclusivament a consideracions d’ocupació i treball; en canvi la definició de minusvalidesa inclou altres dimensions de la vida social, com són l’educació i la participació en les activitats socials, econòmiques i culturals.

Dit d’una altra manera, la incapacitat permanent i la minusvalidesa són dues institucions de naturalesa i finalitat diferent, i la primera tracta d’indemnitzar el treballador per una pèrdua de la seua capacitat laboral deguda a una alteració de la seua salut, mentre que la segona fa referència a una discapacitat de la persona, sense cap relació amb la prestació de servicis laborals, per la qual cosa l’homologació a què fa referència l’esmentada llei és només als efectes de la Llei 51/2003, és a dir, als efectes de discriminació i accessibilitat universal.

“De les consideracions anteriors s’inferix que el reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat haurà de realitzar-se de conformitat amb el procediment regulat en el Reial Decret 1971/1999, de 23 de desembre, que determina els òrgans tècnics competents i conté en el seua annex I un barem dels valors percentuals que corresponen a diferents malalties o malalties amb seqüeles discapacitants.

D’acord amb això anterior, el 07/10/2009, l’interessat va presentar sol·licitud inicial de reconeixement, i considerant suficients els informes que es troben en l’expedient, es va fer la valoració per l’EVO i li van reconèixer un grau de discapacitat del 10% mitjançant una resolució del 22/07/2010.

Contra esta resolució, el 21/09/2010 va presentar reclamació prèvia a la via de la Jurisdicció Social i va aportar nous informes i va ser citat per a reconeixement presencial davant d’un altre EVO diferent, el 19/12/2011, després de la qual cosa i previ estudi dels informes aportats, resulta desestimada la reclamació, per resolució de 23/12/2011, que ratifica la valoració anterior.

Per consegüent, l’interessat no té dret a la targeta acreditativa de persona amb discapacitat (...)

Així les coses, quant al 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, absoluta o gran invalidesa, s’ha d’indicar que, encara que el citat Reial Decret estableix com a document per a acreditar un grau igual o superior al 33% la resolució o 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'article 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 fóra 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 de 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.

En el cas que ens ocupa, l'interessat ha sigut valorat en un grau de discapacitat inferior al 33%.

Finalment, la Conselleria de Justícia i Benestar Social va acceptar la nostra recomanació consistent a dictar la resolució que en dret corresponga respecte de la sol·licitud de l'emissió de targeta de condició de persona amb discapacitat presentada per l'autor de la queixa.

4. Atenció a la família i infància i joventut

Per professionals dels servicis especialitzats de família i infància (SEAFI) i de programes d'orientació i mediació familiar -servicis integrats d'atenció a la família (SIAF)- es van presentar nombroses queixes motivades en els fets següents:

"(...) arran de la publicació de l'Ordre d'ajudes de 2012 el seu àmbit d'actuació se centra exclusivament en famílies amb menors en situació de risc o amb mesura de protecció jurídica i han deixat d'intervindre amb la resta de famílies que fins ara s'atenien en estos servicis com en famílies sense fills, famílies amb fills majors d'edat, dificultats entre membres de famílies sent tots adults, etc. Tot açò sense haver-se creat un servici o programa públic que atenga estes problemàtiques, amb les conseqüències que esta desatenció preventiva pot generar socialment (...)".

Una vegada requerit l'informe corresponent a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, ens informa el següent:

"(...) El canvi d'objecte de l'Ordre obeeix a les noves competències que assumix la Direcció General del Menor després de l'última remodelació del Govern Valencià; una remodelació que va ser recollida en el Decret 5/2011, de 21 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen les conselleries en què s'organitza l'Administració de la Generalitat entre les quals es troba la Conselleria de Justícia i Benestar Social.

El Decret 99/2011 de 26 d'agost del Consell pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional determina la configuració de la Conselleria de Justícia i

Benestar Social, i és una de les novetats reunir totes les competències sobre el menor en una sola Direcció General, la Direcció General del menor, i atribuir a la Direcció general de Família i Dona, les competències que fins a eixe moment corresponien a la Direcció General de Família, Menor i Adopcions, en matèria de família.

Esta nova configuració de la Conselleria i de les direccions generals fa que s'adrece l'objecte d'atenció dels SEAFI establert en l'Ordre 23/2011 de 29 de desembre, pel qual es regulen i convoquen ajudes dirigides a programes d'atenció a menors en situació de risc o amb mesura jurídica de protecció, enfocant la seua atenció al col·lectiu de menors en situació de risc o amb mesura jurídica de protecció i les seues famílies. La resta de problemàtiques que eren ateses podran ser derivades a altres servicis, unitats o programes com ara servicis socials generals, unitats de salut mental, unitats de conductes addictives o programes de mediació.

Tot això sense perjudici d'aquells altres programes que puguen ser directament o indirectament finançats per la Direcció General que ostenta competències en matèria de família, actualment la Direcció General de Família i Dona, com ara programes especialitzats en família que persegueixen objectius d'escola de família, foment d'activitats de voluntariat en intervenció familiar, etc., i altres programes específics destinats a dones en situació de risc o exclusió social, per la qual cosa a través dels recursos que s'han mencionat, es continua prestant suport i atenció a la resta de problemàtiques que puguen sorgir en el si de la unitat familiar quan en esta no existisca un menor en situació de risc o mesura jurídica de protecció (...)"

Atenent a la documentació que es troba en l'expedient, com també als informes emesos per l'Administració amb competència en la matèria, arribem a les conclusions següents:

1. Els Servicis Especialitzats d'Atenció a Família i Infància i els programes d'Orientació i Mediació Familiar s'han conformat, des de la seua creació, com a recursos bàsics en la configuració d'una xarxa especialitzada de suport a la família a la Comunitat Valenciana.
2. El document base d'implantació dels SEAFI a la Comunitat Valenciana elaborat per la Conselleria de Benestar Social (2003) diu expressament: "la necessitat actual de donar resposta àgil i global a les demandes de les famílies, atenent a les seues diferents problemàtiques i de la infància en situació de desprotecció social, aconsella cada vegada més la creació d'equips interdisciplinaris específics i especialitzats que actuen en la prevenció, en l'atenció i tractament de situacions de crisi i desestructuració familiar".
3. En l'àmbit de la protecció a la infància s'han convertit en un servici essencial per al manteniment del menor en el seu propi nucli familiar i per al desenvolupament de mesures de reagrupament familiar per a tots aquells menors sobre els quals s'ha adoptat mesura de protecció jurídica.
4. Amb la creació dels SEAFI i els programes d'orientació i mediació familiar es conforma un model d'atenció a la família a través de tres nivells d'intervenció: un primer nivell d'atenció primària, realitzat pels servicis socials generals, un segon nivell

d'atenció secundària desenvolupat per equips específics i especialitzats d'àmbit local i comarcal (SEAFI) i un tercer nivell de major especialització.

5. Des de la seua creació, els SEAFI han anat consolidant la xarxa d'intervenció familiar en la Comunitat Valenciana i s'ha comprovat un creixement continuat de la demanda així com una valoració positiva de la seua eficàcia. Així, en el II Pla Integral de la família i Infància (2007-2010) arreplega que els SEAFI constitueixen el capítol estrella quant a impacte positiu i satisfacció de les famílies valencianes.

6. Limitar l'actuació dels SEAFI i els programes d'orientació i mediació familiar (programes de prevenció comunitària), a famílies amb menors en situació de risc i amb mesures jurídiques de protecció, implica excloure de l'atenció específica i especialitzada famílies que eren usuàries d'estos (famílies sense menors a càrrec) i limitar la seua intervenció a altres famílies que encara tenint menors a càrrec seu, estos no es troben en situació de risc.

7. En relació amb el primer grup de situacions familiars que queden excloses de ser ateses des de la xarxa de SEAFI i els programes de prevenció comunitària destacarem:

- Les problemàtiques ocasionades per qualsevol tipus de vulnerabilitat o conflicte familiar, que puga resoldre's per mitjà d'orientació psicosocial, mediació familiar, o teràpia familiar.

- Circumstàncies familiars com ara: monoparentalitat, violència en el si familiar, crisis familiars, conjugals, els conflictes intergeneracionals, etc.

- En el seu informe, la Conselleria de Justícia i Benestar Social indica que estes problemàtiques podran ser derivades a altres servicis, unitats o programes com ara, entre d'altres, els servicis socials generals. Precisament la creació dels SEAFI i la derivació de les referides problemàtiques familiars a este tipus de servicis respon a la necessitat d'intervindre sobre estes amb caràcter específic i especialitzat, d'una manera integral i amb la finalitat de previndre i tractar situacions que puguen desembocar en un deteriorament de la convivència familiar, una qüestió que no pot ser abordada des dels servicis socials generals.

8. En relació amb el segon grup de problemàtiques que podria quedar exclòs de la intervenció dels SEAFI i els programes de prevenció comunitària, hem de referir-nos a totes aquelles situacions descrites anteriorment però quan estes sorgisquen en nuclis familiars amb menors a càrrec sobre els quals no haja sigut observada la situació de risc. Incidir en la qüestió de l'apreciació de quan un menor pot trobar-se en situació de risc.

Si bé és cert que la normativa autonòmica estableix que "amb independència que l'apreciació de la situació de risc es puga concretar en un document administratiu, les entitats locals hauran d'establir els mecanismes necessaris per a determinar en tot moment quins menors residents en el seu municipi es troben en esta situació", es fa necessari unificar criteris entre les entitats locals, per a determinar quan un menor es troba en situació de risc, com també el procediment tecnicoadministratiu per a la seua apreciació.

9. La no-existència d'una avaluació tècnica dels resultats obtinguts amb la implantació dels SEAFI i els programes de prevenció comunitària com a xarxa especialitzada d'intervenció familiar i atenció a menors en risc o amb mesures de protecció jurídica, han provocat que la modificació de l'objecte d'intervenció siga especialment sensible als canvis organitzatius de la Conselleria competent en la matèria. Este fet pot provocar que determinades problemàtiques familiars queden sense intervenció adequada en no haver-se concretat els servicis que es faran càrrec de la seua atenció, una vegada exclosos de l'atenció d'aquells.

Per tot això, efectuem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social les següents recomanacions, les quals van ser acceptades en la seua integritat:

1. Que duga a terme l'Avaluació tècnica del II Pla Integral de la Família i Infància de la Comunitat Valenciana per al període 2007-2010 i elabore la programació corresponent per a assegurar la consolidació de la xarxa d'atenció especialitzada a la família en la Comunitat Valenciana.

2. Que la referida avaluació es realitze comptant amb els professionals que desenvolupen la seua labor en els servicis que conformen la indica xarxa, en els tres nivells d'intervenció (servicis socials generals, SEAFI, programes de prevenció comunitària, etc.).

3. Que, fins que no es realitze la referida avaluació, i es determinen els servicis que hauran d'atendre cada una de les problemàtiques familiars, no es limiten les famílies que poden ser objecte d'intervenció des dels SEAFI i programes de prevenció comunitària i es mantinguen les mateixes problemàtiques que es preveien en l'Ordre de subvenció vigent per a 2011.

4. Que procure la millora de la formació i especialització en intervenció familiar, dels professionals que exercixen el seu treball en els equips municipals de servicis socials, els SEAFI i els programes de prevenció comunitària, tot incorporant processos de supervisió professional.

5. Que es regule legalment el procediment tècnic administratiu que han de seguir les entitats locals de la Comunitat Valenciana per a l'apreciació de situació de risc d'un menor.

D'altra banda, respecte del sector d'infància i joventut, l'autor de la queixa núm. 1210804, com a president de l'Associació Patronal d'Institucions de Menors de la Comunitat Valenciana (APIME), ens indicava el següent:

“(…) la patronal APIME representa la majoria d'entitats de l'àmbit de la protecció jurídica de menors i justícia juvenil a la Comunitat Valenciana. L'àmbit d'actuació d'APIME és la guarda i atenció dels menors sota mesura jurídica de protecció resolta per la Conselleria de Justícia i benestar Social, així com l'execució de les mesures judicials dictades sobre menors pels jutjats de menors (...) per a l'atenció als referits menors, la Conselleria de Justícia i Benestar Social, finança les entitats que formen part d'APIME en distintes modalitats: concert, contracte de gestió de centres propis de l'Administració, subvencions anuals a través d'ordres d'ajuda. La

Generalitat Valenciana, de forma continuada ha incomplert la seua obligació de pagament a les mencionades entitats (...)”.

Així mateix, l'associació autora de la queixa ens expressava que “(...) la Conselleria de Justícia i Benestar Social no atén les recomanacions que el Síndic de Greuges ha realitzat en esta matèria en distintes ocasions (...) la Generalitat paga amb molt de retard a les entitats amb concert associades a APIME i deu encara, en el moment de presentació de la queixa, a les entitats d'APIME que tenen modalitat de contracte i ordre d'ajudes (...) la falta d'abonament de les quantitats per a l'atenció guarda i aliments, incomplix el deure bàsic del tutor (Generalitat valenciana), respecte dels menors tutelats per esta entitat. L'incompliment i la infracció legal es produïx dins d'un context de gestió de drets fonamentals. És responsable la Generalitat Valenciana en el seu conjunt per tindre la mateixa personalitat jurídica única. Davant d'esta situació d'imminent indigència que en l'actualitat es troben molts dels menors tutelats per la Generalitat Valenciana sol·liciten que s'adopten urgentment les mesures oportunes per a garantir la seua integritat (...)”.

A l'escrit de queixa, l'interessat adjunta quadres en què s'indiquen els centres gestionats per les entitats d'APIME, així com la data del cobrament del primer pagament de concert, subvenció o contracte. APIME xifra el deute contreta per la Generalitat Valenciana amb les entitats associades en 12.273.564,13 euros en el moment de presentació de la queixa.

Una vegada requerit el corresponent informe la Conselleria de Justícia i Benestar Social, ens informa sobre la situació de les quantitats que deu a les entitats del sector de menors (no sols les que pertanyen a APIME) :

“(...) Respecte de concerts de centres de menors exercici 2012 s'ha tramitat i s'ha pagat el primer pagament (60% del total de l'ajuda) i queden pendents en data de l'informe i respecte d'eixe primer pagament les quantitats següents: centres de dia: 201.566,45 euros; centres residencials : 1.217.202,4 euros. A esta quantitat caldria afegir la quantitat del segon pagament (40% del total de l'ajuda) que no ha sigut quantificat per la Conselleria.

Contractes de gestió de centres d'atenció a menors, tant en el sistema de protecció com en reeducació:

- Centres de protecció de menors: es deu la quantitat de 6.770.168,63 euros (hi ha factures pendents de comptabilitzar i pagar).

- Centres de reeducació de menors : 11.877.905,6 euros (Des del desembre de 2011 a l'abril-maig de 2012).

- Centres de dia: 874.551 euros (corresponents al 60% del primer pagament).

- Programa de mesures judicials al medi obert: pendent de pagament el primer 60% de la subvenció per import de 913.337,4 euros a què caldria afegir el segon pagament del 40%.

- Programes de foment del recurs de famílies educadores 2012: Tramitat el pagament del 60% de l'ajuda encara que no s'ha fet efectiu. L'import ascendeix a 36.000 euros a què caldria afegir el segon pagament del 40%.

- Contractes d'assistències tècniques en el programa d'acolliment familiar exercicis 2011 i 2012 (desembre 2011 fins maig de 2012): la quantitat deguda ascendix a 759.851,85 euros (...)"

La Conselleria de Justícia i Benestar Social ostenta la competència en matèria de protecció de menors i execució de mesures judicials de menors, d'acord amb el que estableix el Decret 99/2011, de 26 d'agost, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de justícia i Benestar Social.

En matèria de protecció de menors ostenta la tutela d'aquells menors que es troben en situació de desprotecció i haja sigut apreciada la situació de desemparament, d'acord amb el que estableix l'art.172 i següents del Codi Civil.

De la mateixa manera exercix la guarda dels menors declarats en situació de desemparament i d'aquells els pares o tutors dels quals ho hagueren sol·licitat quan quede acreditat que estos no puguen tenir cura del menor o quan així ho acorde el jutge en els casos que legalment escaiga.

La guarda dels menors (per desemparament o guarda voluntària o judicial) podrà exercir-se a través de l'acolliment residencial o de l'acolliment familiar. Les obligacions del tutor i/ o guardador són les pròpies de les atribuïdes als pares en l'exercici de la pàtria potestat, entre altres: vetllar per ells, tindre'ls en la seua companyia, alimentar-los, educar-los i procurar-los una formació integral (art. 154 del Codi Civil).

La guarda de menors la tutela dels quals haja sigut assumida per la Conselleria de Justícia i Benestar Social o la d'aquells menors que es troben en situació de guarda a sol·licitud dels pares o per decisió judicial és exercida pel director del centre quan s'haguera resolt un acolliment residencial o per la persona/es que determine la Conselleria de Justícia i Benestar Social quan haguera sigut resolt l'acolliment familiar.

Els centres d'acollida de menors en què s'exercix la guarda del menor (tutelat o en guarda) poden ser:

- Propis de l'Administració amb gestió directa per funcionaris públics.
- Propis de l'Administració amb gestió contractada amb entitats privades sense ànim de lucre.
- Privats gestionats a través de concerts plurianuals formalitzats entre la Conselleria de Justícia i Benestar Social i entitats privades sense ànim de lucre (la propietat de l'immoble és de l'entitat privada).

Les persones o famílies acollidores que assumixen la guarda d'un menor tutelat o no per la Conselleria de Justícia i Benestar Social han sigut prèviament valorades i inscrites en el registre de famílies educadores de la Comunitat Valenciana.

És clar, doncs, que les responsabilitats atribuïdes en el Codi Civil als pares/tutors respecte dels seus fills/es són pròpies de l'entitat pública competent en matèria de protecció de menors (Conselleria de Justícia i Benestar Social) quan esta assumisca la tutela o guarda de menors per trobar-se estos en situació de desprotecció.

Les importants demores en els pagaments que la Conselleria de Justícia i Benestar Social manté amb els centres d'acollida de menors gestionats per entitats privades sense

ànim de lucre, en les distintes modalitats de concert, contracte, etc., o amb les famílies d'acollida, impliquen l'incompliment de les obligacions que assumix la referida Conselleria com a responsable de la tutela o guarda de menors en situació de desprotecció.

L'incompliment de les obligacions de guarda i tutela de menors en situació de desprotecció que, per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social es produïxen amb les demores en els pagaments a centres o famílies d'acollida, no respon a una qüestió puntual provocada per la crisi econòmica, sinó que podem afirmar que es tracta d'una qüestió estructural atés que s'està produint al llarg dels últims anys.

El possible efecte que la falta de mitjans econòmics, derivada de les demores dels pagaments per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, poguera tindre en els menors acollits (en centres o amb persones o famílies), és pal·liat o reduït per les actuacions de les entitats privades sense ànim de lucre i pels acollidors/es que posen a disposició d'eixa correcta atenció els menors que li ha encomanat la Conselleria, béns propis i fins i tot realitzen esforços de tipus financer (préstecs, pòlisses de crèdit) i no poden sufragar els seus interessos sense detriment del seu propi patrimoni (institucional i fins i tot personal).

La situació actual de demora en els pagaments i les importants quantitats degudes a les entitats sense ànim de lucre, estan portant a estes a una situació d'insostenibilitat (impagaments de salaris als professionals, impagaments als proveïdors, limitació o reducció d'activitats amb els menors, etc.), el que pot comportar una veritable fallida del sistema de protecció a la infància a la Comunitat Valenciana.

Per tot això, recomanem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que tan ràpidament com siga possible, pague les quantitats degudes a les entitats privades sense ànim de lucre que gestionen centres de protecció de menors en les seues distintes modalitats i establisca procediments que prioritzen els pagaments a estes i evite demores que posen en risc la sostenibilitat del sistema de protecció de menors a la Comunitat Valenciana.

De la mateixa manera, suggerirem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que valorara, amb cadascuna de les entitats afectades, els perjudicis econòmics causats per la demores en els pagaments (interessos, execució d'hipoteques o avals, etc.), i que estudie les mesures que puguen ser posades en marxa per la Generalitat Valenciana, d'acord amb la legislació vigent, a fi de pal·liar els seus efectes negatius.

5. Tercera edat

L'autor de la queixa núm. 1101379 ens denunciava els problemes de convivència existents en el centre públic Residència de Persones Majors Dependents de Carlet, i que havia demanat la intervenció de la Conselleria de Justícia i Benestar Social sense haver obtingut un resultat satisfactori fins ara.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a l'esmentada Conselleria i ens va comentar el següent:

“(…) Per part de la Conselleria de Benestar Social es realitzen les intervencions escaients en aquelles situacions on apareixen dificultats, en la relació entre beneficiaris, en centres residencials de persones majors residents.

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’enteniment comú.

Quan a pesar dels esforços realitzats no s’aconsegueix l’establiment de 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 a persones majors. Finalment hem d’indicar-li que, en relació amb les persones esmentades en les queixes de referència, s’han adoptat les mesures oportunes considerades per esta Conselleria (…)

Davant de l’informe remés per la Conselleria de Justícia i Benestar Social, vam considerar convenient sol·licitar una ampliació d’este i ens van indicar el següent:

“(…) Membres de la inspecció han participat activament en la constitució i el desenvolupament del grup de millora contínua creat el 6 d’octubre de 2010 i que va iniciar la seua activitat en la residència Carlet. Entre les actuacions dutes a terme, es van mantindre entrevistes amb els residents a fi de valorar la percepció que tenien del servicí prestat.

D’altra banda, la direcció del centre manifesta que la queixa que alerta del progressiu deteriorament de la convivència en la residència Carlet podria deure’s al fet que potser en un breu període de temps es van produir diversos altercats o algun altre tipus d’incidents entre residents o fins i tot entre residents i treballadors, encara que no hi ha constància documental d’estos fets.

El fet de que hi haja incidents entre residents no és quelcom totalment inusual, cal tindre en compte que en este centre conviuen 360 persones durant tots els dies de l’any, compartixen espai i activitats, la qual cosa pot originar algun conflicte, normalment de caràcter lleu i esporàdic.

Potser l’interessat va realitzar estes manifestacions perquè durant un període de temps, massa llarg possiblement, els residents no han tingut cap via institucionalitzada de resolució de conflictes, ja que esta residència no comptava amb un consell d’usuaris que poguera representar-los ni disposava de reglament de règim intern, una norma a què acudir per a resoldre diferències o qualificar determinats comportaments.

Per això, en el Pla de millora proposat per la Conselleria per a la RPMD de Carlet, es fa palesa la necessitat de comptar en tot moment amb la veu i participació dels usuaris. D’acord amb esta premissa, el 10 de juliol de 2010, es va convocar una assemblea de residents a fi d’anomenar una Junta Gestora encarregada de triar una mesa electoral per a la convocatòria d’eleccions a Junta d’Usuaris.

Este procés va culminar amb la convocatòria de les eleccions, el passat 3 de juny, d'acord amb l'Estatut de centres de tercera edat i el seu reglament electoral aprovats per Ordre de 29 de juny de 1987 de la Conselleria de Treball i Seguretat Social.

Una vegada finalitzat el procés electoral, l'1 de juliol de 2011 s'ha constituït un nou Consell d'Usuaris de la RPMD de Carlet que, entre d'altres, té les funcions següents:

- Representar els usuaris ens la direcció del centre i davant de la Conselleria.
- Mitjançar en els possibles conflictes entre els residents i crear per a això una comissió de convivència.
- Ser informats i consultats davant de qualsevol tipus de mesura disciplinària.
- Elaboració d'un reglament de règim intern (ja s'ha elaborat un esborrany adaptat a l'Ordre de 4 de febrer de 2005 que es presentarà en una pròxima assemblea general d'usuaris per al seu coneixement i aprovació).
- Elaboració d'una carta de drets i deures dels usuaris.

Per tot el que hem exposat, actualment els residents sí que tenen una via adequada i institucionalitzada de representació que pugui allunyar el perill de deteriorament de la convivència entre ells”.

Una vegada conclosa la investigació, recomanarem a la Conselleria de Justícia i Benestar Social que emetera les instruccions oportunes perquè, com més prompte millor, es convoque una sessió extraordinària del Consell d'Usuaris del centre per a tractar els assumptes plantejats per l'autor de la queixa. Així mateix, també suggerirem que es publicara un nou reglament electoral adaptat al que disposa l'Ordre de 4 de febrer de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el règim d'autorització i funcionament dels centres de servicis socials especialitzats per a l'atenció de les persones majors. La Conselleria de Justícia i Benestar Social va acceptar les nostres recomanacions.

6. Prestacions econòmiques

L'autora de la queixa núm. 1209638 ens relatava que en 2010 havia sol·licitat la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) i que, el 20 d'abril de 2012 la Conselleria de Justícia i Benestar Social va resoldre la indicada sol·licitud per un període d'1 mes amb data efectes econòmics a partir de l'1 de juliol de 2010.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, la Conselleria de Justícia i Benestar Social ens indica el següent:

“(…) Pel que fa al temps de prestació concedit a favor de la interessada cal assenyalar que l'article 15.5 de la LRGD disposa que “la prestació es concedirà per períodes d'un a dotze mesos i es pot renovar per períodes successius, fins a un màxim de trenta-sis mesos.

Per tant el temps de duració de la prestació reconegut en la resolució es troba dins de l'espai permès per l'esmentat article i, per tant, és jurídicament ajustada a la normativa (…)”.

En el cas que ens ocupa, s'apliquen els següents preceptes legals. L'article 2 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, configura esta prestació com "el dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de manera activa la seua inserció sociolaboral i la finalitat de la qual és 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, subsidiarietat i complementarietat".

L'article 15 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana estableix les característiques de la renda garantida de ciutadania que, entre altres, són les següents:

"La prestació de renda garantida de ciutadania es considera un dret subjectiu dels seus destinataris, mentre existisquen causes constatables de la seua necessitat. La prestació es concedirà per períodes d'un a dotze mesos i es poden renovar per períodes successius, fins a un màxim de trenta-sis mesos. Una vegada esgotat novament podrà obtindre's la prestació, sempre que transcorreguen almenys 24 mesos des de l'esgotament de la prestació anterior".

Quant al termini de resolució, ha quedat establert en el Decret 93/2008, de 4 de juliol, del Consell, pel qual es desplega la Llei de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que disposa l'article 25 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, que indicava que "el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució serà de tres mesos des de la presentació de la sol·licitud en qualsevol registre públic. Una vegada transcorregut el termini sense que s'haguera notificat resolució expressa, els interessats podran entendre desestimades les seues sol·licituds per silenci administratiu. Tot això sense perjudici que subsistisca l'obligació legal de l'Administració de resoldre com escaiga."

L'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 31 de juliol de 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les bases de la convocatòria de la prestació de renda garantida de ciutadania, estableix una nova base cinquena de l'annex I, de manera que apareix redactada així: "Els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania es produiran el primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la seua percepció."

De la documentació que es troba en l'expedient i dels informes emesos per la Conselleria de Benestar Social vam deduir les conclusions següents:

a) La interessada va presentar sol·licitud de prestació de RGC en data 21 de juny de 2010. La sol·licitud va ser resolta el 20 d'abril de 2012, és a dir, vint-i-dos mesos després de la seua presentació quan el termini màxim per a resoldre i notificar la resolució serà de tres mesos des de la presentació de la sol·licitud en qualsevol registre públic.

b) Quan es resol la prestació es reconeix el dret, és a dir, que la beneficiària complix els requisits legals per a la concessió de la prestació.

c) La concessió de la prestació es realitza un mes amb efectes econòmics d'1 de juliol de 2010 i argumenta la Conselleria de Justícia i Benestar Social que esta resolució s'ajusta a la normativa atés que esta permet concessions per períodes d'un a dotze mesos i fins a un màxim de trenta-sis mesos.

d) La possibilitat que la Conselleria de Justícia i Benestar Social emet resolucions estimatòries per períodes d'un a dotze mesos i està vinculada a la desaparició de la necessitat, cosa que no ocorre en el cas que ens ocupa.

e) La documentació presentada per la interessada acredita que hi ha una situació de necessitat, per la qual cosa s'ha de reconèixer el seu dret a percebre la prestació de renda garantida de ciutadania, pels períodes en què persistisca la necessitat amb l'única limitació dels trenta-sis mesos establits com a període màxim de concessió per la normativa que regula la prestació de RGC.

Per tot això, efectuàrem les següents recomanacions a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, les quals no van ser acceptades:

1a. Dictar les resolucions de concessió corresponents pels períodes de temps en què quede acreditada la situació de necessitat i d'acord amb les propostes emeses per l'entitat local de residència de la beneficiària.

2a. Deixar sense efecte la instrucció dictada per la qual totes aquelles sol·licituds que, complint tots els requisits, hagueren sigut presentades amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, se'ls reconega una prestació d'un mes de duració.

3a. Revisar els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania, i dotar dels mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajuste als terminis establits en la legislació específica.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1206096 ens significava que des de fa tres anys és família educadora. Al llarg de l'any passat les prestacions econòmiques d'acolliment familiar que reben de la Conselleria es retarden molt; al mes de febrer d'enguany els van abonar les quanties d'octubre, novembre i desembre de 2011. En 2012 no han rebut les cartes de les quanties assignades per a enguany i, per tant, no han rebut cap quantitat.

Una vegada requerit l'informe corresponent a la Conselleria de Justícia i Benestar Social ens indica el següent:

“(…) En data 30 de gener de 2012, la interessada va rebre l'abonament de les quantitats corresponents als mesos d'octubre (280,10 euros), novembre i desembre de 2011 (555,10 euros).

Els pagaments corresponents al primer trimestre de 2012, per import de 828,10 euros i al mes d'abril de 2012, per import de 273,00 euros, estan

pendents de cobrament en l'actualitat. No obstant això, estan inclosos en la relació de pagaments de data 17 i 30 d'abril de 2012, respectivament.

Segons consta en l'expedient, en data 14 d'abril de 2012, es va notificar a la interessada la resolució de concessió de prestació econòmica individualitzada de data 28 de març de 2012, dictada per la directora territorial de Justícia i Benestar Social, que concedia i autoritzava a favor d'esta un crèdit de 3.330,60 euros en concepte de despeses de mantenició periòdiques per la pròrroga de l'acolliment familiar permanent del menor entre l'1 de gener de 2012 i el 31 de desembre de 2012.

La prestació econòmica individualitzada per acolliment familiar es configura com una ajuda amb naturalesa jurídica de subvenció, que en cap cas implica el finançament del cost total que implica l'acolliment dels menors. En este sentit, d'acord amb la disponibilitat pressupostària, en relació amb els acolliments vigents i els possibles per a cada exercici econòmic, s'establixen uns mòduls econòmics a partir dels quals es resol en cada cas la concessió de tal prestació.

Pel que fa a la gestió d'estes prestacions econòmiques cal assenyalar que resulta determinant la normativa pressupostària, atés que, tant el tancament de l'exercici econòmic que té lloc abans de la finalització de l'any natural així com la publicació per a cada any del crèdit disponible a estos efectes, que sol produir-se al mes de març, ocasionen un retard congènit que afecta els temps de la gestió d'estes ajudes i en última instància del seu pagament, que, d'altra banda, es paguen a mes vençut.

Des de la Direcció General del Menor es reconeix la important labor social que desinteressadament realitzen les famílies educadores que col·laboren amb la Generalitat en la important tasca de protecció del menor. Per això, lamentem la demora en el pagament de la prestació, i és el nostre objectiu evitar estes demores en el pagament d'estes ajudes, en la mesura que la normativa vigent ho permeta (...)"

En la tramitació d'esta queixa es van tindre en compte els següents preceptes legals:

- Article 115 de la Llei 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de la Generalitat, de protecció integral a la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana:

“L'acolliment familiar és una mesura de protecció per la qual la guarda d'un menor s'exercix per una persona o família que assumix les obligacions de vetlar per ell, tindre'l en la seua companyia, alimentar-lo, educar-lo i procurar-li una formació integral.

L'acolliment familiar serà aplicable preferentment als menors quan menor siga la seua edat, i s'afavorirà la permanència en el seu propi ambient i entorn familiar, llevat que no siga convenient per al seu propi interès”.

- Article 116 de la Llei 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de la Generalitat, de protecció integral a la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana:

“L'acolliment familiar podrà adoptar les modalitats d'acolliment familiar simple, acolliment familiar permanent i acolliment familiar preadoptiu, amb l'abast i efectes que per a este es regulen en les normes civils aplicables.

L'acolliment familiar en les seues modalitats de simple i permanent podrà distingir-se quant a la vinculació de la família o persona acollidora i el menor, en acolliments familiars en família extensa, aquells que es formalitzen amb persones vinculades al menor o la seua família per una relació de parentiu o per una especial i qualificada relació afectiva, i en acolliments familiars amb família educadora, aquells que es formalitzen amb persones sense cap vinculació amb el menor.”

- Article 50 del Decret 93/2001, de 21 de maig del Consell, segons modificació operada pel Decret 28/2009, de 20 de febrer, del Consell, pel qual es modifica el Reglament de mesures de protecció jurídica del menor a la Comunitat Valenciana: “L'acolliment familiar simple i permanent podrà percebre una compensació econòmica per les despeses causades per l'atenció i atenció del menor i esta compensació podrà tindre el caràcter de contraprestació econòmica o el caràcter d'ajuda en els termes que s'establisquen en la normativa específica reguladora”.

L'Ordre 7/2011, de 23 de novembre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, regulen i convoca prestacions econòmiques individualitzades per acolliment familiar de menors, simple o permanent, per a l'any 2012 (DOCV. 05/12/2011). Esta Ordre estableix el procediment per a la tramitació de les PEI per acolliment familiar permanent en família educadora.

Correspon a les direccions territorials de la Conselleria de Justícia i Benestar Social Territorial la resolució i el pagament de les prestacions quan la corporació local en què residisca la família educadora, no actue com a entitat col·laboradora en la gestió de les PEI d'acolliment familiar.

“En el cas de prestacions econòmiques individualitzades d'acolliment familiar, el pagament a les famílies, quan este s'efectue per la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, s'efectuarà a mes vençut contra presentació de la documentació justificativa que acredite el dret del beneficiari a la percepció de l'ajuda. Esta documentació consistirà en un informe tècnic del departament corresponent de la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social”.

Per Resolució de 8 de març de 2012 (DOCV. 23/03/2012), el conseller de Justícia i Benestar Social, va donar publicitat als crèdits que han de finançar les ajudes convocades mitjançant una ordre 7/2011, de 23 de novembre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es regulen i es convoquen prestacions econòmiques individualitzades per acolliment familiar de menors, simple o permanent per a l'any 2012, i es consigna la quantitat de 1.637.114,89 euros a la línia pressupostària de PEI per acolliment familiar simple o permanent en família educadora.

Atenent a tot això, arribem a les conclusions següents:

1. Davant de la situació de desprotecció en la qual es trobava el menor, la Direcció Territorial de Benestar Social d'Alacant va resoldre, previ estudi per la Comissió de Protecció de Menors, l'acolliment familiar permanent amb la família educadora inscrita en registre de famílies de l'esmentada direcció territorial.

2. La família educadora va sol·licitar la prestació econòmica individualitzada en concepte d'acolliment familiar permanent, per la qual cosa ha de deduir-se que esta prestació era considerada necessària per la família educadora.
3. Que així va ser considerat per la Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social atés que la va aprovar tant per a l'exercici 2011 com per a l'exercici 2012.
4. La demora en la percepció de la prestació econòmica suposa un perjudici per a la família educadora que ha donat sobrades proves de la seua implicació i compromís amb la protecció a la infància, en participar de forma voluntària en el programa d'acolliment familiar i este recurs és el que la pròpia administració considera prioritari i més adequat per a la guarda del menor.
5. És evident que la implicació de les famílies educadores té un caràcter desinteressat i, en cap cas, podria pensar-se que subjauen interessos de tipus econòmic, tant per la quantia de les PEI d'acolliment familiar com per les demores que, sistemàticament, es produïxen en el seu pagament.
6. L'obligació que comporta per a la Conselleria de Justícia i Benestar Social assumir les competències en matèria de protecció de menors implica que aquella ha de realitzar les accions necessàries per a l'àgil gestió de les prestacions econòmiques per a l'acolliment familiar, a fi de complir amb les seues responsabilitats legals de tutela i guarda de menors, màximament quan l'acolliment familiar es considera el recurs més adequat per a la protecció del menor.
7. L'ordre d'ajudes que regula el procediment de gestió de les PEI per a acolliment familiar permanent en família educadora va ser publicada en el DOCV del 5 de desembre de 2011 i la resolució en què es dóna publicitat als crèdits per a finançar estar ajudes es publica en el DOCV del 23 de març de 2012. No obstant això, avui (6 de juliol de 2012) la interessada segueix sense percebre les ajudes que li han sigut aprovades.
8. Atés que el pagament és a mes vençut, se li deuen fins al moment sis mensualitats corresponents al primer semestre de 2012.

Per tot això, vam efectuar les següents recomanacions a la Conselleria de Justícia i Benestar Social, les quals van ser acceptades:

- Realitzar les gestions necessàries perquè, amb caràcter urgent, es duga a terme el pagament efectiu de la prestació econòmica individualitzada en concepte d'acolliment familiar permanent a la família educadora.
- Aplicar les reformes necessàries en la consideració i gestió de la contraprestació econòmica en concepte d'acolliment familiar a fi d'evitar les demores que, de forma sistemàtica, s'estan produint a l'hora de pagar-les.

b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

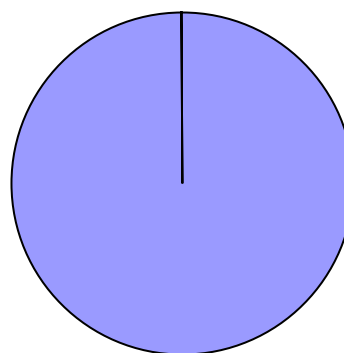
1. Introducció

En matèria d'atenció sociosanitària, les persones afectades van plantejar davant d'esta institució en 2012 un total de 2.254 queixes.

Quant a l'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims quatre anys, ha sigut la següent: 1.864 queixes en 2008, 948 queixes en 2009, 1.541 en 2010 i, finalment, 1.254 en 2011.

2. Atenció socio sanitària en xifres.

Àrea d'Atenció socio sanitària	Queixes
Atenció a la dependència	2.254
Total	2.254



Atenció a la
dependència
100%

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 reconèixer 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 en la seua aplicació han propiciat que estes expectatives hagen estat truncades sovint i hagen sigut motiu de nombroses queixes per part de la ciutadania davant d'esta institució, i en el 2012 representen un total de 2.252 queixes.

Com a exemple de les queixes tramitades per demora en l'aplicació de la Llei, al maig de 2012 va tindre entrada en esta institució l'escrit de queixa núm. 1209901, en el qual una ciutadana ens manifestava que al gener de 2010 havia sol·licitat la seua pròpia valoració 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, a pesar d'haver transcorregut més dos anys des de la seua sol·licitud, encara no se li havia aprovat el Programa Individual d'Atenció.

Després de rebre en esta institució l'informe de la Conselleria de Benestar Social que havíem sol·licitat, en què ens assabentava que s'havia elaborat la resolució del Programa Individual d'Atenció de la interessada, però que a causa d'una sol·licitud de revisió de grau i nivell per agreujament de la interessada, la resolució s'havia bloquejat, per part d'esta institució es va emetre resolució que recomanava a la Conselleria de Benestar Social que, sense més dilació, resolguera l'expedient de referència, reconeguera i atorgara les prestacions que, d'acord amb la valoració i el programa individual d'atenció, correspongueren. Esta recomanació va ser acceptada per la Conselleria de Benestar Social.

No obstant això i transcorregut un temps des que la Conselleria va acceptar la recomanació, la interessada ens va al·legar que encara no havia començat a percebre les prestacions corresponents, i evidenciava una vegada més 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.

Una altra qüestió que ha donat lloc a la tramitació de diverses queixes per part d'esta institució ha sigut la paralització d'aquells expedients que havien sol·licitat com a recurs la prestació d'atenció no professional, i que encara no havien sigut resolts a l'entrada en vigor del Reial Decret 20/2012, de 13 de juliol, tot al·legant "l'excepcionalitat" que sobre este recurs estableix el decret. En relació amb este assumpte destaquem una queixa que va tindre entrada a l'octubre de 2012 en esta institució i a la qual es va assignar el núm. 1213559.

La promotora de la present queixa ens informava que al març de 2010 havia sol·licitat pel procediment d'urgència la valoració de la seua tia, a l'efecte de percebre les ajudes i prestacions previstes en la repetida Llei 39/2006.

Segons relatava la interessada, a la seua tia, que en l'actualitat té 102 anys d'edat, se li havia elaborat el Programa Individual d'Atenció i se li havia reconegut la prestació al curador no professional. No obstant això, i a causa de la nova normativa que arreplega l'excepcionalitat del recurs, el seu expedient es trobava paralitzat a l'espera de ser revisat.

Vam demanar un informe respecte d'això a la Conselleria de Benestar Social i esta ens va confirmar que efectivament la proposta PIA de la interessada es trobava pendent de revisió, per la qual cosa des d'esta institució emetèrem una resolució en què, a més de recomanar a l'esmentada Conselleria que resolguera l'expedient de referència, li suggeríem que l'aplicació de les noves dates d'entrada en vigor del grau de dependència, establides en el Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i foment de la competitivitat, s'aplicaren exclusivament als expedients presentats amb sis mesos d'antelació a l'entrada en vigor del citat Reial Decret Llei, atés que aquells expedients presentats amb anterioritat haurien d'haver sigut resolts en el termini de sis mesos.

Encara no hem obtingut resposta per part de Conselleria de Benestar Social a la resolució. No obstant això, en resolucions anàlogues, la Conselleria ha respost que no acceptava el nostre suggeriment i invocava novament l'excepcionalitat del recurs de prestació al curador no professional.

Un nou assumpte que ha motivat també un bon nombre de queixes en 2012 ha sorgit també amb l'entrada en vigor del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, en relació amb aquelles persones en situació de dependència que estant valorades amb un grau I-nivell 2, fins i tot des de fa més d'un any, a la data d'entrada en vigor del citat reial decret llei, encara no se'ls havia reconegut una prestació concreta, per la qual cosa han vist demorat el seu dret a rebre una prestació fins a l'1 de juliol de 2015.

Com a exemple d'això anterior, va tindre entrada en esta institució un escrit de queixa a què se li va assignar el núm. 1210935. En l'esmentat expedient, es manifestava que al desembre de 2009 havia sol·licitat la seua pròpia valoració, 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, sense que fins a la data d'interposar el seu escrit de queixa haguera sigut resolt el seu expedient.

Vam demanar informe la Conselleria de Benestar Social i esta ens va respondre per mitjà d'un escrit en el qual bàsicament ens informava que, segons el que estableix el Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i foment de la competitivitat, i com a conseqüència de la prioritat en l'atenció a les persones dependents amb majors necessitats, així com de la correcció del dèficit públic, i en virtut dels principis de sostenibilitat, estabilitat i suficiència, es feia necessari adaptar el calendari d'entrada en vigor de la Llei, per la qual cosa l'efectivitat del dret en la prestació corresponent es faria efectiva a partir de l'1 de juliol de 2015.

En el cas de la present queixa, la sol·licitud de dependència es va realitzar al març de 2009, i el reconeixement de grau 1 i nivell 2 a l'abril de 2010, per la qual cosa, si s'haguera resolt l'expedient en els terminis que marca la llei, el grau i nivell hauria entrat en vigor al gener de 2011, per la qual cosa suggerirem a la Conselleria de Benestar Social que l'aplicació de les noves dates d'entrada en vigor de grau de dependència establides en el RD Llei 20/2012, de 13 de juliol de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i foment de la competitivitat, s'aplicaren exclusivament als expedients presentats amb sis mesos d'antelació a l'entrada en vigor del citat reial decret llei, atés que aquells expedients presentats amb anterioritat haurien d'haver sigut resolts en el termini de sis mesos.

Un altre assumpte recurrent tots els anys i que ha sigut motiu de nombroses queixes, ha sigut el de la pèrdua dels drets de les persones que han mort abans de finalitzar la tramitació del seu expedient. En relació amb este fet, donem com a exemple el cas d'una queixa que va tindre entrada al maig de 2012 en esta institució, i a la qual se li va assignar el núm. 1209814.

En l'esmentat expedient, la seua promotora ens manifestava que al gener de 2008 havia sol·licitat la valoració de dependència de son pare, el qual va morir al gener de 2011, just tres anys després, i que havia sigut valorat, però sense que se li haguera aprovat el Programa Individual d'Atenció. Vam demanar un informe a la Conselleria de Benestar Social i esta ens va respondre que no escau considerar les sol·licituds dels hereus de persones sol·licitants de la dependència quan estos han mort sense resolució PIA.

No obstant això, atés que entre la data de sol·licitud i la de defunció de la persona sol·licitant de la dependència havien transcorregut tres anys, un termini que supera àmpliament els sis mesos legalment establits per a la resolució de l'expedient, i com que no quedava acreditat que els motius del retard foren aliens a la Conselleria de Benestar Social, des d'esta institució considerem que podria existir responsabilitat patrimonial de l'Administració, per la qual cosa recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que incoara expedient de responsabilitat patrimonial i ho notificara als possibles drethavents a fi que exerciren el que al seu dret convinguera.

La Conselleria de Benestar Social ens va tornar a reiterar que no acceptava la recomanació de reconèixer les prestacions que hagueren correspost a la persona beneficiària, ja que en este expedient i, segons el criteri de la Conselleria, no es complixen els elements subjectius i objectius que conformen la responsabilitat patrimonial.

No obstant això, el nostre criteri és que no pot acceptar-se la justificació de la Conselleria, ja que des de la data de sol·licitud d'ajudes fins a la data de defunció de la persona sol·licitant havien transcorregut tres anys sense que mitjançara responsabilitat per part de la persona interessada que justificara esta demora. A més, considerem que en estos supòsits, a més d'haver sigut ja valorats com a grans dependents majoritàriament, no es tracta de determinar quin és el recurs més adequat sinó el que efectivament havia gaudit, per la qual cosa l'acreditació de l'efectiva prestació d'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, les queixes derivades per demores en els pagaments de les prestacions per a cures no professionals han sigut recurrents.

Com a exemple d'això anterior, al novembre de 2012 va tindre entrada en esta institució un escrit de queixa a què se li va assignar el núm. 1213926, en el qual la interessada ens informava que no se li havien ingressat les prestacions dels últims tres mesos, corresponents a la prestació de curadora no professional que tenia reconeguda el seu fill.

Esta queixa va ser tancada per haver-se solucionat el problema, ja que quan la Conselleria de Benestar ens va donar resposta, acabava de pagar les mensualitats corresponents. Atés que vam detectar que la demora en els pagaments era un assumpte que es produïa amb massa freqüència, a banda de la tramitació d'esta i altres queixes anàlogues, esta institució va acordar l'obertura d'una queixa d'ofici respecte d'això, de la qual donem compte en l'apartat del present Informe anual relatiu a les "queixes d'ofici".

Atenent a tot el que hem exposat anteriorment i igual com hem manifestat des de la implantació de la Llei de la dependència, esta institució continua considerant insuficient l'esforç realitzat per part de la Conselleria de Benestar Social pel que fa a la tramitació i el pagament de prestacions a les persones sol·licitants de la Llei de dependència, màximament quan han transcorregut ja sis anys des de l'inici en l'aplicació d'esta Llei, per la qual cosa no considerem justificada l'enorme quantitat de persones a qui, després de diversos anys d'espera, encara no els han resolt l'expedient.

A la situació d'incertesa generada per estes demores, se li ha unit recentment l'aplicació de l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, que estableix una nova fórmula de càlcul de la quantia de la prestació vinculada al servici i la de cures en l'entorn familiar i a curadores no professionals, que han vist com les quanties que ja tenien reconegudes han reduït el seu import fins un 70%, de manera que s'ha incomplert d'esta manera l'objectiu de proporcionar una atenció integral i integrada que va inspirar la posada en marxa de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.

Esta situació, unida a l'ús de criteris diferents de resolució dels expedients a l'efecte de reconeixement de la retroactivitat i drets a les persones mortes durant la seua tramitació, no d'acord amb la seua data de presentació, sinó d'acord amb la seua data de resolució per part de Conselleria, generen una gran inseguretad i manifesta desigualtat en les persones sol·licitants de les ajudes a la dependència, que els impediex triar el recurs més adequat, davant del dubte de saber si el podran pagar.

VIII. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

a) URBANISME

1. Introducció

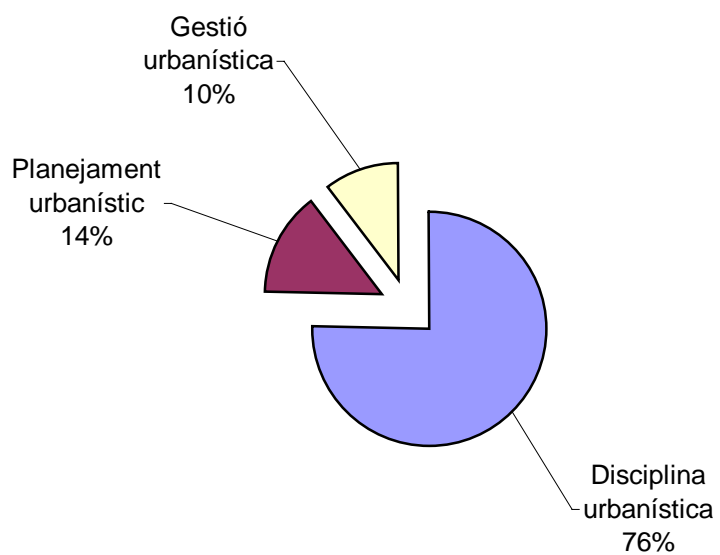
Enguany, 2012, la ciutadania ens ha plantejat un total de 126 queixes, davant de les 214 presentades en 2011, 821 en 2010 i 203 en 2009. L'important descens de l'activitat urbanística com a conseqüència de la crisi econòmica s'ha deixat veure.

Igual com 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 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 transcrivim literalment els fonaments de la nostra resolució, sinó que, després de fer un resum de la queixa, ens remetem a la nostra pàgina web, en l'apartat corresponent de la qual apareixen publicades.

2. Urbanisme en Xifres

Àrea d'Urbanisme	Queixes
Disciplina urbanística	95
Planejament urbanístic	18
Gestió urbanística	13
Total Àrea d'Urbanisme	126



3. Planejament urbanístic

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

En este apartat donarem compte de la problemàtica suscitada en relació amb l'emplaçament d'una subestació transformadora d'alta tensió 220/20 kw al terme municipal de la Vila Joiosa. Estos fets ja van ser objecte de la queixa núm. 092832, de la qual vam donar compte en l'Informe anual 2011, pàgina 182.

Recordem que l'Ajuntament de la Vila Joiosa i la que aleshores s'anomenava Conselleria d'Infraestructures i Transport no van acceptar la nostra recomanació que, davant 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 esta 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).

Posteriorment, els veïns afectats han tornat a acudir a la institució per plantejar la queixa núm. 1111233, en la qual ens manifesten que persistix la disconformitat dels veïns respecte de la concreta ubicació proposada per a la subestació transformadora, perquè este emplaçament es troba al costat del nucli urbà, on hi ha molts habitatges habitats i una zona escolar.

L'autora de la queixa ens indica que, mitjançant un escrit presentat amb data 13 d'octubre de 2011, ha sol·licitat una còpia de l'informe emés per l'enginyer municipal de camins, canals i ports amb data 16 de juny de 2011.

Per la seua banda, l'Ajuntament de la Vila Joiosa ens remet una "(...) còpia del Decret d'Alcaldia núm. 2718, de 22 de juny de 2011, en el qual es conté la transcripció literal de l'informe de l'enginyer municipal de 16 de juny de 2011 (...)".

En la fase d'al·legacions, l'autora de la queixa insisteix a denunciar que "(...) resulta impossible saber quines són les demandes de l'Ajuntament i quines són les acceptades per Iberdrola (...)", i que segueix sense facilitar-se una còpia íntegra de l'informe de l'enginyer municipal de 16 de juny de 2011, ja que en el Decret núm. 2718 només es transcriu "parcialment" l'informe, sense dades, ni antecedents, per la qual cosa resulta incomprensible.

En la queixa ara plantejada, els veïns afectats expressen les seues dificultats per a accedir a la informació urbanística relacionada amb la referida subestació elèctrica.

Arribats a este punt, cal recordar que, en matèria d'informació urbanística, l'art. 559.1 del Decret del Consell 67/2006, de 19 de maig, pel qual s'establix el Reglament d'Ordenació i Gestió Territorial i Urbanística Valenciana (d'ara en avant, ROGTU) assenjala que, dins de les seues competències respectives, l'Administració de la comunitat autònoma i els municipis, com també les mancomunitats, consorcis i gerències d'urbanisme, han d'adoptar les mesures necessàries per a:

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

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

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

- Accedir a la informació de què disposen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, com també 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 manera completa, per escrit i dins un termini raonable, del règim i les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.
- Exercir l'acció pública per a fer respectar les determinacions de l'ordenació territorial i urbanística, com també les decisions resultants dels procediments d'avaluació ambiental dels instruments que les contenen i dels projectes per a la seua execució, en els termes disposats per la seua legislació reguladora (art. 7 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, i art. 94 de la Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental).

Des de la perspectiva ambiental, cal tindre en compte que l'art. 3.1.a) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, reconeix el dret de totes les persones a accedir a la informació ambiental que es trobe en poder de les autoritats públiques o en el d'altres subjectes en nom seu, sense que per a això estiguen obligats a declarar un interès determinat, siga quina siga la seua nacionalitat, domicili o seu.

L'article 45 de la Constitució configura el medi ambient com un bé jurídic del gaudi del qual són titulars tots els ciutadans i la conservació del qual és una obligació que compartixen els poders públics i la societat en el seu conjunt.

Finalment, l'Ajuntament de la Vila Joiosa va acceptar la nostra recomanació consistent que, sense permetre l'accés a dades personals o protegides per la legislació de propietat industrial o intel·lectual, facilite la major informació possible a l'autora de la queixa en relació amb la ubicació de la subestació transformadora d'alta tensió elèctrica, i que li lliure una còpia íntegra de tots i cadascun dels informes emesos pels tècnics municipals, i tot això sense oblidar l'advertència realitzada per l'enginyer municipal sobre els 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.

3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

L'autor de la queixa núm. 1110539 ens indicava que és propietari d'una parcel·la en una urbanització situada al terme municipal d'Elx. El sòl està classificat segons el Pla General d'Ordenació Urbana (PGOU) de 1986 com a sòl no urbanitzable, i en eixa zona, de les 94 parcel·les que consta la urbanització, se n'han edificat 68 i 26 s'han quedat sense edificar i sense possibilitat de fer-ho, entre estes la núm. 32, propietat seua.

L'Ajuntament d'Elx durant alguns anys va concedir llicències d'obres, però a partir de 1992, les desestima sistemàticament. Si el sòl haguera continuat amb la mateixa classificació que l'any 1986, s'haguera produït la situació prevista en la disposició transitòria quarta de la Llei del sòl no urbanitzable de 2004 i l'Ajuntament d'Elx estaria obligat a complir amb l'obligació de minimitzar l'impacte territorial generat pels nuclis d'habitatge en sòl no urbanitzable.

Amb això anterior s'eliminarien les afeccions que per al territori implica l'existència d'un nucli de població d'estes característiques que no té col·lector d'aigües residuals, fet que comporta que la totalitat dels abocaments s'efectua al terreny a través de fosses sèptiques.

Però en 1998, amb el nou PGOU, el sòl passa a estar classificat com a sòl urbanitzable, sense ordenació detallada.

Com a conseqüència d'això anterior i de l'entrada en vigor de la Llei urbanística valenciana, les parcel·les com la del promotor de la queixa queden en un limbe jurídic. Transitòriament, l'art. 161 PGOU d'Elx els atorga la consideració de sòl no urbanitzable quant als drets dels propietaris, però urbanísticament és el d'urbanitzable.

Atés que la majoria de les parcel·les estan edificades, mereixen la consideració d'àrea semiconsolidada, amb la qual cosa no és rendible econòmicament la urbanització integral de l'àrea; però, d'altra banda, les parcel·les no edificades, o edificades només en part, com la de l'autor de la queixa, no poden obtindre llicència d'edificació, ni es pot dotar la zona de les infraestructures necessàries. Tampoc pot el propietari instar la modificació del PGOU per a la reclassificació com a sòl no urbanitzable del sector, perquè excedix la densitat de dos habitatges hectàrea.

Davant d'esta situació, l'autor de la queixa es va dirigir a esta institució i per això considera que la situació exposada, d'una banda, constituïx una infracció palesa de l'art. 14 de la Constitució espanyola, perquè tots els propietaris de parcel·les en l'esmentada urbanització no tenen els mateixos drets; i d'altra banda, és manifesta la inactivitat tant de l'Ajuntament d'Elx com de la Generalitat Valenciana a l'hora d'oferir una solució viable jurídicament per a estos nuclis consolidats per l'edificació, que sens dubte plantegen una problemàtica que es pot solucionar més fàcilment amb el seu enquadrament com a sòl no urbanitzable que com a sòl urbanitzable.

En efecte, esta institució defensa que els habitatges unifamiliars aïllats integrats en àrees semiconsolidades, com també les consolidades, tenen el dret ineludible de quedar subjectes a l'aplicació del règim de les actuacions aïllades, com també el dret que el sòl dels habitatges unifamiliars aïllats integrats en àrees semiconsolidades i el dels habitatges unifamiliars aïllats consolidats consolidades siga classificat com a sòl urbà.

Encara que la Llei urbanística valenciana (LUV) no distingix en este punt si este sòl urbà tindrà el caràcter de sòl urbà consolidat o el de sòl urbà sense urbanització consolidada, no obstant això, del tenor de la normativa d'aplicació es desprén que, al marge de l'atribució d'una categorització del sòl o d'una altra, de cap manera se li apliquen a esta tipologia d'habitatges els drets i deures que la LUV lliga per als propietaris del sòl urbà sense urbanització consolidada, ja que com hem vist, un sol habitatge unifamiliar aïllat, integrat en l'àmbit d'una actuació integrada, pel mer fet de ser-ho i encara que no dispose de servicis urbanístics, és automàticament i per ministeri de la llei, sòl urbà.

Dins de les dues categories definides en la Llei 6/1998 per a atribuir deures als propietaris, consolidats per la urbanització o consolidats per l'edificació, la remissió expressa al règim de les actuacions aïllades, en relació amb l'apartat 2 del mateix article 10, implica la seua inclusió en la categoria del sòl urbà consolidat per la urbanització, tot i no ajustar-se en la seua definició al que preveu l'art. 14.1, en relació amb el 8.a) de la Llei estatal 6/1998.

Per totes estes raons, l'Ajuntament d'Elx va acceptar la nostra recomanació que atorgara el tractament d'àrea semiconsolidada a la parcel·la de l'autor de la queixa, en virtut del grau de consolidació que presenta este sector, la qual cosa el fa econòmicament insostenible i per tant inexecutable, tot considerant la parcel·la del promotor de la queixa com una unitat d'execució uniparcel·lària.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1111884 ens denunciava que l'Ajuntament de Catral estava retallant el dret que els particulars tenen a la tramitació dels plans urbanístics d'iniciativa privada, en limitar-se a desestimar, sense donar raons o motius de la seua negativa, la tramitació d'un pla que ja va aprovar materialment i que posteriorment va anul·lar per motius formals.

A estos efectes, el Tribunal Suprem ha declarat amb insistència que l'administració urbanística pot denegar la tramitació dels plans motivats per iniciativa dels particulars si justifica suficientment la seua decisió, però, en este cas, la justificació de la negativa a tramitar l'instrument de planejament concret no apareix justificada o, com a mínim, esta justificació no apareix reflectida en l'informe que ens ha remés l'Ajuntament de Catral.

L'alt tribunal considera que el dret al tràmit del promotor de la transformació del sòl no implica un dret a l'aprovació del planejament ni resta facultats a l'Administració per a decidir, en l'exercici de la seua potestat urbanística, sobre la conveniència o no d'esta aprovació, atés que l'activitat urbanística és una funció pública que té com a objecte l'ordenació, la transformació i el control de la utilització del sòl, per al qual compta amb totes les facultats necessàries amb vista a l'eficaç realització de l'interés col·lectiu, mentre que l'aplicació concordada del que disposen els articles 33, 45, 46, 47 i 103.1 de la Constitució impedis desposseir l'Administració de la seua potestat de planejament com a genuïna manifestació del seu deure de vetlar amb objectivitat pels interessos generals, entre els quals té singular rellevància l'acció urbanística.

Ara bé, la no-tramitació sense cap motivació dels instruments de planejament instats pels particulars, pot incórrer en infracció de l'article 9.3 de la Constitució, perquè el

referit acord denegatori de la tramitació del programa de transformació urbanística del sòl pot resultar arbitrari.

No obstant això, no es considera des d'esta institució que la decisió municipal haja de qualificar-se d'arbitrària en haver vingut precedida d'un extens tràmit, que no obstant això no ha acabat amb cap classe d'acord, i ha vulnerat manifestament el dret a la tramitació que l'ordenament jurídic urbanístic reconeix els particulars.

En virtut de tot això, l'Ajuntament de Catral va acceptar la nostra recomanació consistent que tramitara el pla urbanístic proposat per l'autor de la queixa fins a l'adopció de l'acord que hi pose fi.

D'altra banda, en la queixa núm. 1111455, es plantejava que l'Ajuntament de València, a pesar del temps transcorregut, no havia canviat la qualificació urbanística de la seua propietat d'ús terciari a ús residencial plurifamiliar.

L'Ajuntament de València ens remet un informe en què indica els tràmits municipals efectuats fins al moment en què no consta que l'autor de la queixa haja deduït al·legacions en els distints moments d'informació pública que s'han dut a terme.

Respecte de la falta de resposta expressa a distints escrits presentats pel promotor de la queixa davant de l'Administració municipal, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que extremara el compliment de l'obligació de contestar dins del termini i en la forma escaient a les sol·licituds presentades pels ciutadans.

Ara bé, quant al canvi de l'ús del sòl, és a dir, de la qualificació urbanística, ha d'assenyalar-se que la potestat de planejament és una potestat discrecional que habilita l'Administració municipal a dissenyar i distribuir l'espai urbà atenent als interessos que millor s'adeqüen per a la majoria de la ciutadania; per tant, l'ajuntament, quan modifica o revisa el pla general de la ciutat, pot optar per distintes opcions jurídicament indeterminades, això sí, motivant l'alternativa triada de les diverses que podia triar.

Una altra problemàtica analitzada en 2012 ha sigut la reclamació de pagament d'una quantitat derivada d'un conveni urbanístic signat per part de l'Ajuntament de Monforte del Cid a una veïna de la localitat. L'autora de la queixa núm. 1111731 ens expressava que, a través d'un escrit presentat amb data 1 de juliol de 2010, havia sol·licitat la paralització o suspensió cautelar del procediment incoat per a la recaptació en via executiva de les obligacions derivades de la signatura d'un conveni urbanístic subscrit amb data 22 de novembre de 2004, sense que el referit procediment s'haguera paralitzat.

Així mateix, l'autora de la queixa afirmava que l'anul·lació del procediment recaptador escau perquè està suspesa la vigència del Pla General d'Ordenació Urbana (PGOU) en virtut de la Sentència del Tribunal Suprem de data 11 de febrer de 2011 i en haver-se emés sengles informes desfavorables respecte de l'execució del PGOU per part del Ministeri de Foment i del Ministeri de Medi Ambient.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Monforte del Cid ens va remetre un informe en què ens indicava que l'autora de la queixa:

“(…) junt amb els propietaris dels sòls situats en la zona denominada com Portitxol, va subscriure el 22 de novembre de 2004 un conveni urbanístic amb l’Ajuntament de Monforte del Cid a fi de promoure la reclassificació d’estos sòls amb motiu de l’elaboració del nou PGOU de la localitat. La clàusula tercera de l’esmentat conveni establia que els signants abonarien a l’Ajuntament el 50% de la quantitat assignada per cada habitatge en els 15 dies següents de la publicació de l’acord d’aprovació definitiva del referit PGOU, circumstància que va tindre lloc el 12 de novembre de 2008 (…)”.

L’Ajuntament ens referix que:

“(…) el 3 de setembre de 2009 va practicar les corresponents liquidacions per les quanties pactades, acte que va ser recorregut per la interessada el 8 d’octubre de 2009 per mitjà de recurs de reposició, desestimat per Resolució d’Alcaldia de 30 de novembre de 2009, resolució ferma per no recorreguda en la via contenciosa administrativa. La liquidació practicada i no abonada en els terminis legals va ser remesa a Suma Gestió Tributària de l’Excma. Diputació Provincial d’Alacant (…) l’Ajuntament va sol·licitar a SUMA la seua paralització, que s’ha mantingut durant quasi 18 mesos (…) este procediment executiu ha sigut posat en marxa novament (…)”.

En la fase d’al·legacions a l’informe municipal, l’autora de la queixa insistix a denunciar que el nou pla general d’ordenació urbana (PGOU) que habilita el cobrament de la quantitat prevista en l’estipulació tercera del referit Conveni urbanístic de 22 de novembre de 2004 està suspès pel Tribunal Suprem, i que l’entitat SUMA ja ha embargament els seus comptes corrents.

Així les coses, hem pogut comprovar que, en efecte, el nou PGOU va ser suspès cautelarment per Interlocutòria de la Secció Primera de la Sala del Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana de data 14 de juliol de 2009, confirmada per la Sentència del Tribunal Suprem de data 11 de febrer de 2011, per no haver-se acreditat la suficiència de recursos hídrics.

Quant a l’abast dels efectes de la suspensió, no se circumscriuen a un determinat sector o a una concreta zona del municipi, sinó que la suspensió judicial acordada es referix a la totalitat del nou PGOU, per la qual cosa, en l’actualitat, continua mantenint la seua vigència el planejament anterior.

Així mateix, en l’estipulació tercera del Conveni urbanístic de data 22 de novembre de 2004, subscrit per a reclassificar 945.647,08 m² de sòl no urbanitzable de la zona coneguda amb el nom Portitxol, es detalla que “l’Ajuntament, per la seua banda, establirà una edificabilitat equivalent a 15 habitatges per hectàrea a este sector, i es poden desenvolupar un nombre d’habitatges de 1.455. Este nombre d’habitatges constituïx la densitat prevista pel planejament general”.

Esta institució considera que la suspensió judicial del nou PGOU afecta l’eficàcia del contingut de l’estipulació tercera del mencionat Conveni urbanístic, no sols perquè tant el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana com el Tribunal Suprem, acorden la suspensió de la totalitat del PGOU, sense excloure cap zona o àrea concreta, sinó perquè l’increment de l’edificabilitat previst en l’esmentada estipulació tercera no pot desenvolupar cap eficàcia fins que l’organisme de conca acredite la disponibilitat de

recursos hídrics suficients per a satisfer les necessitats derivades dels nous increments d'habitatges previstos en la zona de Portitxol.

En conseqüència, quan l'Ajuntament va practicar el 3 de setembre de 2009 les liquidacions de les quanties previstes en la repetida estipulació tercera per import de 219.054 euros, l'increment d'edificabilitat previst en la zona del Portitxol del nou PGOU que legitima el seu cobrament, ja havia sigut suspès cautelarment per Interlocutòria de data 14 de juliol de 2009.

A més, resulta contrari al més elemental sentit de la justícia exigir a l'autora que complisca amb l'obligació de pagar la quantitat a canvi de la plusvàlua que genera el sòl, quan l'eficàcia de l'edificabilitat prevista en l'estipulació tercera del Conveni urbanístic de 22 de novembre de 2004 ha sigut suspesa judicialment, a resultes de la sentència ferma que es dicte respecte de l'existència de recursos hídrics suficients per a permetre o materialitzar la seua edificabilitat.

Dit d'una altra manera, no és lícit exigir avui el pagament per una plusvàlua, en este cas, "desenrotllar un nombre d'habitatges de 1.455", quan açò no és possible en l'actualitat per estar suspès el nou PGOU i no haver-se acreditat els recursos hídrics suficients. A més, a hores d'ara no se sap si estos habitatges podran materialitzar-se algun dia en el futur per comptar amb informe favorable de l'organisme de conca que acredite l'existència d'aigua suficient i estar previstes en un PGOU vàlid i en vigor.

Finalment, l'Ajuntament de Monforte del Cid va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'anul·lar les liquidacions emeses i la devolució de les quantitats embargades a l'autora de la queixa, en haver sigut suspès judicialment el nou PGOU i l'edificabilitat que autoritza o legitima el cobrament de les quantitats previstes en l'estipulació tercera del Conveni urbanístic de data 22 de novembre de 2004, i això, a resultes del que dispose la sentència ferma que finalment recaiga respecte de la possibilitat de materialitzar o no l'edificabilitat prevista en la referida estipulació tercera.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1200183 ens manifestava la seua preocupació davant de la pròxima actuació urbanística que durà a terme l'Ajuntament d'Almoradí a la zona anomenada el Saladar, davant dels riscos d'inundació que entén que hi ha, atés el caràcter inundable que presenta, segons la seua exposició, eixa part del municipi. La interessada assenyalava que, durant la tramitació administrativa de l'actuació, va posar de manifest esta preocupació, sense que este foren tingudes en compte.

Una vegada requerit el corresponent informe l'Ajuntament d'Almoradí, ens va informar que l'expedient urbanístic "(...) conté estudi d'inundabilitat redactat d'acord amb els requisits del PATRICOVA (...) el seu contingut, paràmetres de partida, diagnòstic i validesa de les mesures proposades ha de ser aprovat pel departament de Conselleria que tinga encomanat del seguiment del PATRICOVA (...)".

De la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa es dedueix que el pla parcial es troba en tramitació i que està esperant, entre altres qüestions, que s'aprove l'informe favorable d'inundabilitat.

Atesa la circumstància anterior, no és possible deduir, no sols que el procediment d'aprovació del pla parcial de referència compte amb l'esmentat document preceptiu

aprovat de manera favorable, sinó especialment, que haja quedat assegurat en este la inexistència de riscos d'inundabilitat en la zona en què pretén desenvolupar-se l'actuació urbanística planejada; uns riscos que, ha de destacar-se, es troben en la mateixa base dels motius que van portar a la promotora de l'expedient a iniciar la present queixa.

L'Ajuntament d'Almoradí i la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient van acceptar la nostra recomanació perquè, dins del seu respectiu àmbit competencial, adopten totes les mesures que estiguen al seu abast perquè no es desenvolupen ulteriors actuacions en l'àmbit d'urbanització objecte del present expedient, fins que no es produïska l'aprovació de l'estudi d'inundabilitat, atesos els possibles riscos que podrien existir per a la salut i la seguretat de les persones.

Finalment, volem ressenyar la queixa núm. 1200636, en la qual el seu autor denunciava l'exposició al públic de la versió preliminar del Pla General d'Ordenació Urbana de Burjassot exclusivament en castellà.

L'Ajuntament de Burjassot ens va remetre un informe en què ens indicava que havia resolt el recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa i li havia comunicat que:

“(…) és important destacar que este Ajuntament ha complit amb el que estableix la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, ja que tots els escrits i comunicacions remesos a l'autor de la queixa s'han realitzat en valencià, llengua triada per a relacionar-se amb esta Administració. És cert que el tràmit d'informació pública es va iniciar només en castellà, encara que prompte es van proporcionar a la ciutadania fullets informatius en valencià. La documentació que es va facilitar als assistents a les jornades informatives sobre el nou Pla general estava també disponible en valencià. No hi ha hagut, per tant, cap discriminació lingüística (...) es reitera el compromís d'este Ajuntament que, quan estiga el document definitiu del nou Pla General d'Ordenació Urbana, estiga redactat en castellà i en valencià, i així es posarà a disposició dels ciutadans (...)”

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a sol·licitar l'anul·lació de la informació pública de la versió preliminar del Pla General d'Ordenació Urbana de Burjassot per haver-se redactat únicament en castellà.

Així les coses, la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament en valencià reconeix el dret dels ciutadans a comunicar-se amb l'Administració en la llengua que trien, castellà o valencià.

Este dret a rebre les comunicacions de l'Ajuntament en valencià comprén o abraça en si mateix la traducció al valencià d'aquella concreta informació que haja sol·licitat el ciutadà que ha expressat el seu desig de rebre les comunicacions i la documentació en valencià.

Així ho ha entés el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en la Sentència dictada per la Secció Cinquena de la Sala del Contenciosa Administrativa amb data 19 d'abril de 2011, en la qual no es reconeix l'obligació municipal de tramitar tots els procediments i traduir tots els documents en castellà i en valencià, sinó que es

reconeix el dret de rebre les comunicacions i els concrets documents que, si escau, se sol·liciten, en valencià.

En el cas que ens ocupa, esta institució és conscient que l'Ajuntament de Burjassot va facilitar fullets informatius i diversa documentació en valencià als assistents a unes jornades informatives sobre el Pla General d'Ordenació Urbana, i que s'ha compromés a posar a disposició del públic en castellà i en valencià la versió definitiva del dit Pla general.

No obstant això, també és molt important continuar avançant en la protecció de l'ús del valencià, no sols una vegada que el Pla general estiga aprovat, sinó durant tot el procediment previ de redacció i tramitació amb l'objecte que la participació siga real i efectiva, i emetre en valencià no solament les comunicacions dirigides als ciutadans que així ho sol·liciten, sinó també traduir aquells concrets documents o informes que puguen ser concretament interessats pels ciutadans.

A la vista d'estes consideracions, l'Ajuntament de Burjassot va acceptar la nostra recomanació que, durant el procés d'elaboració del Pla General d'Ordenació Urbana, facilitara la màxima informació urbanística possible als ciutadans tant en castellà com en valencià.

3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural

L'autor de la queixa núm. 1200246 ens indicava que havia presentat sengles escrits davant de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient en què sol·licitava determinada informació ambiental en relació amb l'església parroquial de Sant Pere Màrtir de Costur, que té reconegut el caràcter de bé de rellevància local. L'interessat assenyalava en el seu escrit que, a pesar del temps transcorregut des de llavors, no havia rebut contestació a estos escrits.

Una vegada conclosa la corresponent investigació, l'esmentada Conselleria no va acceptar la nostra recomanació consistent que contestara el ciutadà i li facilitara la informació ambiental sol·licitada respecte del referit bé de rellevància local, ja que entenia que esta informació hauria de ser facilitada per la Direcció General de Patrimoni Cultura, pertanyent a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

En la queixa núm. 1201061 es plantejava la incoació de l'expedient per a la declaració de bé d'interés cultural d'un immoble a Benifaió. Una vegada requerir l'informe corresponent a la que aleshores es denominava Conselleria de Turisme, Cultura i Esport, ens indica que "(...) amb data 27 de maig de 2011 l'alcaldeessa del municipi comunica a la Conselleria de Cultura i Esport que l'Ajuntament de Benifaió havia considerat favorablement la proposta de declaració de l'immoble com a bé de rellevància local, a través de la corresponent modificació del seu Catàleg de Béns i Espais Protegits. I s'entenia esta catalogació com la més adequada per als valors culturals de l'edifici, ja que la figura de bé d'interés cultural es reserva per als béns més significatius i representatius del nostre patrimoni, i s'entenia que els interessats tenien coneixement d'esta circumstància (...)".

No obstant això, atés que l'esmentada Conselleria no havia contestat expressament al ciutadà, emetem una recomanació perquè es notificara a l'autor de la queixa la corresponent resolució, com finalment així es va fer.

D'altra banda, en la queixa núm. 1202681 se sol·licitava que la Conselleria de Cultura iniciara un expedient encaminat a suspendre l'autorització per a construir sobre un jaciment arqueològic que s'havia detectat a Paterna, al trobar-se el mateix dins del sòl públic, ja que de conformitat amb la reparcel·lació aprovada en l'actualitat, l'Ajuntament de Paterna és propietari de part del sòl del sector i, en concret, propietari de la part on recau la totalitat del jaciment arqueològic que allí es troba.

La Conselleria de Turisme, Cultura i Esport ens va remetre el següent informe, en el qual advertia que no és competència seua "(...) ni la planificació ni la gestió urbanística, per la qual cosa no hi ha res a manifestar en relació amb les irregularitats que, segons la seua opinió, es podrien haver produït i la denúncia de la qual hauria d'efectuar davant de l'Administració local o si escau, davant de la Conselleria competent en matèria d'urbanisme o davant dels Tribunals de Justícia, els quals tenen constitucionalment atorgada la fiscalització de l'activitat administrativa (...)". L'esmentada Conselleria continua afirmant que:

"(...) l'objecte de la denúncia és d'índole urbanística (titularitat de les parcel·les i assignació d'una determinada edificabilitat a estes) qüestió que no és competència de la Direcció General de Patrimoni Cultural, la labor de la qual se circumscriu a determinar la compatibilitat d'un determinat projecte amb l'adequada salvaguarda dels valors culturals existents (en este supòsit, de naturalesa arqueològica). Amb esta finalitat, es van adoptar les corresponents cauteles arqueològiques que van tindre com a resultat la documentació de la totalitat de les restes aparegudes i es van sol·licitar les modificacions del projecte necessàries per a evitar l'afecció de les obres en estos. Es va arribar fins i tot a instar davant de l'Ajuntament de Paterna l'assignació d'un especial grau de protecció (com a espai de protecció arqueològica - bé de rellevància local), a les restes de major rellevància i valor cultural. Circumstàncies totes reflectides en l'expedient administratiu a què el denunciant ha tingut accés. Si amb posterioritat han sorgit dubtes respecte de la titularitat dels terrenys, estos han de ser analitzats pels òrgans competents i no per este centre directiu, l'obligació del qual, com ja s'ha manifestat, es limita a analitzar la compatibilitat patrimonial d'un determinat projecte amb els valors patrimonials de l'àmbit, amb independència de qui siga el promotor o el propietari del bé (públic o privat) (...)".

És evident, com molt bé diu la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport, que esta no té competències en matèria de planificació i gestió urbanística, però també és evident que sí que té competències per a garantir la protecció, conservació i acreixement del patrimoni cultural valencià, entenent com a tal el conjunt dels béns mobles i immobles de valor històric, artístic, arquitectònic, arqueològic, paleontològic, etnològic, documental, bibliogràfic, científic, tècnic, o de qualsevol altra naturalesa cultural, existents en el territori de la Comunitat Valenciana o que, tot i trobar-se fora d'este, siguen especialment representatius de la història i la cultura valenciana.

Per això, si en un procés urbanístic, ja siga en la seua fase de planificació, de gestió o fins i tot de disciplina urbanística, estos béns es poden veure afectats, la Conselleria de

Turisme, Cultura i Esport sí que és competent per a adoptar les mesures que resulten pertinents per a protegir i preservar-los i fins i tot pot adoptar-hi mesures d'intervenció.

Per tant, si concorren estes circumstàncies, l'esmentada Conselleria no pot declinar l'exercici de les seues competències i invocar l'existència de competències urbanístiques com a eximents o exonerants d'estes, com si estes últimes tingueren una força d'absorció o atracció sobre aquelles, fins al punt de deixar-les inactives.

Primerament cal dir que este és l'objecte de la queixa que ens ocupa, "la protecció del jaciment arqueològic romà que hi ha a Paterna", i no els problemes de planejament, gestió i disciplina urbanística o fins i tot el caràcter demanial/patrimonial dels béns que s'han plantejat amb motiu del descobriment d'estos béns arqueològics.

En conseqüència, no es requerix la Conselleria perquè es pronuncie sobre qüestions de naturalesa urbanística o de naturalesa patrimonial o demanial d'estos béns, sinó sobre les mesures que han d'adoptar-se o han de dispensar-se sobre estos a fi de protegir-los i conservar-los.

Finalment, la llavors denominada Conselleria de Turisme, Cultura i Esport no va acceptar la nostra recomanació consistent que adoptara les accions necessàries per a garantir i protegir el jaciment arqueològic romà detectat a Paterna.

D'altra banda, en la queixa núm. 1205475 es tornava a denunciar que, mitjançant un escrit presentat amb data 27 de febrer de 2012, s'havia sol·licitat a la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport que adoptara mesures urgents en relació amb la protecció del castell de Barxell, declarat bé d'interés cultural, que es troba situat a Alcoi.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, la referida Conselleria ens informa que "(...) respecte de la situació patrimonial del castell de Barxell d'Alcoi, la Direcció General de Patrimoni Cultural continua estudiant les distintes opcions d'actuació per a complir amb la legislació vigent en matèria de protecció patrimonial, encara que convé reiterar que l'obligació legal de protegir este bé d'interés cultural és del seu propietari (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe emés per la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport, l'associació autora de la queixa insisteix a denunciar que, davant del reiterat incompliment de les obligacions de conservació de l'immoble per part de la propietat, la Conselleria no pot romandre impassible, sinó que ha d'exercir les competències que per a estos casos li reconeix expressament la Llei de patrimoni cultural valencià.

Així les coses, la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià (d'ara en avant, LPCV), imposa a l'esmentada Conselleria l'obligació de vetlar per la protecció dels béns d'interés cultural com ara el castell de Barxell.

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

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

Esta institució no pot deixar de recordar que el patrimoni cultural valencià és una de les principals senyes d'identitat del poble valencià i el testimoni de la seua contribució a la cultura universal; els béns que l'integren constituïxen un llegat patrimonial d'inapreciable valor, la conservació i 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 Turisme, Cultura i Esport.

L'art. 46 de la Constitució espanyola disposa que tots els poders públics hauran de garantir la conservació i hauran de promoure 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 disposa que la Generalitat vetlarà per la protecció i defensa de la identitat i els valors i interessos del poble valencià i el respecte a la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric.

Una vegada conculsa la investigació corresponent, la Conselleria de Cultura, Turisme i Esport va acceptar la nostra recomanació consistent que, davant de l'incompliment del deure legal de conservació del castell de Barxell, s'acordara 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 que incoara el corresponent expedient sancionador per la comissió d'una infracció greu i valorant l'exercici de la potestat expropiatòria per constituir causa d'interés social per a l'expropiació el perill de destrucció o deteriorament del bé.

4. Gestió urbanística

Entre les principals queixes en esta matèria destaquem les següents:

- a) el retard en el pagament de les indemnitzacions previstes en un projecte de reparcel·lació a Manises;
- b) la modificació de l'aval constituït en garantia del pagament de les quotes d'urbanització previstes en un projecte de reparcel·lació impulsat per l'Institut Valencià de l'Habitatge a Castelló;
- c) el retard en la devolució d'un aval constituït per a garantir el pagament de les obres d'urbanització a Benijófar.

L'autor de la queixa núm. 1111290, com a propietari afectat, manifestava que ha denunciat la demora injustificada en el pagament de les indemnitzacions previstes en el Projecte de Reparcel·lació del Programa UE 1 i 2 del barri d'Obradors a Manises, com també el tracte discriminatori de què està sent objecte, en assabentar-se que altres propietaris amb idèntics drets han sigut indemnitzats i que l'Ajuntament de Manises ha

expedit certificat de l'Acord aprovatori del Projecte de reparcel·lació sense haver pagar o consignat l'esmentada quantitat, tal com imposa la legislació urbanística.

L'Ajuntament de Manises ens remet un informe en què indica, d'una banda, que, efectivament, s'han satisfet les indemnitzacions de determinats propietaris, encara que no a tots, i, basant-se en això s'ha indicat a l'agent urbanitzador que sense l'abonament de les corresponents indemnitzacions no es pot inscriure el Projecte de reparcel·lació en el Registre de la Propietat. Per això, "(...) s'ha requerit l'agent urbanitzador perquè aporte en el termini de deu dies els justificants d'abonament de les indemnitzacions pendents, sense que conste que ho haja complit. Per això ara s'està tramitant una nova resolució en què s'ordena que es paguen les indemnitzacions en el termini de deu dies, prèviament a actuar sobre la garantia prestada per l'agent urbanitzador en el present programa d'actuació integrada (...)".

De la normativa urbanística es desprén que l'impagament de les indemnitzacions que, si escau, resulten procedents als creditors d'estes, comporta la indisponibilitat dels terrenys, per consegüent, la inexecució de l'obra pública d'urbanització en les finques on no s'haja satisfet el pagament de les indemnitzacions, la qual cosa, al seu torn, comporta la demora -ja siga en els terminis d'inici de l'obra pública d'urbanització, ja siga en els de terminació-, la qual cosa al seu torn comportarà l'incompliment de les determinacions compreses en el conveni urbanístic que hagen subscrit l'agent urbanitzador i l'administració urbanística actuant, sense perjudici, a més, dels danys i/o perjudicis que tota esta demora poguera causar a tots els afectats per eixe procés d'actuació urbanística.

D'altra banda, la normativa vigent impediex la inscripció del projecte reparcel·lador, corol·lari al seu torn d'eixa impossibilitat de disposició d'aquelles propietats o parcel·les que, tot i constar com a creditors en el projecte, no hagueren rebut prèviament la indemnització corresponent. I, en este sentit, es prohibiex que el secretari de la corporació o el fedatari públic de l'Administració urbanística actuant certifique l'acord aprovatori als efectes de la seua inscripció en el Registre de la Propietat.

Al seu torn, cal dir que l'agent urbanitzador és el que es compromet a desenvolupar el programa d'actuació integrada en els seus terminis i condicions, i garantix eixos compromisos davant de l'Administració. Ha d'impulsar les actuacions jurídiques (instruments com ara els projectes de reparcel·lació o d'imposició i liquidació de quotes d'urbanització) i seleccionar l'empresari-constructor (este realitzarà les obres necessàries precises per a complir-los i arribar a produir els solars). Té dret a percebre una retribució com a empresari encarregat de la gestió urbanística.

En l'àmbit valencià, l'urbanitzador és una persona -pública o privada- que actua com l'agent públic responsable d'executar l'actuació urbanística en qualsevol actuació integrada, i perquè adquireisca estatus ha de ser aprovat pel programa que el designe, un programa que aprova l'Administració urbanística actuant.

L'Administració municipal és qui aprova el programa, qui decidix programar el sòl i en quines condicions (tècniques, jurídiques i econòmiques), qui determina la modalitat de gestió, qui, si escau, designa l'urbanitzador i a qui, en conseqüència, correspon tutelar i supervisar el compliment de totes les condicions i fiscalitzar la conducta de

l'urbanitzador, decidir les possibles desavinences o conflictes i arbitrar solucions de compliment obligatori.

Per tant, al marge d'eixa situació de tractament desigualitari duta a terme per l'agent urbanitzador, i de la qual l'Ajuntament de Manises és totalment coneixedora, este ha d'articular la potestat de la funció pública urbanitzadora perquè l'agent urbanitzador complisca les obligacions concretes i, en conseqüència, faça efectiu el pagament de totes les indemnitzacions als propietaris afectats pel procés urbanístic que ens ocupa, i articule, si escau, les mesures subsidiàries, que escaiguen.

La nostra investigació va concloure amb l'acceptació de l'Ajuntament de Manises de la recomanació que requerira l'agent urbanitzador perquè complira les obligacions concretes i, en conseqüència, fera efectiu el pagament de totes les indemnitzacions als propietaris afectats pel procés urbanístic.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1209612 exposava que el Programa d'Actuació Integrada per al desenvolupament de la unitat d'execució del Sector 24 del PGOU de Castelló de la Plana va ser aprovat definitivament mitjançant una Resolució de Conseller de Territori i Habitatge, de data 14 de juny de 2007 i el Projecte de reparcel·lació forçosa de la unitat d'execució del Sector 24 del PGOU de Castelló va ser aprovat definitivament mitjançant una resolució del Conseller de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, de data 30 d'octubre de 2009, i no consta que, avui, 30 mesos després, s'haja dut a terme la seua inscripció registral, i és responsabilitat de l'Institut Valencià de la Habitatge (IVHSA), com a agent urbanitzador de l'àmbit, la realització de les gestions i actuacions necessàries amb este finalitat.

Com ja es va manifestar a l'IVHSA per part de l'autor de la queixa, en dates 31 de març de 2009 i 25 de maig de 2010, no s'albira una ràpida execució del PAI de la unitat d'execució del Sector 24 del PGOU de Castelló; i que l'actual conjuntura econòmica no és el context idoni, per descomptat, per a imposar als propietaris de parcel·les incloses en un àmbit d'actuació més despeses de les que siguen estrictament necessàries, sobretot si és té compte que hi ha altres opcions legalment reconegudes per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització.

L'única diferència, avui, respecte de la situació exposada en els escrits esmentats per l'autor de la queixa és la quantitat satisfeta per este en concepte d'interessos per l'aval presentat, en data 1 de juliol de 2008, i que ja puja a la quantitat de 93.197,91 euros, una quantia que seguix incrementant-se a raó de 5.482,23 euros trimestrals.

Per la seua banda, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens remet un informe en què ens indica que "Després de diversos requeriments, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, en data 13 d'agost de 2012 ens remet un informe en què assenyala que l'autor de la queixa, per a respondre per les obligacions de pagament de les quotes d'urbanització "(...) va depositar en l'IVHSA, un aval emés per per import de 2.192.892,02 euros, que estarà en vigor fins que l'Institut Valencià d'Habitatge, SA, autoritze la seua cancel·lació o la seua devolució. Davant de l'actual conjuntura econòmica, el Consell d'Administració de l'IVHSA, en reunió duta a terme el 25 de maig de 2012 va acordar autoritzar la negociació amb l'Ajuntament de Castelló per a formalitzar un conveni de la cessió de la condició d'agent urbanitzador per gestió directa que permeta a l'Ajuntament prosseguir els tràmits de desenvolupament

urbanístic en el Sector 24 de Castelló, per a sí donar resposta als compromisos adquirits i resoldre la problemàtica urbanística de l'entorn. Una vegada formalitzat el conveni amb l'Ajuntament de Castelló, i perdent l'IVHSA la condició d'agent urbanitzador, l'Institut Valencià d'Habitatge, SA, tornarà l'aval a l'autor de la queixa (...)"

El mateix agent urbanitzador, l'IVHSA, reconeix en el seu informe, que com a conseqüència de l'actual conjuntura econòmica, es troba totalment paraitzada l'obra pública d'urbanització, com també l'enllestiment de la gestió urbanística d'este àmbit de desenvolupament.

Ara bé, eixa mateixa conjuntura econòmica està perjudicant considerablement el promotor de la queixa, el qual ha constituït un elevat aval per a fer front a la garantia de retribució de l'agent urbanitzador des de juny de 2008, i ha pagat uns elevats interessos econòmics per la demora dels terminis de gestió i execució indicats, els quals no sols excedixen els terminis legalment establits sinó que fins i tot els racionalment admissibles, per la qual cosa, atenent als terminis d'execució de l'obra pública garantida, esta hauria d'haver-se acabat fa prou de temps i, no obstant això, resulta que no solament no s'ha iniciat, sinó que l'agent urbanitzador no ha inscrit el projecte de reparcel·lació que porta anys aprovat i que es troba en estos moments negociant amb l'Ajuntament de Castelló renunciar a la seua condició d'agent urbanitzador i que esta funció pública siga assumida per gestió directa per l'Ajuntament.

Davant d'esta situació, cal recordar que les normes jurídiques han de ser interpretades d'acord amb la realitat social del temps en què han de ser aplicades, i ser absolutament just i equitatiu, amb l'única finalitat de salvaguardar i protegir els drets dels propietaris dels terrenys, tenint en compte el temps que ha transcorregut des de la presentació dels avals pels propietaris, el qual s'està prolongant més del que era previsible, molt més enllà del que és racionalment exigible, o del que es pot considerar com a just, equitatiu i coordinat amb l'esperit de la llei que establia la seua constitució, la qual cosa causa una important lesió econòmica a estos, tenint en compte els costos financers que implica l'indefinit i erm manteniment de les garanties bancàries, a més de la impossibilitat de disposar del principal garantit.

Per tant, res impeditx que puga substituir-se la garantia a través d'aval, per una altra que poguera resultar en el mateix abast garant, com pot ser l'atorgament d'escriptura pública, atesa la seua naturalesa executiva.

En conseqüència, recomanem a la Conselleria d'Infraestructura, Territori i Medi Ambient que accepte modificar la modalitat de garantia i, en este sentit, accepte com a mitjà de garantia de pagament de les quotes d'urbanització l'atorgament, pel propietari, d'escriptura pública en què assumisca, en benefici de l'urbanitzador, l'obligació de pagar-li amb desembossament previ a l'exercici de qualssevol accions contra la liquidació de quotes d'urbanització.

Idèntic problema es va plantejar en la queixa núm. 1111866, en la qual es denunciava que, a causa de l'incompliment dels terminis d'execució d'un programa d'actuació integrada, ha sol·licitat reiteradament a l'Ajuntament de Benijófar, sense èxit fins ara, la devolució d'aval per no poder continuar pagant les despeses del seu manteniment, ja que el pagament de les quotes d'urbanització es troben garantides amb la càrrega real que apareix en la finca resultant inscrita en el Registre de la Propietat.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament de Benijófar ens remet diversa documentació, de la qual es desprén, entre altres qüestions, que la Junta de Govern Local, en sessió de data 26 de gener de 2011, va acordar l'inici d'un expedient administratiu per a la determinació i fixació d'exigències a l'urbanitzador de la Unitat d'Execució UER-3, el qual encara no havia sigut resolt.

L'Ajuntament de Benijófar ens informa que, en l'actualitat, ha sol·licitat l'informe preceptiu al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en virtut del qual disposa l'art. 10.8.a) de la Llei 10/1994, de 19 de desembre, reguladora de la institució, en el qual es preveu la necessitat d'obtenir l'informe en les reclamacions formulades contra les corporacions locals en quantia superior a 15.000 euros.

Així mateix, segons es desprén de l'informe emés per la secretària-interventora de l'Ajuntament de Benijófar, les obres d'urbanització, el pagament de les quals garanteix l'aval bancari aportat per l'autora de la queixa, encara no han conclòs a causa dels retards i incompliments de l'urbanitzador, i les últimes actuacions municipals van ser les següents:

“-Mitjançant un acord adoptat per la Junta de Govern Local en sessió de data 26/01/2011, s'emplaça l'urbanitzador a esmenar les deficiències observades en informe tècnic de 13/01/2011, i concloure definitivament les obres, el termini d'execució de les quals, inclosa la modificació, es troba més que vençut.

-Mitjançant un acord adoptat per la Junta de Govern Local en sessió de 5/5/2011, es concedix a l'urbanitzador, segons informe tècnic de 31/3/2011, un termini de 30 dies per a efectuar la connexió elèctrica de la unitat, seguint les instruccions del director de les obres, com també presentar la documentació plasmada en l'acta de comprovació del replantejament de les obres, i necessària per a poder dur a terme la seua recepció.

-Mitjançant un acord adoptat per la Junta de Govern Local en sessió de data 12/7/2011, i de conformitat amb l'informe tècnic de 20/6/2011, es concedix a l'urbanitzador un mes improrrogable, per a aportar “el dossier de control de qualitat de les obres d'urbanització realitzades” i acreditar “l'existència de subministrament elèctric a la unitat d'execució”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insisteix en el fet que el termini de terminació de les obres s'ha incomplert a l'excés i que l'enorme retard en la conclusió d'estes està provocant-li un perjudici econòmic insostenible per la despesa financera de manteniment de l'aval.

En este context, caldria distingir, d'una banda, la pretensió constituïda per la reclamació econòmica formulada per l'autora de la queixa per a obtenir una indemnització pels danys i perjudicis que està suportant, i d'una altra banda, la pretensió constituïda per la devolució de l'aval, en trobar-se les quotes d'urbanització garantides amb la càrrega real que apareix en la finca resultant inscrita en el Registre de la Propietat.

Quant a la primera pretensió, caldrà esperar que el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana emeta el preceptiu informe per a resoldre la reclamació

econòmica sobre els danys i perjudicis ja causats en el patrimoni de l'autora de la queixa.

Ara bé, respecte de la segona pretensió, és a dir, la devolució de l'aval bancari, no és preceptiu l'informe previ del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, per la qual cosa no caldria esperar que s'emeta per tal de poder acordar la devolució de l'aval.

A estos efectos, esta institució considera contrari al més elemental sentit de justícia obligar la propietat a mantindre indefinidament l'aval bancari aportat en garantia del pagament de les quotes d'urbanització quan no té cap culpa quant al retard en la terminació de les obres d'urbanització o en els incompliments dels terminis previstos en el programa d'actuació integrada, qüestions ambdues únicament imputables a l'urbanitzador.

No resulta lícit oposar que la propietat va optar al moment oportú per pagar en metàl·lic les quotes d'urbanització i que, per tant, com afirma l'Ajuntament "qualsevol canvi en la modalitat de retribució a l'urbanitzador respecte del qual al moment oportú va optar la interessada haurà de ser acordat entre les parts", ja que esta interpretació condueix a l'absurd de premiar els incompliments de l'urbanitzador amb la necessitat d'obtindre el seu consentiment per a acordar la devolució de l'aval, i es condemna la propietat a haver de suportar injustament *sine die* les despeses de manteniment de l'aval bancari, encara que això puga comportar la seua ruïna econòmica.

D'altra banda, en el cas que ens ocupa, cal notar que el pagament de les quotes d'urbanització està garantit no sols amb l'aval bancari, sinó amb l'afecció o càrrega real que pesa sobre la finca de resultat adjudicada a l'autora de la queixa i degudament inscrita en el Registre de la Propietat.

En este sentit, l'art. 19.3 del RD 1093/1997, de 4 de juliol, pel qual s'aproven les normes complementàries al Reglament per a l'execució de la Llei hipotecària sobre inscripció en el Registre de la Propietat d'actes de naturalesa urbanística, disposa el següent: "No serà necessària la constància registral de l'afecció quan del projecte d'equidistribució resulte que l'obra d'urbanització ha sigut realitzada i pagada o que l'obligació d'urbanitzar s'ha assegurat per mitjà d'un altre tipus de garanties admeses per la legislació urbanística aplicable".

Hem destacat en cursiva l'última part del referit precepte legal per a posar en evidència que no cap una "doble garantia", real i financera, per a unes mateixes obres d'urbanització, és a dir, si existix ja l'afecció registral no cap la garantia financera i si hi ha la financera (aval bancari), no cap la garantia registral, com expressament indica l'art. 19.3 del RD 1093/1997.

En conseqüència, hem recomanat a l'Ajuntament de Benijófar que acorde la devolució de l'aval bancari a l'autora de la queixa, ja que el pagament de les despeses d'urbanització es troba garantit amb l'afecció registral sobre la finca de resultat adjudicada a esta, i tot això, sense perjudici de continuar amb la tramitació i resolució del procediment incoat per a indemnitzar els danys i perjudicis causats per les despeses financeres del seu indegut manteniment.

5. Disciplina urbanística

En relació amb els incompliments de la normativa urbanística, distingirem entre estos quatre grans blocs de matèries:

- a) la negativa o 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 les seues condicions.

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

En la queixa núm. 1200555 es denunciava la falta de contestació de l'Ajuntament de València a les sol·licituds d'informació urbanística presentades per un veí en relació amb determinats solars de la seua propietat.

Una vegada requerit el corresponent informe, l'Ajuntament de València ens significa que:

“(…) el Servei de Planejament ha facilitat diverses vegades informació verbal a l'autor de la queixa. El 8 de març de 2011 se li va remetre la fitxa de circumstàncies urbanístiques. I recentment, davant de la petició que s'estenga el contingut de la informació, se li ha remés nou informe urbanístic, d'1 de març de 2012, en el qual s'oferix una informació més completa sobre cadascun dels extrems requerits pel sol·licitant. En relació amb el fons de l'assumpte, l'Ajuntament ha inclòs la sentència i els escrits presentats per l'autor de la queixa en l'expedient en el qual es tramita la revisió del PGOU de València, a l'efecte d'analitzar la qualificació que cal atorgar a les seues parcel·les, d'acord amb la sentència (...)”.

Vam rebre l'informe i en vam donar trasllat al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer, i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial, tot insistint en el fet que no ha rebut cap informació verbal ni tampoc el certificat de circumstàncies urbanístiques ni l'informe tècnic jurídic que esmenta l'administració municipal en el seu informe.

Arribats a este punt, es deduïx de l'informe municipal remés que l'Ajuntament ha facilitat i ha remés tota la informació urbanística sol·licitada pel promotor de la queixa, si bé no acredita fefaentment que este l'haguera rebuda, per la qual cosa, si no consta este fet fefaentment, caldria donar-li resposta al més aviat possible.

Ha de recordar-se que, quant a la falta de contestació dins de termini a les sol·licituds d'informació urbanística i l'obtenció de còpia dels documents integrants dels expedients, el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigeix a les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, entre les qual, i molt rellevant, es troba el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenten els particulars, 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.

L'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que “tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable”.

Eixe termini raonable és concretat en un mes per la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en avant, LUV), en l'art de la qual. 6.4 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.”

Així mateix, l'art. 559.1 del Decret del Consell 67/2006, de 19 de maig, pel qual s'estableix el Reglament d'Ordenació i Gestió Territorial i Urbanística Valenciana (d'ara en avant, ROGTU) assenyala que, dins de les seues competències respectives, l'Administració de la comunitat autònoma i els municipis, com també les mancomunitats, consorcis i gerències d'urbanisme, han d'adoptar les mesures necessàries per a:

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

- Reconèixer 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.

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

a) Quan la informació urbanística sol·licitada afecte:

1r. Qualsevol procediment administratiu sancionador.

2n. Dades de caràcter personal.

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

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

- Accedir a la informació de què disposen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, com també 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 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 obtindre de l'administració una resposta motivada, d'acord amb la legislació reguladora del règim jurídic d'esta administració i del procediment de què es tracte.

Després de concloure la investigació, l'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent a contestar de forma motivada a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en les seues sol·licituds d'informació urbanística, i adoptar les mesures oportunes per a garantir el major accés a la informació, tant pel que fa a la vista de l'expedient, com quant al lliurament de la documentació que, si escau, la promotora de la queixa ha sol·licitat.

D'altra banda, l'associació de veïns autora de la queixa núm. 1211862 ens relatava que, a través d'un escrit presentat amb data 28 de maig de 2012, havia sol·licitat a l'Ajuntament de Bolbaite una còpia de l'informe de taxació realitzat pel tècnic municipal referit als terrenys comprats per a l'ampliació del cementeri, com també l'expedient complet, sense haver rebut cap contestació fins a hores d'ara.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Excm. Ajuntament de Bolbaite ens indica que, en relació amb diversos expedients de queixa per falta de resposta a les sol·licituds presentades per l'autor de la queixa, "(...) totes les contestacions han sigut ja tramitades (...)". No obstant això, no ens aporta còpia de les respostes emeses, per la qual cosa esta institució no ha pogut comprovar si s'ha facilitat tota la informació sol·licitada, en concret, la còpia de la taxació efectuada, si escau, pel tècnic municipal.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a denunciar que no ha rebut la còpia de la taxació dels terrenys comprats per a l'ampliació del cementeri.

Si bé esta institució és conscient de la dificultat de contestar en termini a totes les sol·licituds i escrits que presenten els ciutadans, les administracions públiques han de fer un esforç per respectar els terminis legals i, sobretot, respondre a totes les qüestions plantejades per les persones que sol·liciten informació.

El silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretat jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució espanyola), i que, tal com ha exposat el Síndic de Greuges en els seus successius informes anuals a les Corts Valencianes, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes, i convertix, per això, en inoperant, la via administrativa.

En conseqüència amb això, recomanem a l'Ajuntament de Bolbaite que conteste a totes i cada una de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en el seu escrit presentat amb data 28 de maig de 2012.

La falta de resposta a una sol·licitud dirigida a la llavors denominada Conselleria d'Infraestructures i Transports per a l'obtenció d'un certificat de legalitat de tres habitatges unifamiliars construïts al passeig de la Goleta de la platja de Tavernes de la Vallidigna, va ser objecte de la queixa núm. 104465.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'actual Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens indica, entre altres qüestions, que "(...) amb data 20 d'abril de 2010 es dicta Resolució per la Direcció General de Portes, Aeroports i Costes en què es resol no autoritzar ni legalitzar les obres realitzades per l'autor de la queixa, de construcció de tres habitatges adossats en zona de servitud de protecció (...) la Resolució es notifica a l'interessat amb data 20 de maig de 2010. Al seu torn, se li comunica que haurà d'alliberar-se la zona de servitud de protecció de l'edificació referida, i que no és possible legalitzar cap de les habitatges construïts fins que no s'allibere la zona de servitud de protecció. Després de la Resolució de data 20 d'abril de 2010, l'interessat ha formulat recurs d'alçada (...)."

En la fase d'al·legacions a este informe, l'autor de la queixa denuncia que el recurs d'alçada encara no ha sigut resolt expressament per la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, per la qual cosa no s'ha complert amb l'obligació legal de contestar, recollida en els arts. 42.1, 89 i 113 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així les coses, esta institució no es cansa de recordar que l'interessat està facultat, però no obligat, a interposar el recurs jurisdiccional corresponent una vegada transcorregut el termini de tres mesos per a la seua resolució (art. 115.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre), ja que el que no desapareix mai, per molt de temps que transcórrega, és l'obligació de dictar una resolució expressa i motivada en contestació a totes les qüestions plantejades en el recurs d'alçada presentat per l'autor de la queixa.

Cal tindre en compte que la desestimació per silenci administratiu té els sols efectes de permetre als interessats la interposició de l'acció jurisdiccional que escaiga, és a dir, el silenci negatiu es configura com una garantia per al ciutadà, de manera que "voluntàriament" pot optar entre, d'una banda, acudir a la via jurisdiccional o, d'un altra banda, si preferix conèixer quins són els arguments definitius que la Conselleria sosté definitivament per a denegar la seua pretensió i quins són els recursos que pot interposar, esperar a la resolució expressa de l'Administració, atés que esta actitud d'abstindre's de dictar una resolució expressa incomplix manifestament l'inexcusable deure de resoldre, impost a les administracions públiques en l'art. 42 i de la repetida Llei 30/1992, i l'obligació de les quals ha sigut estesa i emfatitzada amb la reforma operada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, quan prescriu, amb una claredat com la llum del dia, que l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa en tots els procediments.

Dit d'una altra manera, encara que haja transcorregut a l'excés e termini màxim de tres mesos per a dictar i notificar la resolució expressa al recurs d'alçada, no per això ha desaparegut la referida obligació administrativa, ni el ciutadà ha d'entendre desestimat el seu recurs forçosament i interposar el corresponent recurs contenciós-administratiu, atés que, insistim, estem davant d'una facultat de l'interessat.

Per tot això, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que dictara una resolució motivada en contestació a totes i cada una de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en el recurs d'alçada presentat contra la Resolució de data 20 d'abril de 2010 per la qual s'acorda no autoritzar ni legalitzar les obres realitzades. L'esmentada Conselleria va acceptar la nostra recomanació i va resoldre expressament el recurs d'alçada presentat per l'autor de la queixa.

5.2. Les llicències urbanístiques

Els retards en el procediment d'atorgament d'una llicència de primera ocupació va ser objecte de la queixa núm. 1111377. Els propietaris d'una habitatge situat al municipi de Xàbia denunciaven "(...) que tenen sa casa des de 2004 i que no tenen cèdula d'habitabilitat; estan servint-se de la llum i de l'aigua d'obra; tampoc hi ha llum en la urbanització; estan pagant l'IBI des de l'any 2005; l'Ajuntament de Xàbia no atorga la corresponent llicència tot adduint que hi ha problemes amb la urbanització perquè han sorgit "discrepàncies entre l'Ajuntament i la constructora (...)".

L'Ajuntament de Xàbia ens remet un informe en què ens indica que "(...) l'habitatge de referència compta amb llicència d'obra major (...) per a l'habitatge no consta efectuada sol·licitud de llicència de primera ocupació (...) amb independència d'això, este servici de llicències i disciplina urbanística té ordre de no concedir les llicències d'ocupació per als habitatges ubicats en este pla parcial, fins que no estiguen rebudes per part de l'Ajuntament les obres d'urbanització d'este i esmenades les deficiències existents (...)".

En este context, ha de significar-se que l'agent urbanitzador és el que es compromet a desenrotllar el programa en els seus terminis i condicions, i garantix els compromisos davant de l'Administració. Igualment ha d'impulsar les actuacions jurídiques (instruments com els projectes de reparcel·lació o d'imposició i liquidació de quotes d'urbanització) i seleccionar l'empresari-constructor (este realitzarà les obres

necessàries precises per a complir-los i arribar a produir els solars). Té dret a percebre una retribució com empresari encarregat de la gestió urbanística.

D'altra banda, competix a l'administració municipal, com a titular de la potestat de la funció pública urbanitzadora, adoptar les mesures necessàries perquè l'agent urbanitzador complisca les obligacions contretes i, en conseqüència, i d'entre estes les obres d'urbanització s'executen i es reben dins dels terminis legalment establits, i articular, si escau, les mesures subsidiàries que escaiguen.

Ara bé, una vegada dit això anterior, cal també indicar quant al supòsit que ens ocupa que és cert que la jurisprudència del Tribunal Suprem, com assenyala la Sentència de 21 de maig de 2001, sostenia la necessitat d'un acte formal d'acceptació de la cessió per part de l'Administració, per al naixement de la seua obligació de mantindre i conservar les obres d'urbanització.

No obstant això, l'actual criteri jurisprudencial del Tribunal Suprem sobre esta qüestió, reflectit, entre altres, per la Sentència d'11 de maig de 2007, admet com a possible, vàlida i eficaç la recepció i acceptació tàcites, deduïbles d'actes propis de l'Administració vinculants per a esta, i en este sentit no deixa de ser un acte de recepció tàcita de les obres d'urbanització executades, l'obertura de la xarxa viària de la urbanització al trànsit rodat, com també el consentiment de l'ocupació de les habitatges acabats, la qual cosa impedit que l'Administració pugua anar contra si mateixa en desconéixer la recepció tàcita operada.

Al seu torn, com a titular de la potestat o de la funció pública d'urbanitzar i, en conseqüència, d'esta competència, al marge que s'haja optat en el supòsit que ens ocupa per la gestió indirecta, eixa administració municipal esdevé obligada, sense que pugua declinar o fer desistiment de la responsabilitat, que es duga a terme el compliment de la funció d'urbanitzar per qui, després del seu corresponent procediment, a l'empara dels principis de concurrència i publicitat, haja resultat seleccionat com a agent urbanitzador, i fer complir, entre d'altres, els terminis convinguts, i adoptar, si escau, les mesures d'execució subsidiària que resultaren necessàries davant d'este, en els supòsits en què, després dels requeriments efectuats, este incomplira els acords convinguts, i executar, amb esta finalitat, la garantia per este constituïda.

El que de cap manera pot fer l'Ajuntament és demorar o consentir este estat anòmal, si és coneixedora, com es desprén del seu informe, que esta situació està perjudicant a aquells que, a l'empara el principi de confiança legítima i d'actes propis o consentits per eixa Administració -com és l'obertura de tota la xarxa viària d'eixa urbanització al trànsit rodat-, estan en la creença que les obres han sigut rebudes per eixa Administració, fet que, d'altra banda, com hem assenyalat, s'ha produït tàcitament.

Sobre la base d'estos arguments, l'Ajuntament de Xàbia va acceptar la nostra recomanació que, atés que s'ha produït una recepció tàcita de les obres d'urbanització, no denegue l'atorgament de les llicències d'ocupació que se sol·liciten i invoque com a causa de la seua denegació la no-recepció de les obres d'urbanització d'este.

La falta d'obtenció de la llicència de primera ocupació també va ser l'objecte de la queixa núm. 1209272. La comunitat de propietaris autora de la queixa ens expressava que els veïns dels habitatges ubicats als carrers Conejera i Camí de Realón de Torrent

seguixen sense comptar amb llicència de primera ocupació i amb el subministrament d'aigua potable, per la qual cosa reclama el compliment d'allò que s'ha disposat per la Sentència de la Secció Segona de la Sala del Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 1274, d'11 de novembre de 2005.

Una vegada admesa a tràmit la queixa i requerit el corresponent informe l'Excm. Ajuntament de Torrent, ens indica que:

“(…) al juliol de 2006, l'empresa que gestiona el cicle integral de l'aigua, va elaborar una Memòria valorada per a l'abastiment d'aigua potable a la zona de les urbanitzacions Montehermoso-El Realón. Estudi del finançament de l'obra i reunions amb els propietaris. El 13 de febrer de 2009, es remet informe per l'empresa comunicant que s'ha realitzat un nou pressupost general sobre les obres de conducció, amb reducció i nou traçat en estar previst executar part del projecte per al subministrament d'aigua potable al Col·legi El Vedat (...) al març de 2012, el delegat del cicle integral de l'aigua manté reunió amb representants de la comunitat de copropietaris per a informar-los que després de l'execució de part del traçat fins al Col·legi El Vedat, s'han realitzat noves valoracions per a l'abastiment com també les previsions d'execució de l'obra. Així mateix s'han realitzat altres reunions amb les associacions de veïns de les urbanitzacions de la zona a l'efecte de adoptar solucions conjuntes reduint els costos d'execució (...)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, la comunitat de propietaris autora de la queixa insistix a denunciar la lentitud en el compliment de la mencionada sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, dictada fa quasi set anys.

Partint d'estos fets, esta institució és conscient dels problemes que la greu crisi econòmica que vivim està generant en l'activitat urbanística dels municipis. No resulten infreqüents les queixes que rebem sobre els retards que s'estan produint en la iniciació i finalització de les obres d'urbanització.

En este cas, l'Ajuntament ens informa que s'han mantingut moltes reunions amb els propietaris afectats per a tractar d'executar el projecte que resulte més adequat i econòmic.

No obstant això, han transcorregut quasi set anys des que es va dictar la repetida sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, temps més que suficient per a complir-la de forma efectiva. Per això, recomanem a l'Ajuntament de Torrent que, tenint en compte el temps transcorregut fins al moment, adopte totes les mesures necessàries per a impulsar i aconseguir el compliment efectiu de la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 1274, d'11 de novembre de 2005.

Finalitzem les investigacions després que l'Ajuntament de Torrent acceptara les nostres investigacions.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1110918 ens relatava la discriminació que, al seu parer, estava suportant pel diferent tracte rebut per part de l'Ajuntament d'Alzira respecte d'una llicència d'ocupació de la via pública per a la seua cafeteria.

Ens referix que li han assignat un espai per a la terrassa a 30 metres de la porta del seu local, i que no la pot visualitzar o ha de contractar dues persones per a poder-la atendre, la qual cosa no pot permetre's, a més del consegüent desplaçament fins allà i les molèsties que causa a altres negocis limítrofs. En la zona hi ha quatre cafeteries, a més de la del promotor de la queixa, i totes les terrasses han sigut autoritzades davant de les seues portes.

L'Ajuntament d'Alzira ens va remetre un informe en què, entre altres qüestions, ens indicava el següent: "(...) l'interessat no va complir allò que s'ha estipulat en "l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per ocupació de la via pública amb taules i cadires amb finalitat lucrativa", que estableix l'obligatorietat de realitzar l'ingrés d'autoliquidació i presentar còpia en les dependències de la Policia Local prèviament a la concessió de l'ocupació sol·licitada. Ni va realitzar l'ingrés, ni va presentar sol·licitud, ni va anar a estes dependències. L'agent d'esta Policia Local encarregat de la inspecció d'ocupacions de taules i cadires va comminar l'interessat, en dues ocasions, que anara a les dependències, i en va fer cas omís (...)".

En este sentit, ha d'assenyalar-se que de l'informe municipal es desprén que la conducta duta a terme pel promotor de la queixa que ens ocupa no s'ha ajustat a les determinacions, en concret a l'ordenança municipal, establides per l'entitat local.

Este incompliment va determinar les actuacions que va dur a terme l'entitat, i entre estes, l'autorització de l'espai públic finalment definit. Ara bé, esta definició s'assembla més a una adjudicació-sanció per la conducta prèvia del promotor de la queixa, que l'ajustada als criteris d'utilització o ocupació indiscriminada de l'espai públic, la qual ha de dur-se a terme o ha de fer-se amb l'establiment previ o la determinació d'uns criteris objectius d'autorització i no amb criteris de caràcter subjectiu.

Per tant, si es permet que l'activitat o part de l'activitat econòmica que desenvolupa el promotor de la queixa tinga lloc dins de l'espai del domini públic municipal, la utilització d'este domini i l'activitat que s'hi exercisca ha de sotmetre's als requisits legalment establits, per tant, esta activitat ha de dur-se a terme, amb la definició prèvia, dins de l'espai públic legalment habilitat per a això, i amb l'autorització prèvia municipal, que en tot cas ha de respectar els principis de publicitat, concurrència, transparència i igualtat i no-discriminació, entre els criteris de selecció que es consideren necessaris i proporcionals.

L'Ajuntament d'Alzira va acceptar la nostra recomanació, consistent que la utilització privativa de l'espai públic es duga a terme després del procés de selecció que l'autoritza i que està legalment establert, el qual ha d'estar informat pels principis de publicitat, concurrència, transparència i igualtat i no-discriminació, i no per mers criteris subjectius o atenent a les conductes, que si escau, puguen ser sancionables, dutes a terme pels sol·licitants d'este espai.

5.3. La intervenció municipal a través d'ordres d'execució

En la queixa núm. 1109662 es denunciava el lamentable estat de conservació, falta de neteja i brutícia d'un solar a Alacant. Després d'admetre a tràmit la queixa, l'Ajuntament ens informa que "(...) té obert sengles expedients (...)” i que el

Departament Tècnic de Conservació d'Immobles va efectuar una visita d'inspecció al solar amb data 15 de febrer de 2011 amb el resultat següent: “la tanca és deficient: panells de malla metàl·lica de peu de formigó 1,8 metres d'altura, amb prou feines subjectes sobre l'antic mur de 0,5 metres d'altura i sense porta d'accés. El solar està molt brut, hi ha runes, fems i grans matolls”.

Així les coses, l'art. 206 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV), prescriu que “els propietaris de terrenys, construccions i edificis hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, i fer els treballs i obres necessaris per a conservar o rehabilitar en estos les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia.”

Per això, l'art. 212.1 de la referida Llei 16/2005 preveu la possibilitat de “dictar ordres d'execució d'obres de reparació, conservació i rehabilitació” que “poden comminar, així mateix, a la neteja, 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, assenjala 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 (...)”.

En el cas que ens ocupa, i a pesar dels requeriments municipals dictats amb data 7 de març de 2011, la propietat no ha complit les mesures exigides respecte al tancament, neteja i desratització del solar, per la qual cosa l'Ajuntament d'Alacant es troba facultat per a imposar multes coercitives i incoar el corresponent expedient sancionador per a aconseguir que la comunitat de propietaris execute al més aviat possible les obres (art. 212.3 Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana).

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que extremara els seus esforços per a aconseguir que la propietat realitze el tancament, neteja i desratització del solar, amb l'objecte de garantir unes adequades condicions higienicosanitàries.

Idèntic resultat satisfactori vam obtindre en la queixa núm. 1207132, en la qual es denunciava que, des de fa diversos anys, els veïns de la zona suporten les molèsties derivades de la falta de neteja i brutícia existent en un solar a València.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de València ens remet un complet informe en què ens indica, entre altres coses que:

“(...) per Decret de l'Alcaldia de data 12 de març de 2012 es va notificar a la societat municipal AUMSA (titular de la concessió demanial sobre els terrenys objecte de les presents actuacions), l'informe emés per la Secció de Projectes del Servei de Circulació, Transports i les seues Infraestructures del contingut de les quals cal destacar el següent:

- Que la situació del buidatge requerix d'una actuació urgent atés que pot comprometre la seguretat i salubritat de la zona.

- Que els requeriments efectuats per este Ajuntament es referixen al farcit del solar per a la seua posterior reversió com també la reposició dels vials i entorn en les condicions en què estos es trobaven abans de l'inici dels treballs (....)".

Estos fets ja van ser objecte del nostre anterior expedient de queixa núm. 1108776, en el qual, amb data 4 d'agost de 2011, recomanàrem a l'Excm. Ajuntament de València que continuara adoptant totes les mesures que foren necessàries per a conservar el solar i el seu tancament en unes adequades condicions higienicosanitàries i de seguretat. Tot i el temps que ha transcorregut des de llavors, segons ens informa l'autora de la queixa, res ha canviat. La situació continua sent la mateixa.

Per això, vam tornar a recomanar a l'Ajuntament de València que, tenint en compte el temps transcorregut des de la nostra anterior recomanació de data 4 d'agost de 2011, extreme els seus esforços per a aconseguir la conservació del solar i el seu tancament en unes adequades condicions higienicosanitàries i de seguretat. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació i vam posar fi a les nostres investigacions.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1208150 es detallaven les deficientes condicions higienicosanitàries en què es trobava un solar a Moncofa. L'Ajuntament ens informa que ha dictat sengles ordres d'execució a la propietat del solar i que "(...) el present expedient està sent objecte de notificació a la citada mercantil a través de la notificació edictal prevista en l'art. 59.5 de la Llei 30/1992 (...) per constar com a desconegut segons els justificants de recepció tornats per correus (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que el solar segueix en la mateixa situació d'insalubritat i falta de neteja, i sol·licita que l'Ajuntament faça tot el que pugua per a solucionar el problema.

En el cas que ens ocupa, i a pesar de les dues ordres d'execució dictades per l'Ajuntament, no s'ha pogut notificar al propietari l'existència d'estes, per la qual cosa la situació actual del solar continua sent de falta de neteja i insalubritat.

A estos efectes, cal recordar que l'Ajuntament de Moncofa està facultat per a imposar multes coercitives, 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) i acordar l'execució subsidiària a costa de l'obligat (art. 98 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

Amb suport en estes consideracions, l'Ajuntament de Moncofa va acceptar la nostra recomanació que fera tot el que es poguera perquè el propietari del solar el tancara, netejara i desinfectara.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1209572 és una persona a qui l'Ajuntament de la Vila Joiosa havia imposat unes multes coercitives perquè mantinguera en bon estat de conservació un immoble. Esta persona havia denunciat sense èxit que ell no era el propietari i que, per tant, les multes eren improcedents.

L'autor de la queixa va posar de manifest diverses vegades davant de l'Ajuntament que no era propietari de la habitatge que estava en mal estat; que encara que es tracta d'un únic immoble estructuralment parlant, té dos habitatges, els quals compartixen la mateixa escala d'accés; habitatges que pertanyen a dos propietaris distints; per tant, no li era possible efectuar els informes requerits per l'Ajuntament perquè no podia accedir a l'altre habitatge, o facilitar el seu accés al tècnic que es contractara a este efecte; tant és així que el mateix Ajuntament va haver de sol·licitar autorització per a accedir a l'habitatge esmentat al Jutjat Contenciós Administratiu d'Alacant.

Les obres de rehabilitació de l'immoble estan en l'actualitat correctament finalitzades, i el seu cost ha estat a càrrec de l'autor de la queixa, tot i no ser l'obligat per a fer-ho, ja que si no ho feia, l'Ajuntament de la Vila Joiosa haguera continuat imposant multes coercitives fins al valor màxim de 12.000 euros; unes multes que fins a la data han sigut abonades tan sols per l'autor de la queixa i no pel responsable d'això, el propietari de l'altre habitatge.

El promotor de la queixa va presentar escrit davant de l'Ajuntament de la Vila Joiosa per demanar que li tornaren les multes coercitives ingressades, però davant d'això l'Ajuntament ha resolt la seua inadmissió, per entendre que si no havia de satisfer les multes coercitives imposades havia d'haver-les recorregut en via contenciosa administrativa i, com que no les va recórrer, va consentir que esdevingueren fermes, la qual cosa contradiu la seua posterior oposició; esta interpretació considera l'autor de la queixa "conculca el sentit i finalitat de les multes coercitives, a més de comportar una confiscació d'un ingrés de forma indeguda perquè no cal atorgar a estes caràcter sancionador."

Una vegada conclosa la investigació, constatarem que el promotor de la queixa no era el propietari de la habitatge en mal estat; que esta circumstància es va posar de manifest diverses vegades davant de l'Ajuntament de la Vila Joiosa; que el propietari actual de la habitatge és la Caixa d'Estalvis del Mediterrani; per tant, de cap manera pot considerar el promotor de la queixa com a subjecte passiu obligat al pagament de la multa coercitiva girada per eixa administració municipal. I és per això que, tal com hem indicat, és la norma competent la que definix el subjecte destinatari o obligat al pagament de la multa coercitiva que poguera imposar l'Administració i este no pot ser seleccionat o triat lliurement i de forma indiscriminada per l'Administració, sinó que l'element subjectiu, l'obligat al pagament, es troba configurat legalment i, com hem vist en el supòsit que ens ocupa, l'obligat no és qualsevol interessat, sinó el propietari de l'immoble, segons establix la LUV.

Per tot això, recomanarem a l'Ajuntament de la Vila Joiosa que tornara l' import de la multa coercitiva indegudament girat al promotor de la queixa i satisfeta per este, perquè ell no era el propietari de l'immoble i, per extensió, el subjecte obligat a pagar-la. L'Ajuntament no va acceptar la nostra recomanació.

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

Les queixes que hem tramitat enguany 2012 es referixen a la lentitud dels ajuntaments per a acordar l'inici de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística conculcada

i l'expedient sancionador, com també en la tramitació, resolució i compliment efectiu de les ordres de demolició i les corresponents sancions.

Amb l'objecte d'evitar la consolidació de les construccions il·legals, amb el greu dany que això implica 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 pronuncia, la importància que els ajuntaments reaccionen a temps quan les obres s'estan executant, mitjançant la seua paralització i l'ordre de tallar el subministrament d'aigua i llum dirigida a les empreses distribuïdores.

A continuació, passem a donar compte d'alguns expedients de queixa en què hem dictat una resolució recomanant el restabliment de la legalitat urbanística vulnerada, i els agrupem en estos grans blocs:

a) la passivitat o lentitud municipal davant de les denúncies presentades pels ciutadans en els municipis de Dénia, Alacant i la Pobla de Vallbona.

b) l'actuació municipal i l'incompliment de les ordres de demolició per part dels infractors en els municipis de Santa Pola, Ibi i el Poble Nou de Benitatxell.

Començant pel primer bloc, l'autor de la queixa núm. 1206070 ens indicava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Dénia la incoació d'un expedient de restabliment de la legalitat urbanística per l'ocupació i ús d'un habitatge, com també del corresponent expedient sancionador per la comissió d'una infracció urbanística. A pesar del temps transcorregut, no havia rebut cap contestació per part de l'Ajuntament.

Requerit el corresponent informe a la corporació local, ens confirma que "(...) s'incoa l'expedient de restauració de la legalitat urbanística per no tindre llicència de primera ocupació. El procediment es troba pendent d'inici, el qual, excepte ordre de preferència, s'ha d'iniciar quan li corresponga d'acord amb les normes de procediment administratiu (...)".

El present expedient de queixa planteja dues qüestions, les quals, tot i estar vinculades entre si, han de ser analitzades de manera independent.

En primer lloc, cal analitzar la que es referix a la falta de resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa, i en este sentit, ha de prendre's en consideració que la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en l'article 42 estableix l'obligació de resoldre. 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 tres mesos.

El dret a obtindre una resolució sobre el que hom 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 l'esmentada llei "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb la celeritat necessària les funcions per a les quals s'ha organitzat".

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a esta i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, i tenir la màxima cura de tots els tràmits que constitueixen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret.

En segon lloc, l'article 524 del Decret 67/2006, Reglament d'Ordenació i Gestió Territorial i Urbanística (ROGTU), estableix que l'òrgan competent ha d'incoar el procediment de protecció de legalitat urbanística si té coneixement de qualsevol acció o omisió que presumptament es realitze sense observar la normativa urbanística, o vulnerant-la. L'incompliment d'eixe deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius.

La incoació es realitzarà d'ofici, per petició raonada d'altres òrgans administratius o col·legis professionals, o per denúncia presentada per qualsevol persona. En el cas que la denúncia es considere sense fonament, l'Administració ha de justificar eixa apreciació i notificar al denunciant els fets i fonaments jurídics de la decisió de no incoar el procediment.

La incoació del procediment haurà de ser notificada a l'interessat en el termini màxim de 10 dies, i ha de quedar constància fefaent de la recepció o de l'intent de notificació. Quan la incoació haja sigut impulsada a instància d'una altra administració pública o d'un col·legi professional amb competències relacionades amb l'urbanisme, també haurà de comunicar-se-li l'acte d'incoació en eixe mateix termini.

Per tant, per al supòsit que esta denúncia no tinguera fonament, han de comunicar-se al promotor de la queixa les raons o arguments en virtut dels quals no s'obri el procediment de restabliment de la legalitat urbanística denunciada; i, per al supòsit que la denúncia no fóra sense fonament, la Llei urbanística valenciana, Llei 16/2005, de 30 de desembre, (d'ara en avant, LUV) disposa en l'article 191, apartat a) que estan subjectes a llicència urbanística tots els actes d'ús, transformació i edificació del sòl, subsòl i vol, i en particular els següents: les obres de construcció, edificació i implantació d'instal·lacions de nova planta.

En este sentit, l'art. 219 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en avant, LUV), obliga l'Ajuntament de Dénia a adoptar, de forma ineludible, les mesures següents:

- a) Les dirigides a la restauració de l'ordre jurídic infringit i de la realitat física alterada o transformada com a conseqüència de l'actuació il·legal.
- b) La iniciació dels procediments de suspensió i anul·lació dels actes administratius en què poguera emparar-se l'actuació il·legal.

c) La imposició de sancions als responsables, prèvia la tramitació del corresponent procediment sancionador, això sense perjudici de les possibles responsabilitats civils o penals.

Basant-se en el que hem exposat, l'Ajuntament de Dénia va acceptar les recomanacions següents:

- Extreuar al màxim els 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 article 524 del ROGTU, i sobre la base d'estos resoldre expressament i dins de termini les sol·licituds i reclamacions formulades pel promotor de la queixa.

- Incoar i tramitar els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, tot disposant la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, tenint en compte que l'incompliment d'eixe deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius, i així mateix, d'informació dels tràmits al promotor de la queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1108241 manifestava que, com a conseqüència de les denúncies presentades davant de l'Ajuntament d'Alacant per les obres realitzades per un veí, la corporació local va dictar en data 14 de gener de 2009 un Decret pel qual resolva l'expedient de restauració de la legalitat urbanística incoat per l'execució d'obres sense llicència.

En concret, el Decret resolva ordenar el promotor de les obres de referència a què, a càrrec seu i en el termini d'un mes, comptador a partir de l'endemà al de la notificació de la resolució, enderrocara les obres executades sense llicència, i l'advertia que, si no ho complia, l'Administració duria a terme la seua demolició de manera subsidiària a costa d'ell.

A pesar d'això i del temps transcorregut des de llavors, l'interessat assenyalava que la resolució no havia sigut executada, ni pel promotor de les obres ni subsidiàriament per l'Administració.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam demanar un informe a l'administració implicada.

En la comunicació rebuda ens indicava que "(...) els agents de la Policia Local de la Unitat de Disciplina Urbanística van girar visita d'inspecció i comprovaren que no s'havia realitzat la restauració de la legalitat urbanística en les obres objecte del present expedient. En este sentit, s'informava així mateix que "en virtut d'allò que s'ha exposat, en data 2 de març de 2010, l'alcaldesa va imposar la multa coercitiva número 1, per import de sis-cents euros, en execució de la resolució de què porta causa (...)".

No obstant això, no es feia menció en l'informe de les mesures adoptades per a restaurar la legalitat urbanística conculcada i, especialment, a l'execució subsidiària de la resolució adoptada.

Una vegada requerit un nou informe l'Ajuntament d'Alacant, ens expressava que "(...) la via d'execució utilitzada per l'Administració és la imposició de successives multes coercitives fins a esgotar el màxim previst en la normativa, i optar, si escau, per altres mesures transcorregut el termini de compliment voluntari derivat de l'última multa coercitiva imposada". Així mateix, s'assenyalava que "segons consta en els arxius municipals, amb data 25 d'octubre de 2011 s'ha imposat la segona multa coercitiva (...), en execució de la resolució assenyalada".

En este sentit, l'Administració ens assenyalava que l'actuació desplegada es basa en la imposició de successives multes coercitives, fins a aconseguir el màxim legal, per tal d'aconseguir el compliment voluntari del que acorda i sense perjudici del recurs a l'execució subsidiària.

No obstant això, que vindria emparat per la normativa transcrita, esta institució no pot deixar d'assenyalar que, des que es dictara el Decret de referència el 14 de gener de 2009, i transcorreguts tres anys des de llavors, tan sols s'han imposat dues multes coercitives (una en data 2 de març de 2010 i una altra en data 25 d'octubre de 2011).

Tenint en compte els fets que es deduïxen dels documents que integren l'expedient de queixa, si bé esta institució no pot deixar de reconèixer i entendre les dificultats municipals per a reaccionar amb promptitud davant de tots els il·límits urbanístics que es cometen en el terme municipal i tramitar amb rapidesa els expedients de restabliment de la legalitat urbanística i sancionador i executar allò que s'ha ordenat com a resultat d'estos, tampoc pot obviar l'obligació legal que recau sobre les autoritats locals per a restablir la legalitat urbanística vulnerada, en el termini màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres.

En este sentit, és necessari recordar que l'art. 219 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en avant, LUV), obliga l'Ajuntament d'Alacant a adoptar, de manera ineludible, les mesures següents:

- a) Les dirigides a la restauració de l'ordre jurídic infringit i de la realitat física alterada o transformada com a conseqüència de l'actuació il·legal.
- b) La iniciació dels procediments de suspensió i anul·lació dels actes administratius en què poguera emparar-se l'actuació il·legal.
- c) La imposició de sancions als responsables, prèvia la tramitació del corresponent procediment sancionador, això sense perjudici de les possibles responsabilitats civils o penals.

El caràcter inexcusable de l'exercici d'estes potestats es reconeix expressament en l'art. 220 de la 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 a l'administració del seu deure d'adoptar les mesures tendents a la restauració de l'ordre

urbanístic infringit, en els termes establits en esta llei. Les sancions per les infraccions urbanístiques que s'aprecien s'imposaran amb independència d'estes mesures.”

I és que no pot ser d'una altra manera, els drets constitucionals a un medi ambient adequat i a una 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 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 transcendeix 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 esdevenir. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, la certesa i el bé comú, després, a través d'actes injustos, s'incomplisquen; una vegada generalitzat l'incompliment, és difícil saber on es pot arribar.

A pesar de totes estes consideracions, l'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent a adoptar les mesures que la legislació urbanística posa a la seua disposició per a aconseguir l'efectiva execució de la resolució acordada i agilitar amb això la tramitació de l'expedient i aconseguir la restauració de la legalitat urbanística conculcada.

Idèntic resultat es va produir en la queixa núm. 1110508, en la qual es denunciava davant de l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona la falta d'informació sobre l'estat de tramitació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística relatiu a una possible infracció urbanística en una habitatge contigua a una de la seua propietat.

En la comunicació municipal remesa a esta institució s'adjuntava un informe elaborat pels servicis tècnics municipals. En l'escrit s'informava dels antecedents referents a l'expedient de restauració de la legalitat urbanística tramitat. D'esta manera, es relatava que en l'expedient no es va aconseguir la conclusió que l'obra realitzada revestira el caràcter “d'obra no legalitzable”.

No obstant això, no s'adjuntava informació sobre les decisions i, si escau, resolucions adoptades al si de l'expedient més enllà de la consideració.

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial. De manera especial, l'interessat exposava en el seu escrit que, més enllà d'allò que s'ha assenyalat pels tècnics municipals en els informes remesos, la seua queixa se centrava en les molèsties que li causava la construcció, la qual toca els límits de la seua parcel·la, com també en la possible il·legalitat de la construcció per este motiu.

Davant d'això anterior, i amb la finalitat de proveir millor la resolució final de l'expedient, li vam dirigir una nova petició d'informe i li vam demanar que ens remetera comunicació sobre les actuacions practicades al si de l'expedient de restauració de la legalitat tramitat, com també sobre els possibles expedients sancionadors incoats com a resultat d'això, amb indicació de les resolucions dictades.

En l'informe emés, després de reafirmar les consideracions i exposicions que contenia el seu primer informe, assenyalava que “(...) de l'informe tècnic emés en data 27 de novembre de 2006 es constata la realització d'una edificació auxiliar de dimensions aproximades 2,00 x 7,00 m i 1,50 m d'altura en la part dreta de la parcel·la, tocant el límit posterior (...)”.

Així mateix, s'assenyalava que “(...) en qualsevol cas en cap moment es va determinar esta edificació com no legalitzable (...)”, i afegia que “(...) de fet i de conformitat amb el que disposa l'article 37 del reglament de zones d'ordenació urbanística de la Comunitat Valenciana, es considera que no computen com a paràmetre de superfície construïda aquelles edificacions que no superen una altura d'1,50 metres. Dit això, no computaria ni als efectes d'ocupació, ni d'edificabilitat l'edificació auxiliar objecte de l'expedient, per la qual cosa de cap manera podria considerar-se com no legalitzable (...)”.

Finalment, s'assenyalava que “(...) si este element constructiu, per les seues escasses dimensions, no computa ni als efectes d'ocupació ni als efectes d'edificabilitat, difícilment se li pot requerir que sol·licite llicència (...)”.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remés per l'Administració i de les al·legacions presentades pel ciutadà, vam a resoldre la present queixa amb les dades que es trobaven en l'expedient.

En relació amb la qüestió que centra el present expedient de queixa, és necessari recordar que l'article 191 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, de la Generalitat, urbanística valenciana és clara quan indica que “(...) estan subjectes a llicència urbanística, en els termes de la present Llei i sense perjudici de les altres autoritzacions que escaiguen d'acord amb la legislació urbanística i sectorial aplicable, tots els actes d'ús, transformació i edificació del sòl, subsòl i vol (...)”.

Al seu torn, l'article 192 de la mateixa norma assenyalava que “(...) les llicències urbanístiques autoritzaran l'exercici del dret a edificar o realitzar les actuacions urbanístiques per a les quals se sol·licita, en les condicions establides en la present Llei i en el planejament. Estes llicències inclouen les llicències municipals d'edificació i ocupació per a les actuacions relacionades en l'article 191.1 de la present Llei en què estes llicències siguen preceptives, i en este cas el seu atorgament es regirà pel que estableix la Llei 3/2004, de 30 de juny, de la Generalitat, d'ordenació i foment de la qualitat de l'edificació (...)”, i afegix a estos efectes que “(...) la intervenció municipal prèvia a la concessió de la preceptiva llicència se circumscriu a la comprovació de l'adequació d'allò que s'ha projectat en el planejament urbanístic i la normativa sectorial que s'aplique (...)”.

L'informe tècnic municipal inclòs en el present expedient centra la seua atenció en les qüestions, rellevants sens dubte, a l'hora de tramitar l'expedient de restauració de la legalitat urbanística, referides al còmput d'ocupació i edificabilitat de la construcció

auxiliar realitzada, tanmateix no aborda, però, la resta de qüestions susceptibles de control i, de manera especial, la qüestió relativa al manteniment de la distància de límits a què fa referència l'interessat en el seu escrit.

En este sentit, de la lectura dels informes que integren l'expedient es dedueix que, encara que l'obra denunciada no puga reputar-se com "no legalitzable", no compta amb llicència urbanística prèvia que haja permès determinar la seua legalitat més enllà de les qüestions relacionades amb els paràmetres d'ocupació o edificabilitat.

A pesar d'això, l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona no va acceptar la nostra recomanació referida que, en relació amb les construccions auxiliars objecte del present expedient, adopte totes les mesures que calguen per a aconseguir la seua legalització, a fi de determinar que estes s'ajusten a la normativa vigent i, en particular, pel que fa al manteniment dels límits amb les parcel·les limítrofs.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1111472 ens relatava que havia denunciat davant de l'Ajuntament de Santa Pola que unes obres il·legals seguien sense demolir-se i que no havia rebut cap resposta municipal.

Per a comprovar estos fets, l'Ajuntament de Santa Pola ens remet un informe en què ens indica que "(...) va complir al moment oportú amb els tràmits previstos per la legislació urbanística vigent, i havia acordat la demolició de les obres il·legals situades en (...), mitjançant un Acord plenari de data 27 de novembre de 2009, confirmat mitjançant un Acord plenari de data 26 de febrer de 2010. Així mateix, l'Ajuntament ha dictat actes encaminats a l'execució d'estos acords, tal com es pot comprovar mitjançant Resolució de sol·licitud d'accés voluntari, de data 7 de maig de 2010 (notificada a l'interessat amb data 20 de maig de 2010) (...)."

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa destaca que la demolició de les obres il·legals encara no s'ha produït i que han transcorregut quasi dos anys des de l'última actuació municipal dirigida a aconseguir el derrocament d'allò il·legalment construït.

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 la seua demolició.

En el cas que ens ocupa, si bé és cert que l'Ajuntament de Santa Pola va ordenar la demolició de les obres il·legals mitjançant un Acord plenari de 27 de novembre de 2009, confirmat pel posterior de 26 de febrer de 2010, i que va notificar a l'infractor la Resolució de sol·licitud d'accés voluntari al seu habitatge el 20 de maig de 2010, no és menys cert que ha passat més d'un any des de llavors i no consta que s'haja realitzat una altra actuació municipal ni que s'haja incoat expedient sancionador o imposat alguna multa coercitiva per a aconseguir el compliment del que ordena.

Una vegada conculsa la investigació, l'Ajuntament de Santa Pola va acceptar la nostra recomanació consistent que, amb caràcter general, continue adoptant totes les mesures

que considere necessàries per a aconseguir el compliment de les resolucions municipals en què s'ordena la demolició de les obres il·legals.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1208144 relatava la seua disconformitat amb la llicència atorgada per l'Ajuntament d'Ibi per a la instal·lació d'una torre d'alta tensió al costat del seu habitatge, ja que, al seu parer, segons l'informe topogràfic i pericial aportat amb data 24 de febrer de 2011, la instal·lació és il·legal i comporta l'incompliment de la Recomanació emesa pel Síndic de Greuges amb data 13 de juny de 2011 en l'anterior expedient de queixa núm. 1107514.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament d'Ibi ens remet un informe en què ens diu que "(...) s'inicia l'expropiació del terreny afectat, contigu a l'edificació de l'autor de la queixa, per a poder col·locar de forma definitiva la torre que servix per a l'entroncament aeri subterrani a una distància superior a 5 metres de la construcció (...) la torre instal·lada de forma provisional no es troba junt amb l'habitatge de l'autor de la queixa i complix amb la normativa d'aplicació (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa aporta diverses fotografies de què es desprén la proximitat de la torre d'alta tensió amb la seua casa, com també la total ocupació de la vorera, que resulta inaccessible per a les persones discapacitades.

En este sentit, resulta evident que la torre d'alta tensió incomplix el que disposa l'art. 51.2 de l'esmentada Llei 54/1997, de 27 de novembre, reguladora del sector elèctric, en què s'establix 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.

La ubicació de la torre d'alta tensió, a més d'impedir el trànsit per la vorera a les persones discapacitades, resulta perillosa per la seua proximitat a l'habitatge de l'autor de la queixa, per la qual cosa resultaria necessari llevar-la per a evitar els riscos i les molèsties (possibles incendis, explosions o sorolls) que es produïxen als veïns limítrofs.

Al fil d'estes consideracions, l'Ajuntament d'Ibi va acceptar la nostra recomanació que eliminara sense més demora la torre d'alta tensió de la seua actual ubicació perquè resultava perillosa per als veïns limítrofs i perquè impedia el trànsit per la vorera a les persones discapacitades.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1209758 ens significava que havia reiterat en diverses ocasions davant de l'Ajuntament del Poble Nou de Benitatxell l'execució de la sentència per la qual s'ordena el restabliment de la legalitat urbanística per haver realitzat obres no susceptibles de ser legalitzades en sòl no urbanitzable. No obstant això, l'Ajuntament encara no ha adoptat cap mesura encaminada al compliment de la legalitat urbanística vulnerada.

Una vegada conclosa la investigació d'estos fets, l'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació consistent que, de conformitat amb els deures legals que es deriven de la Llei urbanística valenciana i del Reglament d'Ordenació i Gestió Territorial i Urbanística, incoe i tramite els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, i dispose la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren

il·legalitzables, i que donara informació dels 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.

b) HABITATGE

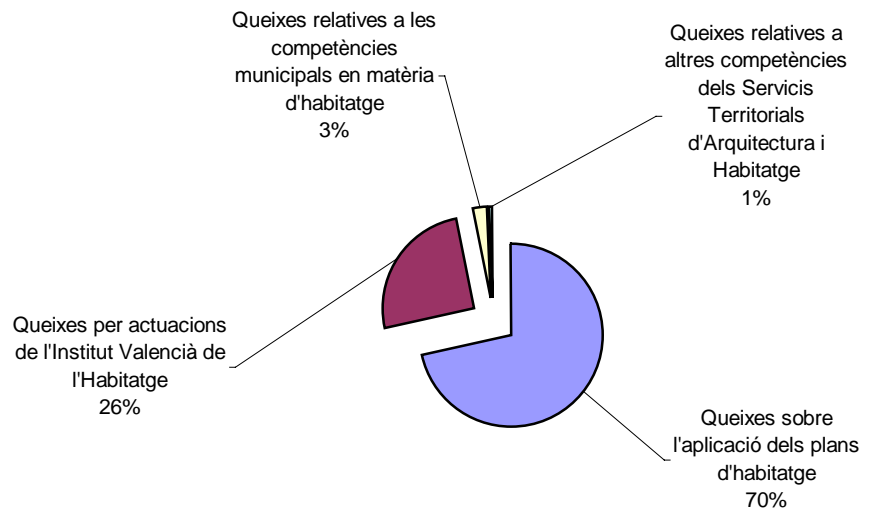
1. Introducció

En matèria d'habitatge els ciutadans van plantejar davant d'esta institució al llarg de l'any 2012 un total de 556 queixes, davant de les 245 queixes presentades en 2011.

Respecte de 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
Queixes sobre l'aplicació dels plans d'habitatge	397
Queixes per actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	142
Queixes relatives a les competències municipals en matèria d'habitatge	14
Queixes relatives a altres competències dels Servicis Territorials d'Arquitectura i Habitatge	3
Total Àrea d'Habitatge	556



3. Escassetat d'habitatges de protecció pública

Igual com en anys anteriors, els problemes que determinats col·lectius especialment desfavorits troben a l'hora d'accedir a un habitatge de protecció pública ha tornat a centrar l'actuació d'esta institució al llarg de l'any 2012. Tal com ja vam indicar en els informes anuals corresponents als dos últims exercicis, este és en efecte un dels àmbits en què la crisi econòmica que experimentem ha deixat sentir els seus efectes amb més intensitat, ja que ha desplegat els seus efectes tant sobre el nombre d'habitatges de promoció pública disponible, que és cada vegada menor, com sobre el nombre de ciutadans que demanen este tipus d'habitatges, el qual, contràriament, cada vegada és més elevat.

D'esta manera, la promotora d'un expedient de queixa es va dirigir a esta institució per expressar la seua disconformitat amb l'excessiu retard que s'estava produint en l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública, ja que la seua situació personal s'havia agreujat pels problemes de salut que té el seu fill.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades per la ciutadana, sol·licitarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que ens informara sobre les mesures adoptades per l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, per a adjudicar un habitatge a l'autora de la queixa i la seua família.

A través d'informe de data 14 de desembre de 2011, la Conselleria ens va comunicar que l'autora de la queixa, que ja havia formulat una preinscripció l'any 2009, va sol·licitar un habitatge de promoció pública amb data 21 de desembre 2010 i estava inclosa en el Registre de demandants d'habitatge protegit durant dos anys, transcorreguts els quals, si no havia estat requerida per a aportar documentació (per existir disponibilitat d'habitatges de promoció pública en la localitat sol·licitada i segons baremació provisional que s'ha realitzat) i en cas d'estar interessada a romandre en este Registre, hauria de tornar a sol·licitar ser-hi inclosa novament.

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per la Conselleria, l'autora de la queixa va manifestar que volia fer constar que ja havia renovat la seua sol·licitud una vegada, per la qual cosa portava esperant adjudicació d'habitatge durant més de dos anys.

En una situació semblant es trobava la promotora de l'expedient de queixa núm. 1206357, qui ens indicava que no tenia un sostre on viure amb els seus dos fills de 4 i 3 anys d'edat i que desitjava que li adjudicaren un habitatge encara que no estiguera arreglat, ja que segons entenia, hi havia habitatges desocupats i moltes persones hi estaven entrant pegant un puntelló a la porta.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades per la ciutadana, sol·licitarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que ens informara sobre l'existència d'habitatges buits que s'estigueren ocupant de forma il·legal i detall de les mesures adoptades per a adjudicar un habitatge a l'autora de la queixa i als menors de 4 i 3 anys d'edat.

Amb un informe de data 8 de juny de 2012, l'esmentada Conselleria ens va remetre un informe de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA (IVHSA), en el qual s'indicava que "a causa de la greu crisi econòmica general, són moltes les dificultats existents per a

satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit (més de 2.000 sol·licituds a Alacant), més si afegim la circumstància que en algunes poblacions el nombre d'habitatges de promoció pública disponibles és escàs (...) en la baremació provisional, realitzada en el moment de presentació, l'autora de la queixa va obtindre 268 punts, i quedava amb més de 900 famílies (que es troben en pitjor situació) per davant en la llista d'espera d'Alacant capital (...)"

Quant als habitatges buits, l'IVHSA ens exposava que "(...) en este moment no n'hi ha cap disponible a la zona sol·licitada que pugua ser-li adjudicat segons la seua puntuació en la prebaremació a la qual s'ha fet referència, i aquells que estan lliures es troben en tràmit de reparació, mentre no siguem reparats perquè complisquen totes les condicions d'habitabilitat, no poden ser adjudicats (...) cal fer constar que la situació econòmica actual ha portat a moltes famílies a intentar prendre possessió de les cases tot i estar tapiades o en mal estat, i ha augmentat considerablement el nombre d'usurpacions, per la qual cosa ens trobem amb una realitat canviant dia a dia (intents d'usurpació, eixida de la casa per actuació policial o administrativa, nous intents, trencament de portes i d'envans, etc.) que ha donat lloc que es tramiten gran nombre d'expedients administratius de desnonament per ocupació il·legal i que s'hagen presentat nombroses denúncies per delictes d'usurpació davant dels jutjats, amb la intenció, en ambdós casos, de recuperar més habitatges per a la seua reparació i nova adjudicació (...)"

De la mateixa manera, la ciutadana que va instar la tramitació de l'expedient núm. 1206934 manifestava el retard en el procés de concessió d'un habitatge de protecció oficial. La interessada ens indicava, en este sentit, que l'any 2009 va sol·licitar davant d'eixa Administració la concessió d'un habitatge i que havia transcorregut el termini de dos anys sense que se li adjudicara, fet que havia motivat que haguera hagut de renovar la sol·licitud.

La promotora de l'expedient de queixa exposava en el seu escrit que la falta d'habitatge determinava que ella i la seua família hagueren de viure a casa de sa mare i compartir la casa amb 12 persones, la qual cosa generava una situació desesperada. En este sentit, ens relatava que part de la seua família ha de dormir al terra i també la proliferació de problemes higiènics i sanitaris.

Igualment, la interessada ens indicava que tant ella com el seu marit es trobaven en situació de desocupació, sense percebre cap tipus d'ajuda, la qual cosa feia més difícil l'accés a un habitatge.

Per això, sol·licitàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que ens informara sobre l'existència d'habitatges buits i disponibles, susceptibles de ser adjudicats a la interessada, com també sobre les mesures adoptades per a adjudicar un habitatge a l'autora de la queixa i a la seua família.

En el seu corresponent informe, l'Administració es va pronunciar en termes idèntics als exposats en el moment de relatar el contingut de l'anterior expedient de queixa.

Així les coses, tant en els tres expedients referenciats com en totes les altres queixes tramitades sobre esta qüestió, que s'expressaven en termes semblants i tenien la mateixa pretensió, esta institució no va poder deixar de manifestar que era conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot

perquè n'hi ha un nombre insuficient i també per l'enorme increment de les sol·licituds a causa de l'agreujament de la situació econòmica actual, no obstant això, no podia deixar de recordar 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".

En virtut de tot el que hem dit més amunt, en els expedients de queixa considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'Habitatge, SA) que, en la mesura de les disponibilitats reals que existisquen actualment, s'adjudicara als promotors de la queixa un habitatge de protecció pública si complien amb els requisits per a això.

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar el tancament dels expedients de queixa referenciats.

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

Tal com es va assenyalar en els últims informes anuals presentats a les Corts (2010 i 2011), els impagaments de les ajudes per a l'habitatge en les seues diverses modalitats-prestacions d'arrendament, ajudes d'accés a l'habitatge, renda bàsica d'emancipació, ajudes de rehabilitació d'habitatge), ha constituït el principal motiu de queixa pel qual, en matèria d'habitatge, els valencians i les valencianes s'han dirigit al Síndic de Greuges al llarg de l'any 2012.

En este sentit, moltes persones es dirigien a esta institució per reclamar l'abonament de les ajudes que els havien estat reconegudes, en alguns casos feia tres o quatre anys i l'impagament de les quals, segons ens indicaven, els estaven acostant a una situació econòmica complicada, en molts casos agreujada per la crisi actual.

En este sentit, els ciutadans insistien en el fet que la falta de pagament de les ajudes reconegudes, que en molts casos havia sigut un element decisiu a l'hora de decidir-se a concloure la compra o el lloguer de l'habitatge, els deixava en una situació d'evident desprotecció en haver de continuar fent front, emperò, al pagament puntual de la hipoteca formalitzada per a accedir a la casa i altres pagaments derivats de la seua compra.

Encara que el fons de les reclamacions girava entorn de la reclamació de pagament que s'acaba de relatar, una anàlisi més particularitzat dels nombrosos expedients de queixa tramitats permet apreciar que estos, a efectes expositius, poden ser classificats en quatre grans grups, segons quin fóra el concret estat de tramitació en què es trobara l'expedient de referència.

D'esta manera, en un primer grup d'expedients els ciutadans es dirigien a esta institució per reclamar que l'Administració els reconeguera la concessió de l'ajuda sol·licitada. Es tractava, així, de supòsits en què els sol·licitants de les ajudes havien rebut una comunicació de l'Administració que els informava que reunien els requisits per a

accedir a les ajudes sol·licitades, però els deia que “de conformitat amb allò que hi ha establert en l’article 28.2 i 3 de la Llei d’hisenda pública valenciana, si escau dictara una resolució de concessió de l’ajuda en el moment en què hi haguera crèdit pressupostari que hi donara cobertura”.

Juntament amb estos expedients, el segon gran motiu de grup de reclamacions en matèria d’aplicació dels plans d’habitatge estava constituït per aquells casos en els quals l’ajuda per a habitatge, tot i haver estat reconeguda prèviament, no havia sigut encara comptabilitzada per la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient, a pesar del dilatat període de temps que havia transcorregut des de la data de la resolució en què es va concedir.

En estes hipòtesis, la informació remesa per l’esmentada Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient assenyalava que “tan prompte com existisca crèdit pressupostari adequat i suficient a este efecte, es comptabilitzarà i es comprovaran aquells extrems regulats en la Llei d’hisenda pública valenciana i la resta de disposicions reglamentàries que la despleguen, preceptius en tot expedient de despesa, abans de remetre’ls a l’òrgan competent per a l’execució del pagament”.

Un tercer grup d’expedients se centraven en la falta de pagament efectiu per part de la Conselleria d’Hisenda i Administració Pública de les ajudes que havien estat reconegudes i comptabilitzades per la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Habitatge.

En esta situació, en la qual la tramitació administrativa que correspon a la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient es trobava finalitzada, l’esmentada Administració ens comunicava succintament en el seu informe que “el pagament està pendent de ser pagat per la Conselleria d’Hisenda i Administració Pública”.

Finalment, en un quart grup de casos, els ciutadans es dirigien a esta institució per manifestar que, reconeguda a favor seu l’ajuda d’accés a l’habitatge, s’havien acollit al sistema d’avançament de les quantitats reconegudes, d’acord amb els convenis subscrits entre la Generalitat Valenciana i certes entitats bancàries. Segons ens indicaven estos ciutadans en els seus escrits de queixa, la falta d’abonament efectiu de les ajudes, transcorregut el període de temps previst per a tornar els avançaments, els situava en una difícil situació econòmica per haver de fer front a la devolució a pesar de no haver rebut les quantitats degudes per la Generalitat, i per això havien d’assumir estos pagaments amb el seu patrimoni personal.

En els expedients de queixa, l’Administració implicada ens va informar sobre les mesures adoptades per a pagar les ajudes de referència en els casos en què els seus beneficiaris hagueren sol·licitat el seu avançament a les entitats bancàries amb què existien convenis subscrits a este efecte per la Generalitat Valenciana, i feien referència en este sentit a l’Acord de 5 d’octubre de 2012 del Consell i indicaven que, amb esta mesura, s’esperava atendre amb urgència estos casos, com eren els corresponents a les queixes objecte dels informes.

En tots estos expedients de queixa, esta institució ha tornat a insistir en el fet que, si bé 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 vivim, tanmateix no és possible obviar 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, les persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes".

En virtut de tot el que hem dit més amunt, en els nombrosos expedients de queixa tramitats per esta problemàtica s'ha tornat a recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adoptara les mesures oportunes per a impulsar la tramitació de l'expedient del concret promotor de la queixa en relació amb l'ajuda sol·licitada i, al moment oportú, pagara esta ajuda.

En els casos en què la falta d'abonament efectiu de les ajudes concedides trobava la seua causa en la falta de pagament per part de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública de l'ajuda corresponent com a conseqüència de l'absència de disponibilitat pressupostària, les recomanacions es van fer extensibles a esta Conselleria.

5. Altres queixes

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1111826, com a president d'un garatge d'un edifici d'habitatges de protecció pública situat a Aspe, es va dirigir a esta institució per manifestar que l'Institut Valencià de l'Habitatge no es feia responsable dels defectes constructius existents en els garatges venuts als veïns al maig de 2009, així com que fa més d'un any que no paga les quotes de la comunitat.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitarem un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'Habitatge, SA), el qual ens va exposar que no corresponia al Centre de Gestió d'habitatge Pública d'este Institut realitzar les reparacions i modificacions sol·licitades per tractar-se d'edificis que van ser executats d'acord amb el projecte aprovat al seu dia i adjudicats en règim de compravenda, per la qual cosa hauria de ser la comunitat de propietaris la qual havia d'aprovar i escometre les reparacions i millores. De la mateixa manera, l'Administració ens va assenyalar que, en aquell moment, es tramitaven les reclamacions de derrames corresponents a les places buides i a la general de repercussió del total invertit en l'adaptació i despeses.

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA (IVHSA), l'autor de la queixa va insistir a denunciar que feia més d'un any que l'IVHSA no pagava les derrames ni les quotes de la comunitat i que els defectes constructius que es reclamaven havien de ser sufragats per l'IVHSA perquè, segons els tècnics municipals, el garatge no complia amb la normativa per a autoritzar la seua utilització i les places de garatge es van vendre al maig de 2009.

En este sentit, estimarem convenient recordar que l'art. 17.1.a) de la Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació, disposa que les persones jurídiques que intervenen en el procés de l'edificació respondran davant dels propietaris "durant deu anys, dels danys materials causats en l'edifici per vicis o defectes que afecten la

fonamentació, els suports, les bigues, els forjats, els murs de càrrega o altres elements estructurals, i que comprometen directament la resistència mecànica i l'estabilitat de l'edifici”.

En conseqüència, considerem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'Habitatge, SA), que adoptara les mesures necessàries per a sufragar les despeses derivades de les obres que es van realitzar perquè el garatge complira amb la normativa municipal i la seua utilització poguera ser autoritzada, i per a evitar els retards en el pagament de les derrames i les quotes emeses per la comunitat de propietaris del garatge.

La no-acceptació de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa. En tot cas, en la comunicació s'informava que es pagarien les quotes de la comunitat tan ràpidament com fóra possible.

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1204245 es va dirigir a esta institució per exposar que porten diversos anys reclamant a l'IVHSA que atenga les seues sol·licituds de reparació de desperfectes en l'habitatge, ja que no eren causats pel mer ús, sinó que no s'havien fet les coses correctament des d'un principi i, segons afirmava, no es va supervisar bé ni l'obra ni els materials que s'hi empraren. Així, relatava la ciutadana a tall d'exemple, el fet que una porta d'entrada que està a la intempèrie sense un teuladell que la protegisca de la pluja, estiguera feta d'un simple contraxapat o la situació d'un escalfador que s'apagava constantment a pesar d'haver sigut reparat.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre informe, del qual destaquem en la nostra resolució l'afirmació feta en el sentit que l'Institut Valencià d'Habitatge, SA, una vegada coneixedor dels desperfectes existents en l'habitatge, va enviar *in situ* un tècnic de l'Institut perquè comprovara i analitzara les reclamacions manifestades per la propietària i que, una vegada analitzades, van considerar que no esqueien algunes (porta del carrer, escalfador, embellidor endoll) ja que el seu deteriorament era com a conseqüència del mal ús de l'habitatge i de la falta de manteniment, i únicament va considerar escaient el canvi de forn i va donar instruccions a l'empresa constructora perquè el canviara.

L'Administració implicada assenyalava així mateix que l'empresa constructora va manifestar que la incidència del forn en un primer moment no va ser comunicada per la propietària i que, per tant, l'aparell havia de funcionar correctament; més endavant va comunicar la caiguda de la porta del forn, cosa que podria estar causada pel seu ús. No obstant això, i com a cortesia envers la propietària, l'empresa li va proposar col·locar un nou forn, combinat amb una placa de quatre focs de gas. La propietària es va oposar al canvi en considerar que no tenia les mateixes prestacions.

Posats a resoldre l'expedient de queixa, vam entendre necessari que si bé és cert que la Conselleria i l'empresa constructora havien mantingut diversos contactes tendents a canalitzar la solució del problema denunciat, no ho és menys que havia transcorregut prou de temps i que la casa afectada seguia presentant la majoria dels defectes constructius denunciats des d'un principi; per tant, si des d'un primer moment ja es van presentar reclamacions en el sentit expressat, de cap manera podia considerar-se que els

vicis constructius denunciats portaren causa del mal ús de l'habitatge o de la seua falta de manteniment.

Esta institució no podia deixar de recordar que en este cas entrava en joc l'art. 47 de la Constitució espanyola, el qual consagra el dret de tots els espanyols a gaudir d'un habitatge digne i adequat i establia que els poders públics promouran les condicions necessàries i establiran les normes pertinents per a fer-lo efectiu.

Com a mostra de la nostra especial preocupació i sensibilitat per a garantir el gaudi efectiu d'un habitatge digne, signifiquem que, en la compareixença del Síndic de Greuges davant de la Comissió Especial de les Corts Valencianes per a la reforma de l'Estatut d'Autonomia, que va tindre lloc el dia 12 de gener de 2005, es va presentar una proposta per a incloure en l'Estatut d'Autonomia un títol específic dedicat als drets i les llibertats de les valencianes i valencians, en l'art. 3.4 del qual recollim "el dret a un habitatge digne, amb l'impuls de l'adopció de mesures adequades per a assegurar el seu efectiu gaudi, en especial, pels sectors socials més desfavorits".

En conseqüència, tenint en compte el dilatat període de temps que la promotora de la queixa que va comprar el seu habitatge a l'IVHSA porta reclamant que s'arreglen els desperfectes denunciats, les actuacions autonòmiques que cal desplegar haurien d'haver-se dut a terme amb la màxima celeritat possible, en compliment del principi d'eficàcia que ha de regir l'actuació de totes les administracions públiques, segons el que disposa l'art. 103.1 de la Constitució espanyola, amb el benentès que els desperfectes es trobaven ja presents al principi, com a conseqüència del propi procés constructiu, com per exemple la inclinació de la terrassa cap a dins de la casa, amb la qual cosa les aigües pluvials desaigüen cap eixa direcció i no cap al carrer, és a dir el vessant de les aigües és cap a l'interior de la casa en compte de cap al carrer, amb les conseqüències que això té cap als elements constructius que presenten desperfectes i que han sigut objecte de la reclamació prèvia per part de la promotora de la queixa.

Per tot això, considerem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, en l'àmbit de les seues competències respectives, incremente els esforços per a iniciar, com més prompte millor, els treballs de reparació dels desperfectes que presenta la casa de l'autora de la presenta queixa. La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Finalment, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1109317 es va dirigir a esta institució per exposar que l'IVHSA l'obligava a pagar, a ella i a tots els veïns, la quantitat de mil euros com a conseqüència d'unes obres de reparació realitzades al barri Colònia Santa Isabel, d'Alacant.

Assenyalava la interessada que eixa decisió de l'IVHSA no va ser mai comunicada a cap titular d'habitatge de les fases segona i tercera, i als de la primera fase, mai se'ls havia repercutit cap cost.

A més, entenia que l'exigència del pagament no era justificada ni esqueia que l'assumiren els veïns, ja que mai no se'ls havia comunicat ni informat que havien de costejar cap despesa en concepte d'obres de rehabilitació.

L'IVHSA, després de diversos requeriments, va informar que l'any 2003 s'havia subscrit un conveni marc entre l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig i l'Institut Valencià d'habitatge, SA, per a la gestió de l'Àrea de Rehabilitació Colònia Santa Isabel, a l'empara del que estableix el Decret 92/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre actuacions protegides en matèria d'habitatge i sòl, vigents en aquells moments.

S'assenyalava, així mateix, que les actuacions previstes en la Colònia Santa Isabel consistien en la rehabilitació estructural d'elements comuns i restauració de façanes dels edificis. L'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, com a promotor de l'actuació, va encarregar a l'IVHSA (que va acceptar), la realització de totes les gestions que requerira l'actuació, des de la realització del projecte, contractació, finançament i recepció d'estes per l'Ajuntament.

Segons es comunicava, si bé l'actuació de rehabilitació es regulava conforme al que estableix el Decret dalt citat 92/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre actuacions protegides en matèria d'habitatge i sòl, va entrar en vigor posteriorment el Decret 81/2006, de 9 de juny (...) del Consell, de desenvolupament de les mesures i ajudes financeres de rehabilitació d'edificis i habitatges a la Comunitat Valenciana.

Va ser per això que, en compliment de la normativa vigent, una vegada finalitzada l'actuació de la segona i tercera fase de l'Àrea de Rehabilitació Colònia Santa Isabel, la Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans va resoldre en data 17 de juny de 2010 la concessió de subvencions a l'ens gestor com a receptor de la subvenció, i com a beneficiaris la comunitat de propietaris, o si escau, la relació de propietaris, amb càrrec als fons del Ministeri de l'Habitatge i la Generalitat Valenciana.

S'indicava que l'IVHSA no obligava cap veí a pagar cap import econòmic per l'actuació de rehabilitació en l'Àrea Colònia Santa Isabel. S'assenyalava així que l'IVHSA actua com a ens gestor de l'actuació, per a la realització de totes les gestions necessàries, des de la realització del projecte, contractació, finançament i seguiment de totes les fases de les obres, fins al seu total finançament i recepció per l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig.

L'Administració conclouïa assenyalant que les subvencions associades a cada casa són les que han de ser liquidades pels beneficiaris, els propietaris, en la declaració de la renda com a guany patrimonial, atés que impliquen un increment del patrimoni, de conformitat amb la Llei de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

A l'hora de resoldre l'expedient de queixa, es va considerar oportú, en primer lloc, assenyalant que la Resolució del Consell de 13 de juliol de 2006 indicava que el 71,09% del pressupost de rehabilitació de la Colònia Santa Isabel es trobava ja executat.

Amb això, conclouem que tots els blocs objecte rehabilitació es regien pel Decret 92/2002 i no pel Decret 81/2006. Per tant, no s'aconseguia comprendre com podia afirmar l'IVHSA que "si bé la present actuació de rehabilitació es regulava conforme el que estableix el Decret dalt citat 92/2002, de 30 de maig, del Govern valencià, sobre actuacions protegides en matèria d'habitatge i sòl, va entrar en vigor posteriorment el Decret 81/2006, de 9 de juny (...) del Consell de desenvolupament de les mesures i ajudes financeres de rehabilitació d'edificis i habitatges a la Comunitat Valenciana".

A més, esta última norma invocada per l'IVHSA no preveu cap disposició de caràcter transitori que avance els seus efectes al temps de la seua vigència, és a dir, no preveu cap caràcter retroactiu; és més, tampoc indica l'IVHSA en quin extrem modifica la normativa davall la qual es va aprovar i es trobava en el percentatge d'execució referit la rehabilitació de la Colònia Santa Isabel.

De la mateixa manera, assenyalem en la resolució emesa que el Pla estatal d'habitatge a què s'acullen les obres de rehabilitació que ens ocupaven, segons assenyalava l'informe de l'IVHSA, és el de 2005-2008. No obstant això, existix en l'expedient una còpia d'una de les suposades subvencions concedides en el qual es diu que s'acullen al Pla estatal d'habitatge 2002-2005, la qual cosa és lògic si prenem en consideració les normes que regulen l'actuació que ens ocupa, així com el propi estat de la seua execució en el moment que hem indicat. Així es despenia, a més, de la Resolució del Consell mencionada en el punt anterior.

Finalment, indiquem que, si bé és cert que són els veïns qui s'han beneficiat de les obres, el beneficiari de la subvenció és l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig, segons reconeix el propi Ajuntament en el Ple de 28 de setembre de 2011 i igualment s'indicava en una de les respostes parlamentàries del 14 d'octubre de 2011 en les Corts Valencianes on s'assenyala una vegada més que el promotor i el beneficiari de la subvenció de les obres és l'Ajuntament.

Per tant, considerem que era contrari fins i tot a les seues pròpies manifestacions l'informe de l'IVHSA, quan assenyalava en el seu penúltim paràgraf que "són els propietaris els perceptors de les subvencions concedides". Açò contradeia allò que s'ha manifestat, no ja en altres escrits, sinó en paràgrafs anteriors del mateix informe, en concret en paràgraf nové del mateix on l'IVHSA deia "és per això que, en compliment de la normativa vigent, una vegada finalitzada l'actuació de la segona i tercera fase de l'Àrea de Rehabilitació Colònia Santa Isabel, la Direcció General d'habitatge i Projectes Urbans va resoldre en data 17 de juny de 2010 la concessió de subvencions a l'ens gestor com a perceptor de la subvenció, i com a beneficiaris la comunitat de propietaris, o si escau, la relació de propietaris, amb càrrec als fons del Ministeri de l'Habitatge i la Generalitat Valenciana. Per tant el perceptor de la subvenció és l'ens gestor, és a dir, l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig".

Del que hem indicat anteriorment indicat es despenia que els propietaris no havien percebut cap subvenció. S'havien realitzat unes obres promogudes per l'Ajuntament, i per a les quals este Ajuntament es declarava beneficiari. Si hi havia hagut un increment patrimonial dels propietaris, estos tributaran per este increment patrimonial, però no per la percepció d'una subvenció en l'exercici 2010.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'IVHSA que, com que els perceptors de la subvenció no eren els propietaris dels habitatges sinó l'ens gestor de l'actuació (Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig), no esqueixa que s'imputara l'import repercutible de la subvenció en l'IRPF d'estos, sense perjudici que els propietaris tributen per l'increment patrimonial en el moment en què este es materialitze, que segons la legislació tributària és el moment de la transmissió.

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

c) MEDI AMBIENT

1. Introducció

Durant l'any 2012 van accedir a la institució un total de 382 queixes, davant de les 437 queixes presentades en 2011 i les 203 de 2010.

Com és habitual en els últims anys, el problema que més s'ha suscitat en les queixes és la contaminació acústica, ja siga la que prové dels espais o de les instal·lacions públiques, ja siga la generada per establiments privats amb ambientació musical o sense, com també altres fonts puntuals de diversa índole; és a dir, que s'hi ha reproduït les problemàtiques habituals.

Hem tornat a incidir en la necessitat d'aplicar amb el màxim rigor el règim de la llicència ambiental, i això 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.

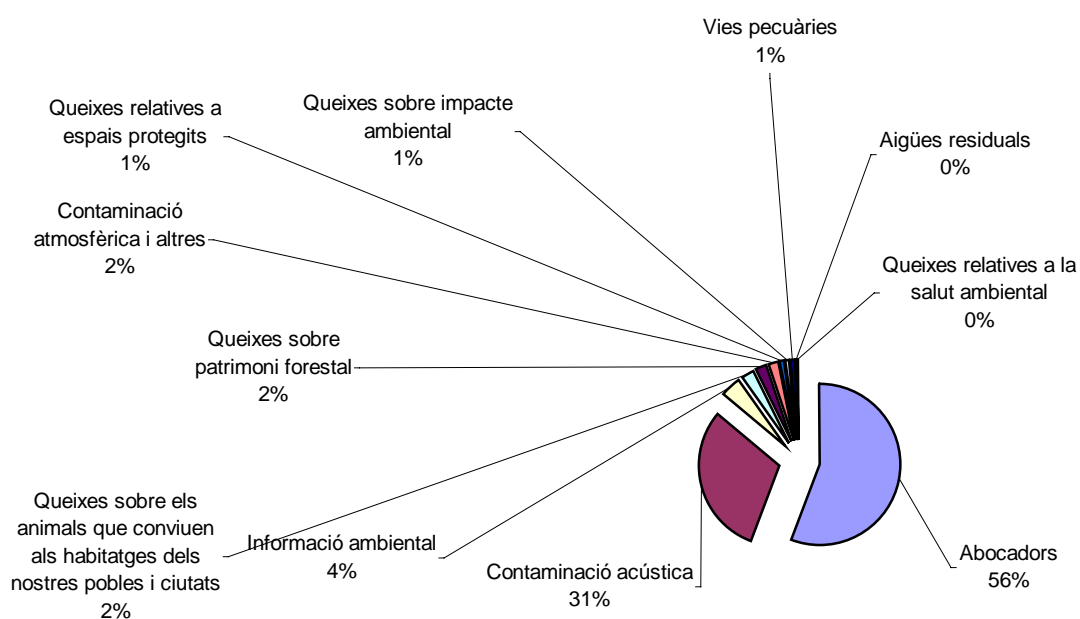
També és important tindre en compte els impactes derivats de determinades activitats de caràcter industrial, productores d'emissions, com també la temàtica recurrent de les antenes de telefonia mòbil, que han motivat la intervenció d'esta institució en diverses ocasions.

En els epígrafs següents analitzem altres problemàtiques interessants, com ara les dificultats que tenen alguns ciutadans, singularment els col·lectius de defensa dels béns ambientals, per a accedir de manera plena a la informació ambiental que necessiten per a exercir la seua important funció. Les queixes atenen tant a la no-contestació de les sol·licituds com al subministrament parcial i insuficient de l'esmentada informació.

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	Queixes
Abocadors	212
Contaminació acústica	117
Informació ambiental	16
Queixes sobre els animals que conviuen als habitatges dels nostres pobles i ciutats	9
Queixes sobre patrimoni forestal	9
Contaminació atmosfèrica i altres	7
Queixes relatives a espais protegits	4
Queixes sobre impacte ambiental	3
Vies pecuàries	3
Aigües residuals	1
Queixes relatives a la salut ambiental	1
Total Àrea de Medi Ambient	382



3. Contaminació acústica

A continuació donem compte de les queixes més interessants sobre este tema tramitades en 2012, relatives a sorolls procedents de les instal·lacions i activitats que es generen en l'espai públic municipal, dels procedents de l'activitat lúdica, del trànsit rodat i altres mitjans de comunicació, d'establiments amb ambientació musical i activitats mercantils diverses i industrials, com també d'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. 1200501, relativa a molèsties per contaminació acústica, analitzava la situació que es produïa en l'entorn de l'habitatge del promotor de la queixa, el qual havia denunciat en diversos escrits la contaminació acústica que portava causa de l'activitat que duïen a terme dos bars situats als voltants de la seua casa, i que, tot i el temps transcorregut, l'Administració municipal no els havia donat resposta ni havia desplegat cap activitat encaminada a minimitzar o eradicar la contaminació acústica denunciada.

Davant d'això, esta institució, formulà a l'Ajuntament de Torreveija la recomanació que, en el present supòsit, 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 dugueren a terme els mesuraments pertinents d'emissió de soroll i adoptaren les mesures correctores que hi escaigueren.

L'Ajuntament de Torreveija va acceptar les esmentades recomanacions i vam concloure així les nostres actuacions.

D'altra banda, en la queixa núm. 1200186 es denunciaven les insuportables molèsties sonores que suporten els veïns com a conseqüència de la contaminació acústica generada per les discoteques i locals d'oci nocturn existents al polígon industrial Els Xiprers, de la ciutat de Castelló de la Plana, sobretot, els caps de setmana o vigília de festiu.

Davant d'esta situació recomanàrem a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que adoptara totes les mesures legals al seu abast per a aconseguir l'eliminació de la contaminació acústica generada per l'acumulació de les discoteques i locals d'oci al polígon industrial Els Xiprers, així com instrumentar mesures per a evitar la pràctica del botellot als seus voltants i garantir el compliment efectiu de l'horari de tancament. L'Ajuntament de Castelló de la Plana va acceptar les esmentades recomanacions i vam donar per finalitzades les nostres actuacions.

L'autor de la queixa núm. 1212058 ens relata les molèsties acústiques que experimenta el seu habitatge com a conseqüència de l'activitat generada per un disc-pub i una cafeteria-pizzeria, i demanava que compliren amb l'horari de tancament -3.30 hores en cas del pub- i obertura -6 hores en cas de la cafeteria.

Una vegada requerit el corresponent informe l'Ajuntament de Callosa de Segura, ens indica que "(...) respecte de la cafeteria-pizzeria, segons informes que es troben a mans del Departament d'Activitats, complix amb l'horari establert i quan s'ha produït algun

incompliment se li ha sancionat degudament per la Policia Local (...) el disc-pub té una ampliació d'horari (...) quan es va emetre denúncia per la Policia Local amb motiu d'incompliment de l'horari establert per als pubs, i remetre este Ajuntament la denúncia a la Conselleria, el propietari va presentar al·legacions davant de la Conselleria i li va ser anul·lada la sanció per la pròpia Conselleria (...)"

Després del seu estudi i anàlisi recomanarem a l'Ajuntament de Callosa de Segura que adoptara les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques als veïns afectats i assegurar el compliment de l'horari de tancament dels referits establiments. L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat per part de l'Ajuntament de Callosa de Segura els pronunciaments efectuats.

Citem igualment la queixa núm. 1212848 en la qual el seu autor havia denunciat amb reiteració davant de l'Ajuntament de Borriana, sense èxit fins al moment, les molèsties acústiques que havia experimentat al seu habitatge com a conseqüència de l'incompliment dels horaris de tancament i dels límits de decibels per part de la discomòbil ubicada al carrer Les Placetes amb motiu de les festes locals.

Davant d'esta situació hem recomanat a l'Ajuntament de Borriana que adopte totes les mesures que siguen necessàries, entre estes, la reubicació de l'activitat, per a evitar que les activitats musicals que es realitzen durant les festes locals incomplisquen el límit màxim de decibels previst en horari nocturn, així com l'horari de tancament o finalització de l'activitat previst legalment.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, en conseqüència, s'està pendent que l'Ajuntament de Borriana ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si s'escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

Volem ressaltar també la queixa núm. 1212945, en la qual la seua autora manifestava que a l'esplanada del castell de Teulada, des d'abril fins al setembre, l'Ajuntament els bombardeja amb discomòbils, que comencen a muntar i assajar a les 16 hores i finalitzen a les 5 de la matinada; estes actuacions tenen lloc a l'aire lliure i superen tots els límits de soroll legalment establerts. Encara que han denunciat davant de l'Administració municipal esta situació en diverses ocasions, la qual és reiterativa, des de fa diversos anys, fins a la data l'esmentada Administració no ha adoptat cap mesura i es limita a autoritzar estos actes en l'espai públic referit.

Després de la seua tramitació i vistos els informes que ens va remetre l'Ajuntament de Teulada li recomanarem que, en l'àmbit de les seues competències respectives, adoptara les mesures necessàries per a reduir 'realment' al màxim possible les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei 37/2003 del soroll i el seu Reglament d'aplicació, constituït pel RD 1367/2007, de 19 d'octubre, pel qual es desplega la Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll, i per Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, pel que fa a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques. Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament de Teulada va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

Hem tramitat també la queixa núm. 1209617 en la qual les persones interessades substancialment manifestaven que, a pesar d'haver denunciat en nombroses ocasions

davant de la Policia Local l'incompliment dels horaris de tancament per part de l'activitat de bar d'eixa ciutat, no tenien constància que s'hagueren adoptat mesures sancionadores contra eixa activitat que, segons assenyalaven, continuava incomplint sistemàticament els horaris d'obertura i tancament.

Després de demanar la corresponent informació de l'administració municipal, recomanarem a l'Ajuntament d'Alacant que, en situacions com l'analitzada, extremara la seua actuació inspectora, a l'efecte de determinar l'existència dels incompliments d'horaris denunciats i, en el cas que es constaten, que es remeta l'acta d'inspecció a la Conselleria competent a efectes sancionadors. L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la recomanació d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar i vam arxivar l'expedient.

Igualment, en la queixa núm. 1201191, en la qual l'autora es va dirigir a esta institució per manifestar les insuportables molèsties acústiques que suporta a casa seua com a conseqüència de la forta música emesa pel baret existent a la platja de les Oliveres de Cullera, que organitza macrofestes amb actuacions musicals en directe els dissabtes i diumenges.

Davant d'això, recomanarem a l'Ajuntament de Cullera que adoptara les mesures necessàries per a evitar que les molèsties generades pel baret es tornen a reproduir.

L'expedient es troba actualment en tràmit, i en conseqüència, estem esperant que l'Ajuntament de Cullera ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

Així mateix, volem assenyalar que dins dels expedients que estem analitzant, la queixa núm. 1211133, en la qual la interessada substancialment manifestava la passivitat municipal davant de les denúncies que, reiteradament, interposa davant de l'Ajuntament d'Aldaia per les molèsties que, injustament, suporta per la utilització d'un parc infantil per grups de xiquets i adolescents en horari nocturn.

La interessada relatava, en este sentit, que passada l'hora de tancament de l'esmentat parc (22:00 hores), és habitual que grups de xiquets, primer, i d'adolescents, després, utilitzen les instal·lacions de l'esmentat parc, cridant i fent sorolls fins a altes hores de la matinada.

La promotora de l'expedient assenyalava que, a pesar de les telefonades a la Policia Local i els escrits presentats davant de l'Ajuntament no havia aconseguit que s'adoptaren mesures per a garantir el compliment de l'horari de l'esmentat parc i, amb això, l'eliminació de les molèsties que suporta.

Després de la investigació, recomanarem a l'Ajuntament d'Aldaia que intensificara les mesures de vigilància en la zona de referència, actuara d'ofici o a instància dels interessats, per a eradicar els comportaments molestos detectats, derivats de la incorrecta utilització per part de determinats ciutadans de les instal·lacions del parc públic de referència. L'expedient es troba actualment en tràmit i estem esperant rebre la preceptiva contestació sobre l'acceptació de la nostra recomanació.

En la queixa núm. 1206654, la interessada substancialment manifestava que en data 21 d'octubre de 2011 va presentar davant de l'Ajuntament de Paiporta un escrita través del

qual denunciava les molèsties que, injustament, suportava com a conseqüència del funcionament del poliesportiu municipal, situat als voltants del seu domicili, a resultes de l'ambientació musical excessiva que s'empra per a la realització de determinades activitats (classes de ball, essencialment). La promotora de l'expedient assenyalava que les molèsties tenen lloc dissabtes, diumenges i dies festius i es produïx una alteració de les seues hores de descans; així mateix indicava que, a pesar del temps transcorregut des de llavors i de les gestions realitzades, no havia rebut una solució al problema denunciat.

Davant d'això, requerírem el corresponent informe l'Ajuntament de Paiporta, i una vegada vist, li recomanàrem que en el present supòsit 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 dugueren a terme els pertinents mesuraments de sorolls i, si escau, ordenaren l'adopció de les mesures correctores que escaigueren per a pal·liar les molèsties que s'hi detecten. L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat per part de l'Ajuntament de Paiporta els pronunciaments efectuats.

D'altra banda, dins de les queixes de contaminació acústica que porten causa de la celebració d'actes lúdics o festius, donem compte de la queixa núm. 1204373 en la qual els veïns del carrer Mare de Déu del Remei han estat denunciat amb reiteració davant de l'Ajuntament de Mutxamel, sense èxit fins ara, les insuportables molèsties acústiques que suporten a les seues cases com a conseqüència de l'activitat exercida per una comparsa festera, tant dins del local, com en la via pública.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Mutxamel ens va informar que "(...) de l'informe policial realitzat a este efecte es desprén que l'activitat que ha realitzat esta comparsa no és una altra que l'autoritzada per este Ajuntament per a la celebració de les Festes Patronals de Moros i Cristians, tant pel que fa a l'ocupació de la via pública, com en relació als horaris de música (...)", i afegia que "(...) si bé les comparses disposen d'esta autorització excepcional per a les festes de moros i cristians, les comparses hauran de tramitar la corresponent llicència d'acord amb el Decret 28/11, de 18 de març, que aprova el Reglament que regula les condicions i tipologia de les seues festes tradicionals. Per consideració a l'esmentat Decret, la comparsa Els Pirates haurà de sol·licitar llicència corresponent d'acord amb l'ús que es pretén realitzar del local (...) en cas de no sol·licitar la corresponent llicència se li traslladarà a la Comparsa Pirates perquè regularitze la seua situació d'acord amb el Procediment aplicable marcat en la Llei 2/2006 (...)."

Després de la corresponent investigació dels fets, recomanàrem a l'Ajuntament de Mutxamel que continuara adoptant totes les mesures legals al seu abast per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques i d'ocupació de la via pública generades per la comparsa Pirates, requerira l'obtenció de la preceptiva llicència municipal (art. 2 del Decret 28/2011) i contestara dins del termini i la forma escaient els escrits presentats pels veïns. L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Mutxamel els pronunciaments efectuats.

Així mateix, convé destacar dins d'este bloc de queixes la núm. 1211203, en la qual el promotor de manifestava que l'Ajuntament de Real de Montroi organitza un barracó des del 12 fins al 22 de juliol pels festers fallers. L'autor de la queixa ens indica que

“(…) es passen les 24 hores amb altaveus i micròfons a tota veu; els caps de setmana vénen grups de música (…) es tracta de botellots. Este barracó s’ubica al carrer Metge José María Regolf, número 5, un carrer normal del poble. Este problema el patixen des de fa 5 anys. Tenen veïns malalts i durant estos dies empitjoren. Ja s’han queixat a l’Ajuntament i han fet una reclamació escrita, però no en fa gens de cas (...)”.

Davant d’això, considerarem oportú recomanar a l’Ajuntament de Real de Montroi que continuara controlant i exigint en l’àmbit de les seues competències respectives 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 de les instal·lacions com en la seua àrea d’influència. L’Ajuntament de Real de Montroi va acceptar les esmentades recomanacions i donarem així per finalitzades les nostres actuacions.

Dins de les queixes que s’enquaden en este epígraf, i que porten causa de la contaminació acústica generada per instal·lacions o activitats que es desenvolupen en l’espai públic, convé ressenyar la queixa núm. 1211225, en la qual s’indicava que s’havien denunciat les molèsties acústiques que produïx una trapa que hi ha davant del seu domicili. Es troba en un camí rural que l’Ajuntament de València ha condicionat i ha asfaltat, i per això la circulació dels cotxes s’ha incrementat considerablement estos últims anys, atés que els veïns dels municipis pròxims han trobat el camí perfecte per a enllaçar amb la ronda nord; esta trapa es troba situada en la séquia Tormos. En l’últim escrit rebut per l’autor de la queixa, l’Ajuntament de València li va comunicar que s’estava estudiant una solució duradora fins a l’execució del PAI, però a hores d’ara ha transcorregut pràcticament un any i encara no han fet res, per la qual cosa es considera que durant tot este temps transcorregut podria haver-se adoptat ja alguna mesura que resultara eficaç per a eliminar els sorolls generats per la trapa al pas dels vehicles.

Una vegada efectuada la corresponent investigació, recomanarem a l’Ajuntament de València que, en l’àmbit de les seues competències respectives, i sense ajornament a posteriors actuacions de desenvolupament urbanístic temporalment indefinides, adoptara les mesures necessàries per a reduir ‘realment’ al màxim possible les molèsties acústiques denunciades. L’expedient es troba tancat en haver-se acceptat per part de l’Ajuntament de València els pronunciaments efectuats.

D’altra banda, en la queixa núm. 1210192 s’assenyalava que estaven formulant davant de l’Ajuntament de Castelló de la Plana i l’autoritat portuària les queixes oportunes a fi que els molestos establiments instal·lats en el veí complex d’oci Puerto Azahar respectaren les normatives municipals i permeteren el descans nocturn del veïnat. Any rere any han rebut com a resposta bones paraules (i de vegades un significatiu silenci administratiu) i petites treves quant a l’emissió de decibels, però que han deixat de complir-se amb l’arribada de la temporada estival, quan novament les molèsties acústiques es prolonguen fins a altes hores de la matinada.

Per això, recomanarem a l’Ajuntament de Castelló de la Plana que, per part dels tècnics municipals, giraren visita d’inspecció a l’activitat objecte del present expedient, als efectes de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i feren els mesuraments pertinents d’emissió de soroll durant l’horari de funcionament de l’activitat adoptaren les mesures correctores que

escaigueren, L'Ajuntament de Castelló va acceptar les esmentades recomanacions i donarem per finalitzades les nostres actuacions.

Parlarem també de la queixa núm. 1209010 en la qual el promotor de la mateixa manifestava davant d'esta institució que havia presentat reiterades denúncies relatives a les insuportables molèsties acústiques que suporta a la seua casa, situada a 50 metres del Camp de Tir de la Federació Valenciana de Tir Olímpic, a la partida les Llomes de Nàquera.

Estos fets ja van ser objecte de dues recomanacions emeses amb anterioritat per esta institució. En la primera Resolució de data 17 de maig de 2010, recomanàrem a l'Excm. Ajuntament de Nàquera que adoptara "totes les mesures que siguen necessàries per a eliminar o reduir al màxim les molèsties acústiques que suporten injustament els veïns".

En la segona Resolució de data 11 d'abril de 2011, emetérem la recomanació següent: "que, d'acord amb el resultat dels mesuraments sonomètrics que realitzaren els agents de la policia local, ordenara, 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".

En l'últim informe municipal remés a esta institució, l'enginyer municipal ens indicava que, amb data 29 de maig de 2011, es van realitzar mesuraments acústics a l'activitat de camp de tir en diverses de les modalitats de tir. Dels mesuraments realitzats es va concloure que la modalitat de velocitat en la galeria de 25 metres superava els nivells d'emissió de soroll permesos segons el Decret 266/2004, Llei 7/2002, de protecció de la contaminació acústica i ordenança municipal sobre prevenció de la contaminació acústica, i va ordenar com a mesura cautelar la suspensió de la modalitat de tir de velocitat i totes les modalitats que puguen produir nivells de soroll semblants fins que s'adopten les mesures d'insonorització pertinents per al seu compliment.

Una vegada conclosa la investigació, recomanàrem a l'Ajuntament de Nàquera que, de forma real i efectiva, adoptara les mesures legals al seu abast per a impedir les modalitats de tir que superaren els nivells màxims de soroll permesos legalment fins que s'adoptaren i funcionaren eficaçment les mesures d'insonorització necessàries per a eliminar el soroll.

L'expedient es troba actualment en tràmit ,i en conseqüència, s'està pendent que l'Ajuntament de Nàquera ens informe si accepta l'esmentada recomanació o si s'escau que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

D'altra banda, en la queixa núm. 1200053 l'autor de la mateixa es dirigix a esta institució per manifestar que, a pesar de les actuacions realitzades pel Servei Municipal de la Policia Local de València, les insuportables molèsties acústiques que suporta a casa seua, com a conseqüència dels sorolls i les vibracions generats per les instal·lacions de l'establiment ubicat als baixos de la seua casa no han desaparegut en l'actualitat.

Per la seua banda, l'Ajuntament de València ens va remetre un ampli informe elaborat pel Servei de Policia Local i pel Servei d'Activitats, del qual es desprén la realització

de diverses actuacions municipals realitzades per a evitar les molèsties acústiques denunciades.

Després de la investigació d'estos fets, recomanarem a l'Ajuntament de València que continue adoptant les mesures que considere necessàries per a aconseguir que s'elimine o es reduísca al màxim possible el so que es percep a partir de les 12 hores de la nit. L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de València els pronunciaments efectuats.

L'autor de la queixa núm. 1209436 ens indicava que viu en una urbanització en el terme municipal de Puçol, a escassos 400 metres d'un camp de tir al plat que està dins del terme municipal del Puig.

En el camp de tir s'efectua la modalitat del tir al plat i de colomí, absolutament tots els dijous, dissabtes, diumenges i festius, i hi ha tirs de variada intensitat, que mesurats als voltants de la seua casa oscil·len entre els 40 i 70 db, segons la cartutxeria que utilitzen, i amb una cadència de 40 tirs per minut i a partir de les 10h. fins a les 14 h. i de 17 h. fins que es posa el sol; davant d'estos fets, resulta quasi innecessari explicar l'estat de nervis que produïx el soroll que més que per la seua intensitat, és per la quantitat d'hores que estan practicant, i sovint hem d'eixir de casa o tancar-nos dins amb la música alta, perquè el colpejament se sent també a l'interior de l'habitatge amb tot tancat.

Per això, es va presentar un escrit l'Ajuntament del Puig l'any 2008, en el qual es va sol·licitar l'auditoria acústica que tota activitat d'este tipus té l'obligació d'efectuar cada 5 anys, segons l'article 37 de la Llei 7/2002. Este escrit mai ha tingut resposta.

En conseqüència, recomanarem a l'Ajuntament del Puig que extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i en este sentit, dictara una resolució motivada en contestació a totes i cada una de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa, i que els tècnics municipals giraren visita d'inspecció a l'activitat objecte del present expedient, als efectes de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica i feren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat i adoptaren les mesures correctores que escaigueren. Acordarem el tancament de l'expedient de queixa en acceptar l'Ajuntament del Puig el suggeriment efectuada des d'esta institució.

En la queixa núm. 1209750 es relatava que, des de fa més de deu anys, presenta denúncies davant de l'Ajuntament d'Alacant per la contaminació acústica que procedix d'un pub, així com per la inactivitat municipal a exigir el compliment de la normativa reguladora de la matèria, sense que, a pesar de les denúncies referides i el temps transcorregut s'hagen adoptat les mesures correctores legalment establides.

Finalitzada la investigació, recomanarem a l'Ajuntament d'Alacant que continuara controlant i exigint en l'àmbit de les seues competències respectives 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 de les instal·lacions com en la seua àrea d'influència. L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament d'Alacant els pronunciaments efectuats.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1205682, ens indicava que al carrer Cronista Almela i Vives, declarada com a zona acústicament saturada (ZAS) per l'Ajuntament de València hi ha dos locals d'oci que sense cap dubte incomplixen la normativa de l'Ajuntament respecte dels requisits necessaris per a la concessió de llicència i igualment la normativa reguladora de zona ZAS.

Estos locals exercixen la seua activitat fins a altes hores de la matinada i permeten que els seus clients romanguen a la via pública amb begudes de vidre subministrades pels esmentats locals; tot això durant i després de l'horari de tancament. Des de les 22:00 hores fins a les 2:00 del matí els clients romanen habitualment a la via pública en estat ebri, cantant, amb tambors en alguns casos i bevent les botelles de cervesa de vidre que han sigut venudes pels locals anteriorment citats.

Les baralles i els incidents són constants, així com el trencament de vidres, no sols de les botelles de vidre sinó dels vidres dels immobles situats a la vorera de davant del local, concretament en el garatge que comprén els edificis d'avinguda Catalunya núm. 1 i 3. Estos fets constituïxen un autèntic botellot a la via pública des de les 22:00 fins a les 2:00 de la matinada, si bé és a partir de les 18.00 hores quan els clients dels locals trauen la beguda a la via pública incomplint reiteradament la normativa respecte a l'horari d'obertura, tancament, i respecte a facilitar botelles de vidre fora del local. Estes situacions han sigut denunciades. No obstant això, no s'ha dut a terme cap activitat encaminada a eliminar este tipus de conductes i actuacions per l'Administració competent.

Així les coses, recomanarem a l'Ajuntament de València que extremara les mesures d'inspecció i de mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns i que continuara adoptant totes les mesures oportunes amb l'objecte de garantir al màxim possible el dret al descans nocturn de les persones. L'Ajuntament de València va acceptar les esmentada recomanació i vam concloure les nostres actuacions.

Volem reflectir també la queixa núm. 1209579, en la qual nombrosos veïns s'han dirigit a esta institució per denunciar les insuportables molèsties acústiques nocturnes que patixen els veïns de la zona a les seues cases com a conseqüència de l'activitat exercida per la discoteca, que roman oberta fins a les 7.30 hores del matí. Ens indicaven que, a pesar de les denúncies i actuacions realitzades fins a la data, la greu contaminació acústica persistix en l'actualitat.

Per la seua banda, l'Ajuntament de València ens va remetre un complet informe sobre les diverses actuacions realitzades des dels distints servicis municipals, i destacava que "(...) durant els mesos de gener a març d'enguany, unitats de la Divisió GOE i de la 1a Unitat de Districte han realitzat controls en el lloc, i hi ha romàs fins i tot personal de vigilància estàtica, especialment de dijous a dissabte. La divisió GOE des del mes de març realitza vigilància discrecional en la zona, intenta evitar el consum d'alcohol i les molèsties per soroll en la via pública, i el servici nocturn de la 1a Unitat de Districte efectua una vigilància constant des de les 3.30 hores, especialment les nits dels dijous, divendres, dissabtes i diumenges (...) la divisió GOE ha informat que enguany s'han realitzat en eixa zona vint-i-quatre controls de vehicles, vint-i-quatre identificacions,

vint alcoholèmies negatives, sis alcoholèmies positives, quatre denúncies, quatre retirades amb grua, quatre immobilitzacions, dues intervencions per excés de velocitat, quatre denúncies per consum d'alcohol en la via pública, dos detencions per violència de gènere i tres confiscacions de substàncies prohibides (...)”.

Davant d'esta situació, recomanàrem a l'Ajuntament de València que continuara incrementant la vigilància policial a la zona a fi d'eliminar o disminuir al màxim possible les molèsties acústiques generades a altes hores de la matinada en la via pública. L'Ajuntament de València va acceptar les esmentades recomanacions i vam donar així per finalitzades les nostres actuacions.

Dins d'esta línia d'actuació, vam resoldre la queixa núm. 1211674, en la qual l'interessat substancialment ens informava sobre les distintes denúncies que havia presentat davant de l'Ajuntament de Benicarló per exposar les molèsties que, injustament, patix com a conseqüència de la instal·lació i el funcionament durant uns quants dies a la setmana, d'una revetla en una plaça pròxima al seu domicili. Assenyalava, a més en el seu escrit que, a pesar de les gestions, no havia aconseguit que l'Administració adoptara les mesures tendents a determinar la possible existència d'infraccions de la normativa vigent en matèria de prevenció de la contaminació acústica i, si és el cas, les mesures cautelars necessàries per a assegurar el cessament de les molèsties.

Davant d'això, i amb la sol·licitud prèvia d'informació a l'Administració municipal competent, recomanàrem a l'Ajuntament de Benicarló que adoptara totes les mesures necessàries per a garantir el funcionament correcte de l'activitat objecte del present expedient de queixa i, en particular, les qüestions relatives tant a la seua correcta autorització com al seu funcionament dins dels marges d'emissió de sorolls establits per la legislació vigent. L'expedient es troba actualment en tràmit i, per tant, estem pendents que l'Ajuntament de Benicarló ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

D'altra banda, en la queixa núm. 1205670 el president de la comunitat de propietaris d'un edifici situat a Elx es dirigix a esta institució i manifesta les insuportables molèsties acústiques que patixen els veïns de l'immoble com a conseqüència de l'activitat il·legal duta a terme per un pub situat als baixos de l'edifici, el qual no complix amb l'horari de tancament, no té mesures d'insonorització, no disposa d'autorització per a oferir el servici de menjars i la terrassa provoca moltes molèsties acústiques en recollir les taules i cadires i apilar-les a la façana de l'edifici a les 4 de la matinada.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, requerírem informe l'Ajuntament d'Elx, el qual ens va exposar, entre altres qüestions, que l'establiment compta amb llicència d'obertura per a pub i que “(...) la citada mercantil va presentar sol·licitud de nova llicència d'obertura per ampliació de superfície, que es troba en tràmit en l'actualitat (...) la titular de l'establiment té autorització per a la instal·lació de 10 taules amb les seues respectives cadires, ombrel·les i testos, amb caràcter anual (...) este Ajuntament ha dut a terme un continu seguiment de l'activitat per part de la Policia Local, com així queda acreditat a través de les visites d'inspecció recollides en les comprovacions d'activitat, actes de control d'activitats, ordres de mesuraments sonomètrics i seguiments d'horari de tancament de terrassa, i se'ls ha indicat que les actes d'infracció

han sigut cursades a la Conselleria de Governació, tenint en compte que és este organisme qui sanciona, entre d'altres, els incompliments de l'horari de tancament (...)”.

En conseqüència, recomanàrem a l'Ajuntament d'Elx que adoptara totes les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques que injustament estan patint els veïns. Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament d'Elx va acceptar el suggeriment efectuat des d'esta institució.

D'altra banda, dins de les queixes de contaminació acústica que porten causa de la celebració d'actes lúdics o festius, donem compte de la queixa núm. 1211054 en la qual s'assenyalava que a la plaça de l'Estació de l'Eliana es va ubicar fa quatre anys la falla de l'Estació, traslladada des de la plaça de la Marquesa de Cruïlles, a l'altre costat de l'estació del metro. D'estar situada en un entorn obert, va passar a encasellar-se entre edificis d'entre cinc i vuit altures, en els quals la mencionada comissió fallera a penes té presència veïnal.

Segons els han informat en l'Ajuntament de l'Eliana, durant els dies de Falles tenen autorització per a la celebració de festes a l'aire lliure fins a les tres i mitja o les quatre de la matinada, així com en un dissabte durant el mes de juliol. En eixes dates, s'instal·len altaveus de gran potència amb què se celebren discomòbils fins a l'hora autoritzada. Amb tot el respecte a les tradicions i al dret a la diversió, resulta paradoxal que durant estes celebracions que tenen poca afluència de públic, mantinguen, tanmateix, el volum de la música alt o s'augmente quan se'ls demana respectuosament als festers que l'abaixen.

Després de posar-se en contacte amb l'alcalde a través de la web municipal, es va mantindre una reunió amb la Regidoria de Seguretat Ciutadana de l'Ajuntament de l'Eliana, el 14 de setembre de 2011, en la qual se li va plantejar la possibilitat que els altaveus de les disc-mòbils s'orientaren cap al barranc del Mandor, en compte d'anar directament cap als edificis. D'esta manera, d'una banda, no es produiria un efecte d'amplificador, i d'un altra banda, es dirigiria cap a una zona d'hàbitat dispers. També es va suggerir la reubicació de la falla i de l'escenari per a la discomòbil en un espai prou ampli, entre la piscina del Mandor i la via de metro, que no té cases al voltant i està a només cinquanta metres de les ubicacions actual i anterior.

Quan van arribar les festes de Falles de 2012, segons li va informar la Regidoria en correu de 15 de març de 2012, la ubicació de la falla va continuar igual per motius de seguretat. Tant en període de falles, com en període fora d'estes es produïx una quantitat de soroll que dificulta el poder gaudir d'una vida saludable en la zona afectada per l'autorització d'estes activitats.

Vam iniciar la corresponent investigació i recomanàrem a l'Ajuntament de l'Eliana que continuara controlant i exigint en l'àmbit de les seues competències respectives 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 de les instal·lacions com en la seua àrea d'influència. L'Ajuntament de l'Eliana va acceptar les esmentades recomanacions i concloguérem les nostres actuacions.

Dins d'esta línia d'actuació, tramitàrem la queixa núm. 1211003, en la qual l'interessat substancialment denunciava les molèsties que, injustament, patix com a conseqüència del funcionament irregular del casal de la Falla Nord, situat als baixos de l'edifici en què residix. Segons relatava el promotor de l'expedient, les molèsties són ocasionades per les festes nocturnes i els assaigs que es realitzen al local i que de vegades es prolonguen fins a altes hores de la matinada.

Després de la seua instigació des d'esta institució consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament de Picassent que els tècnics municipals competents giraren visita d'inspecció al casal faller de referència, i feren el 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 pertinents per a pal·liar les molèsties detectades. L'Ajuntament de Picassent ens va comunicar l'acceptació de la recomanació que li vam suggerir des d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar el present expedient.

En la queixa núm. 1211023 es va plantejar davant d'esta institució la denúncia, per part d'una comunitat de propietaris, de les molèsties que els veïns de l'esmentada comunitat patixen com a conseqüència del soroll que es genera en un local situat als baixos de l'edifici de referència i en el que s'ubica el Racó de la Foguera Nou Babel a Alacant.

Segons explicaven, les molèsties havien sigut posades en coneixement de l'Ajuntament i s'havien fet mesuraments sonomètrics per part de la Policia Local que presentaven resultats d'emissió de soroll superiors als permesos legalment. La promotora de la queixa manifestava la seua disconformitat per la inactivitat municipal, perquè segons al·legava no s'havia adoptat cap mesura per a pal·liar les molèsties que injustament patixen.

Després del seu estudi, recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant que els tècnics municipals competents giraren visita d'inspecció al local de la foguera de referència, i 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 escau, s'adoptaren les mesures correctores que estimen pertinents per a pal·liar les molèsties detectades. Vam tancar la queixa quan l'Ajuntament va acceptar la recomanació d'esta institució.

Igualment, en la queixa núm. 1213067, diversos veïns ens signifiquen les molèsties acústiques que patixen a casa seua com a conseqüència de l'establiment utilitzat com un casal, situat just al costat de la seua casa. Estos fets ja van ser objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 107477, en el qual es va emetre a l'Ajuntament d'Onda la següent Recomanació de data 21 de gener de 2011: "que continue adoptant les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques generades pel referit casal". Per la seua banda, l'Ajuntament d'Onda ens va remetre un informe en què expressa que "(...) una de les prioritats de l'Ajuntament d'Onda és aconseguir fer compatible el dret al descans i a la tranquil·litat dels seus veïns amb el seu dret a l'oci (...)".

Respecte d'això, novament recomanàrem a l'Ajuntament d'Onda que incrementara la vigilància policial del casal, sobretot, a partir de l'1 de la matinada, per a evitar les molèsties acústiques denunciades. L'expedient es troba tancat, a l'haver-se acceptat per part de l'Ajuntament d'Onda els pronunciaments efectuats.

Hem abordat també el tractament de la contaminació acústica procedent de l'exercici d'activitats privades de caràcter industrial i comercial, així com la relativa a les relacions de veïnat, quan esta supera el llindar acústic legalment permés.

D'entre estes convé destacar la queixa núm. 1212219, en la qual els veïns afectats s'han dirigit a esta institució per manifestar les insuportables molèsties acústiques que patixen a casa seua com a conseqüència dels sorolls generats pel compressor i les cabines de rentat dels vehicles d'una estació de servici a Vila-real.

Vam admetre a tràmit la queixa i demanàrem informe a l'Excm. Ajuntament de Vila-real perquè ens detallara les mesures correctores ordenades al titular de l'activitat per a eliminar o reduir al màxim les molèsties denunciades.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament ens remet diversa documentació relacionada amb l'exercici de la referida activitat, entre la qual figura la sol·licitud d'informe que l'alcalde efectua a l'enginyer tècnic municipal amb data 28 d'agost de 2012, el qual no ha sigut remés a esta institució.

En relació amb les molèsties acústiques generades pel compressor i les cabines de rentat dels vehicles, resultaria necessari realitzar ara una inspecció tècnica i efectuar un mesurament sonomètric a casa de l'autor de la queixa per a comprovar el grau de compliment dels límits màxims de decibels imposats per la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica.

Després d'haver demanat la informació referit i després d'analitzar la situació, recomanàrem a l'Ajuntament de Vila-real que els tècnics municipals feren una inspecció per a comprovar en l'actualitat la incidència i gravetat de les molèsties per sorolls del compressor i les cabines de rentat dels vehicles de l'estació de servici, i, si escau, d'acord amb el resultat, ordenara al titular de l'activitat l'adopció de les mesures correctores necessàries per a eliminar les molèsties que injustament estan patint els veïns afectats. L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de Vila-real.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1208796 denunciava l'exercici de l'activitat de pedrera sense autorització o llicència, així com el soroll permanent que prové de l'exercici d'esta activitat. L'Ajuntament de la Romana no havia solucionat el problema.

Davant de la situació, després de la pertinent investigació duta a terme, recomanàrem a l'Ajuntament de la Romana que, sense més dilació, clausurara l'activitat ja que s'estava duent a terme sense el més mínim respecte a les exigències bàsiques que regixen en matèria ambiental. L'Ajuntament de la Romana va acceptar les esmentades recomanacions i concloguérem les nostres actuacions.

Igualment en la queixa núm. 1206848 es denunciava que, mitjançant un decret d'alcaldia de Bétera de data 23 de desembre de 2011 s'havia concedit audiència al titular de la fusteria amb caràcter previ a decretar el tancament de l'establiment per no tindre la preceptiva llicència ambiental. No obstant això, a pesar del temps transcorregut des de llavors, la fusteria continua funcionant i les insuportables molèsties acústiques no han desaparegut.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Bétera ens va remetre un informe elaborat per l'enginyer tècnic municipal en què s'indicava que "(...) en data els corrents consta en l'expedient acta de comprovació favorable per a l'obertura (...) el titular ha aportat una auditoria acústica realitzada per un organisme de control autoritzat per la Generalitat Valenciana i conclou que els nivells de soroll que emet l'activitat als limítrofs complix amb la normativa vigent (...)".

Finalitzada la investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Bétera que continuara adoptant totes les mesures que considerara necessàries per a millorar la insonorització del local amb l'objecte d'eliminar les molèsties acústiques denunciades i que es revisara la instal·lació elèctrica de l'establiment i el sistema de prevenció d'incendis. L'Ajuntament de Bétera ens va comunicar l'acceptació de la recomanació que li va ser suggerida des d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar el present expedient.

Així mateix, volem significar la queixa núm. 1211226, en la qual l'interessat manifestava que, amb data 13 de juny de 2012, va presentar davant de l'Ajuntament d'Almenara un escrit pel qual denunciaven les molèsties que, en horari nocturn, patixen com a conseqüència del funcionament dels motors que alimenten les cambres d'un establiment d'eixa localitat. Els interessats assenyalaven que, a pesar del temps transcorregut des de llavors, no havien obtingut ni una resposta a l'escrit presentat ni una solució al problema plantejat.

Davant d'això, i després de demanar la pertinent informació, recomanarem a l'Ajuntament d'Almenara que, d'acord amb allò que s'ha informat pels tècnics municipals actuants, es fera un nou mesurament sonomètric als efectes de determinar la realitat de les denúncies formulades pel promotor de l'expedient de queixa i, si escau, adoptara les mesures cautelars que resulten pertinents per a pal·liar les molèsties que s'hi detecten. Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament d'Almenara va acceptar el suggeriment d'esta institució.

D'altra banda, també volem reflectir dins d'este bloc de queixes la núm. 1207486, en què l'autor torna a dirigir-se a esta institució per denunciar les insuportables molèsties que patix en la seua casa com a conseqüència dels sorolls i les olors generats per l'exercici d'una activitat sense llicència al costat del seu domicili.

Estos fets ja van ser objecte del nostre anterior expedient de queixa núm. 1107493, en el qual, amb data 12 de setembre de 2011 emetérem la recomanació següent: "(...)estimem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Carcaixent que, prèvia visita tècnica d'inspecció, i en funció del seu resultat, ordene al titular de l'establiment l'adopció de les mesures correctores que siguen necessàries per a eliminar al màxim les molèsties per sorolls i olors, així com el risc d'incendi (...)".

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Carcaixent ens remet un informe de l'enginyer tècnic municipal, en què s'indica que l'activitat té llicència de funcionament i que cal definir primer la legalitat de l'habitatge del denunciant. En este sentit, l'enginyer tècnic municipal indica que "la casa del denunciant no pot existir en esta ubicació". No obstant això, si ja ha transcorregut el termini màxim de 4 anys des de la finalització de les obres sense que l'Ajuntament n'haja ordenat la demolició, la casa queda en situació de fora d'ordenació i ja no és possible ordenar el seu derrocament per haver prescrit l'acció per la pròpia passivitat municipal.

Finalitzada la tramitació de la queixa, recomanarem a l'Ajuntament de Carcaixent que adoptara totes les mesures legals per a evitar les molèsties per sorolls i olors, així com el risc d'incendi. Esta recomanació va ser acceptada i vam posar fi a les nostres investigacions.

Així mateix, ressenyem la queixa núm. 1213225 en la qual la interessada manifestava que, en reiterades ocasions, s'havia dirigit a l'Ajuntament de Santa Pola per denunciar les molèsties que patixen injustament per l'irregular funcionament d'una activitat de pub-hamburgueseria. En particular, la interessada denunciava les molèsties que patixen pel soroll que provoca l'ambientació musical del local i l'incompliment sistemàtic dels horaris de tancament i per l'aglomeració de persones en la via pública als voltants de l'esmentada activitat. La promotora de l'expedient de queixa assenyalava que, a pesar de les gestions realitzades, no havien obtingut una solució al problema denunciat.

Una vegada acabada la corresponent investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Santa Pola que, en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol en la via pública, continuara adoptant les mesures que resulten necessàries per a la comprovació i el seguiment d'estes conductes i que tramitara les corresponents denúncies i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol.

L'expedient es troba actualment en tràmit, i en conseqüència, s'està pendent que l'Ajuntament de Santa Pola ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si escau, ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

Hem investigat també la queixa núm. 1211499, en la que es denunciava l'estacionament permanent a Benicarló d'un camió reutilitzat com a xurreria ambulant, sent el subministrament elèctric de tan peculiar "establiment comercial" un grup electrogen, que es troba depositat a la calçada. El grup electrogen causa molèsties sonores a les cases que hi ha al voltant, ja que és una zona residencial, màximament als mesos d'estiu que "(...) veïns i visitants vénen a descansar, i a més la calor obliga a tindre les finestres obertes per a refrescar la casa; a més, la instal·lació ni tan sols respecta l'horari que l'ordenança municipal imposa per als dies festius. Que han sol·licitat a l'Ajuntament que adoptara les mesures pertinents per a corregir la contaminació acústica denunciada, però actualment no han obtingut cap resposta i l'activitat denunciada segueix en ple funcionament (...)".

La situació, després de la seua prèvia investigació, ens va portar a recomanar a l'Ajuntament de Benicarló que continuara vetllant pel compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica i realitzara els mesuraments pertinents d'emissió de soroll que resulten necessaris per a evitar-la. L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Benicarló els pronunciaments efectuats.

En la mateixa línia que ha sigut objecte d'anàlisi, en la queixa núm. 1208612 es detallaven les molèsties per l'irregular funcionament d'una acadèmia de ball situada al municipi de Los Montesinos. En concret, els promotors de l'expedient de queixa referien les molèsties que se'ls ocasiona com a conseqüència de l'emissió de sorolls per damunt del que estableix legalment. En este sentit, s'aportava el resultat obtingut després de la realització d'una auditoria acústica, efectuada a petició seua i a càrrec seu.

D'altra banda, el promotor de l'expedient assenyalava que esta activitat s'estava duent a terme sense tenir la preceptiva llicència municipal, una circumstància que havia sigut denunciada davant de l'Ajuntament de Los Montesinos sense que, segons assenyalava, s'haguera adoptat cap mesura.

Una vegada conclosa la investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Los Montesinos que, tenint en compte que l'activitat productora dels sorolls denunciats es troba actualment en funcionament, i causa molèsties als promotors de l'expedient de queixa, s'executen les mesures previstes legalment per a estos casos (entre estes la imposició de mesures correctores, el tancament del local o la instrucció del corresponent expedient sancionador), a fi d'evitar les molèsties acústiques que, injustament, està patint l'autor de la queixa i la seua família.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, en conseqüència, estem pendents que l'Ajuntament de Los Montesinos ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si escau, ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

D'altra banda, en la queixa núm. 1203226 s'expressaven les molèsties que el seu veí provoca de manera sistemàtica quan practica amb un instrument musical. Havia denunciat el fet a la Policia Local de Torrent i havia sol·licitat la visita d'un agent en diverses ocasions, se li ha negat esta possibilitat. Entén que el comportament incívic del veí està previst en la legislació valenciana de prevenció contra la contaminació acústica i pretén que es verifique esta circumstància i s'actue en conseqüència.

Analitzats estos fets, recomanarem a l'Ajuntament de Torrent que verificara, quan siga requerit pel promotor de la queixa, duent a terme els mesuraments acústics oportuns, si el soroll procedent de les dependències denunciades excedix o no del lllindar legalment permés, en ser este lllindar el que determina la competència o incompetència de l'Administració, ja que només queden excloses les activitats domèstiques o els comportaments dels veïns quan estos es mantenen dins dels límits tolerables de conformitat amb les ordenances municipals i els usos locals i no en cas contrari. L'Ajuntament de Torrent ens va comunicar l'acceptació de la recomanació que li va ser suggerida des d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar el present expedient.

Finalment, les molèsties pels constants lladrucs d'uns gossos abandonats van ser objecte de la queixa núm. 1208166. Després de demanar la corresponent informació municipal a l'Ajuntament de Crevillent, s'ha observat que l'actuació duta a terme ha donat resposta al problema plantejat i, en conseqüència, des d'esta institució hem tancat i hem arxivat la queixa.

4. Informació ambiental

Els expedients que segueixen aborden la problemàtica de l'accés de les persones - especialment col·lectius de defensa d'interessos ambientals- a la informació d'esta naturalesa disponible en els expedients i arxius administratius.

Les queixes en matèria d'informació ambiental s'han resolt en termes generals de manera satisfactòria al llarg de la tramitació dels expedients, sense que 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 citar la queixa núm. 1208955, en la qual la Coordinadora Ecologista de la Vall d'Albaida (CEVA) es va dirigir a esta institució per manifestar que havien presentat sengles denúncies davant de l'Ajuntament d'Aielo de Malferit i la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana respecte de la construcció d'un circuit de motocròs en una zona forestal amb tala indiscriminada d'arbres, així com respecte de la coberta amb terra vegetal d'un abocador de residus no assimilables a inerts. L'autor de la queixa ens indicava que no havia rebut cap tipus d'informació sobre els fets denunciats.

Iniciada la corresponent investigació, l'Ajuntament d'Aielo de Malferit ens va indicar que "(...) pel que es referix a l'abocador: la seua clausura, segellat i restauració ambiental s'ha dut a terme per part de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge; per la qual cosa es referix al motocròs, la qualificació urbanística dels terrenys, propietat de l'Ajuntament, és de sòl no urbanitzable comú (...)".

Per la seua banda, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va informar que "(...) la consulta a què fa referència CEVA s'ha traslladat a la Direcció Territorial de València. A la major brevetat de temps es remetrà informe l'interessat sobre la seua petició (...) des del Servei Territorial de Medi Ambient de València ens indiquen que no hi ha cap petició d'informe o sol·licitud sobre la construcció de circuit de motocròs a Aielo de Malferit (...)".

La seua anàlisi ens va portar a recomanar a l'Ajuntament d'Aielo de Malferit i a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana, que, en l'àmbit de les seues competències respectives, adoptaren les mesures de restauració de la legalitat urbanística conculcada respecte de la construcció del circuit de motocròs en sòl no urbanitzable comú, facilitaren a l'associació autora de la queixa tota la informació que demanaren amb relació a este expedient i amb la restauració de l'abocador, i tot això, dins del termini d'un mes (art. 10.2.c) de la Llei 27/2006, de 18 de juliol, que regula els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient).

Tant l'Ajuntament d'Aielo de Malferit com la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient han acceptat la recomanació efectuada per esta institució i d'acord amb això vam tancar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1207333 es denuncia l'incompliment sistemàtic de l'obligació de contestar a les sol·licituds d'informació ambiental presentades en els Servicis Territorials de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient a Castelló.

Amb l'objecte de contrastar estes al·legacions, sol·licitarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana una còpia de les resolucions motivades dictades en contestació a les sol·licituds presentades pels autors de la queixa.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'esmentada Conselleria ens va indicar que els autors de la queixa són agents mediambientals i que "(...) poden demanar l'autorització corresponent dels promotors que realitzen activitats en el medi natural que siguen objecte del seu control competencial, o bé, poden sol·licitar al seu superior jeràrquic les resolucions dictades, en assumptes de la seua competència, per a poder exercir les seues funcions, sempre que estes afecten l'àmbit territorial on tinguen encomanades les seues funcions (...) la sol·licitud de documentació ambiental és innecessària per a un agent mediambiental que realitze les seues funcions com a agent de l'autoritat forestal en la zona on es realitza l'activitat que pretén conèixer, ja que pot sol·licitar-ho ell mateix per les dos vies descrites anteriorment. No obstant això, el simple acte de facilitar la documentació requerida portaria a l'increment de càrrega administrativa per a fins innecessaris, allunyant els mitjans administratius de l'atenció al públic obligada, en perjudici del ciutadà (...)".

Des d'esta institució vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que es resolguen motivadament les sol·licituds d'informació ambiental presentades pels autors de la queixa i es complisca d'ara en avant amb el termini màxim legalment establert, i s'interpreten de manera restrictiva les excepcions al dret d'accés a la informació ambiental. Després d'acceptar-se la nostra recomanació, vam tancar i vam arxivar l'expedient.

Així mateix, investigàrem els fets denunciats en la queixa núm. 1209951, en la qual s'indicava que, a través d'un escrit presentat amb data 23 de març de 2012, s'havia sol·licitat informació ambiental sobre nuclis i parcs zoològics i criadors d'animals de diverses poblacions de Castelló. Amb data 2 d'abril de 2012 (registre d'eixida núm. 7617/31) el sotssecretari de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va comunicar la remissió de la sol·licitud a la Direcció General de Producció Agrària i Alimentària de la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua. No obstant això, els autors de la queixa ens indicaven que la informació encara no els havia sigut facilitada.

Respecte d'això, i una vegada constatat que la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana els havia facilitat la informació sol·licitada, finalitzàrem les nostres investigacions i acordàrem l'arxiu de l'expedient de queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1206963, el representant de l'associació de ciutadans de Benicàssim es va dirigir a esta institució per manifestar que havia sol·licitat a l'Ajuntament una còpia del conveni amb SEHUMED, ja que, segons ens deia: "en comparar sobre el terreny l'Avantprojecte de Restauració del Prat del Quadro de Santiago, recentment rebut, amb la realitat física de la marjal existent, ha advertit que no es correspon ni amb la superfície ni amb el perímetre del paratge, atés que l'aiguamoll en si supera més d'un 1.000.000 de m² la seua superfície i l'avantprojecte a penes rega els 500.000 m²".

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament de Benicàssim ens va indicar que "(...) l'Ajuntament havia facilitat el document de resultat, és a dir, "l'Avantprojecte de Restauració de la Marjal del Prat del Quadro de Santiago", document amb contingut mediambiental, sense que es considerara obligatori facilitar el

Conveni, sense perjudici d'informar-los i transcriure'ls la "clàusula primera, objecte del conveni", única clàusula en la qual es defineix l'àmbit sobre el qual aconseguix l'estudi (...)."

No obstant això, en la fase d'al·legacions a l'informe municipal, el representant de l'associació autora de la queixa va insistir en la necessitat de conèixer el referit "conveni subscrit pel consistori i la SEHUMED, a fi de que no quede entorpit el nostre estudi de la marjal".

Finalitzada la investigació, l'Ajuntament de Benicàssim va acceptar la nostra recomanació consistent que, sense permetre l'accés a les dades personals o protegides per la legislació de propietat industrial o intel·lectual, facilite a l'associació autora de la queixa una còpia del conveni subscrit entre el Consistori i la SEHUMED.

D'altra banda, en la queixa núm. 1206931 abordem novament la qüestió de falta de resposta a la informació ambiental sol·licitada, en concret s'indicava que per mitjà d'un escrit presentat amb data 29 de novembre de 2011 s'havia sol·licitat diversa informació ambiental sobre els vedats de caça, sense haver rebut cap contestació fins ara. La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, durant la tramitació de la queixa, va facilitar la informació sol·licitada, per la qual cosa finalitzarem la nostra intervenció.

Igualment, en la queixa núm. 1206009, l'interessat manifestava que el 15 de febrer de 2012 va presentar un escrit davant la Conselleria d'Agricultura, Alimentació, Pesca i Aigua per mitjà del qual sol·licitava determinada informació ambiental en relació amb la llicència concedida per a un centre hípic en el terme municipal d'Oliva. Així mateix, es denunciaven les irregularitats que, segons la seua opinió, s'havien produït en el procés de concessió de l'esmentada llicència d'activitat.

Davant de la falta de resposta, van reiterar la sol·licitud en data 20 de febrer de 2012. Segons assenyalen els interessats, en data 22 de febrer de 2012 van rebre un escrit que no guardava cap relació amb el que sol·licita. Per això, en data 12 de març de 2012, es van presentar en les dependències dels Servicis Territorials de la Conselleria d'Agricultura a València per a accedir a la consulta dels documents sol·licitats. Els interessats assenyalen en el seu escrit de queixa que ni se'ls va donar accés als documents, ni se'ls va estendre l'acta de compareixença que van sol·licitar, motiu pel qual van reclamar la intervenció del Síndic de Greuges.

Davant d'això, recomanarem a la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua 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 establert, i que interpretara de manera restrictiva les excepcions al dret d'accés a la documentació ambiental. L'expedient es troba actualment en tràmit.

Finalment, ens referim a la queixa núm. 1211861, en la qual es denunciava que, per mitjà d'un escrit presentat amb data 21 de maig de 2012, s'havia sol·licitat diversa informació en relació amb l'hort solar instal·lat en el municipi de Bolbaite, sense haver rebut cap contestació fins ara.

Per la seua banda, en contestació al nostre requeriment d'informe, l'Excm. Ajuntament de Bolbaite ens va indicar que, en relació amb diversos expedients de queixa per falta de resposta a les sol·licituds presentades per l'autor de la queixa, "(...) totes les contestacions han sigut ja tramitades (...)". No obstant això, no ens aporta còpia de les respostes emeses, per la qual cosa esta institució no ha pogut comprovar si s'ha facilitat tota la informació sol·licitada, en concret, sobre l'hort solar instal·lat en el municipi.

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 dirigida a l'Ajuntament de Bolbaite perquè conteste totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en el seu escrit presentat amb data 21 de maig de 2012.

5. Salut ambiental

La problemàtica exposada en este epígraf és diversa i s'aborden principalment els efectes produïts en el medi ambient amb incidència directa en la salut de les persones, normalment com a conseqüència d'activitats industrials, agrícoles o instal·lacions amb incidència massiva en la població, o d'instal·lacions que es troben en mal estat i, al seu torn, alberguen l'estada en males condicions d'animals.

En la queixa núm. 1111134 s'indicava que el sistema format pel llac de l'Albufera, el seu entorn humit i la barra litoral adjacent a ambdós constituïx un dels espais naturals de més importància a la Comunitat Valenciana. La circumstància de proximitat a l'àrea metropolitana de València li conferix especials característiques ambientals, al mateix temps que li afegix una important funció social com a espai natural.

Ara bé, la presència en la zona d'importants usos i aprofitaments de tipus tradicional, en la interacció amb les biocenosi natural, han determinat les característiques ambientals actualment existents com a trets distintius de l'espai. Això ha portat a la Generalitat Valenciana a establir una regulació d'activitats que faça compatible l'ús ordenat de l'espai amb el manteniment dels valors ecològics. D'entre les distintes modalitats que la legislació vigent preveu per a la protecció d'espais naturals, la Generalitat Valenciana ha considerat que la de parc és la més adequada protecció del medi natural amb el manteniment ordenat dels usos i aprofitaments tradicionals i amb el foment del contacte entre l'home i la naturalesa.

No obstant això, últimament s'està assistint al fenomen d'un elevat índex de mortaldat massiva dels peixos autòctons del llac: anguiles, tenques, carpes, llises. L'origen sembla que es troba en la putrefacció de la palla de l'arròs que es cultiva als voltants del llac. Tot indica que la massiva mortaldat té el seu origen en la ruptura d'una tradició: la crema de la palla de l'arròs. La palla de l'arròs que s'ha podrit en l'aigua estancada dels camps, que en condicions normals no seria necessàriament perjudicial per a les anguiles i altres espècies, però que en trencar-se la tradició de la crema sí que està produint un greu dany als peixos. Alguns apunten que la solució seria tornar a cremar la palla de l'arròs. L'acumulació de la palla de l'arròs que s'ha descompost ha provocat que es podriria l'aigua dels tancats.

En els últims han proliferat les queixes veïnals per les grans masses de fum que provoquen les cremes de la palla d'arròs amb emissió a l'atmosfera d'enormes

quantitats de diòxid de carboni, per la qual cosa alguns municipis, com el de València, van promoure el reciclatge de la palla d'arròs de l'Albufera, a pesar dels problemes que això comporta, com és que l'aigua de l'Albufera no tinga oxigen.

La Generalitat Valenciana té competència exclusiva, entre d'altres, en matèria d'espais naturals protegits. Així es va recollir en l'article 31.10 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, i es recull actualment en el 49.10 de l'Estatut després de la modificació operada per Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril.

Fent ús d'esta competència, la Generalitat Valenciana ha incorporat a l'ordenament jurídic una sèrie de normes sobre la matèria. Així, el Decret pel qual es declara parc natural el sistema format pel llac de l'Albufera, el seu entorn humit i la barra o cordó litoral (devesa del Saler) adjacent a ambdós. Així mateix, el Decret pel qual s'establix el nou règim jurídic del Parc Natural de l'Albufera, que comprén part dels termes municipals de València, Alfafar, Sedaví, Catarroja, Massanassa, Albal, Beniparrell, Silla, Sollana, Sueca, Cullera, Albalat de la Ribera i Algemesí.

Amb data 23 d'octubre de 1990 es va aprovar el document de Pla Especial de Protecció del Parc Natural (actualment anul·lat pel Tribunal Superior de Justícia), i posteriorment es va aprovar el Pla d'Ordenació dels Recursos Naturals de la Conca Hidrogràfica de l'Albufera.

Actualment el PRUG (Pla Rector d'Ús i Gestió) de l'Albufera constituïx el marc dins del qual s'executen les activitats, directament relacionades amb la gestió del Parc Natural de l'Albufera, i en particular, la seua protecció, la conservació, la millora, l'estudi, l'ensenyança, el gaudi ordenat i l'ús sostenible dels valors ambientals i culturals.

Davant d'això, se sol·licitava a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient informe en relació amb la massiva mortaldat de peixos a l'Albufera, el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció d'este espai natural, i les mesures que es pretenen adoptar en relació amb esta problemàtica.

Davant d'això, i vista la informació facilitada per l'Administració afectada, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, dins de la seua potestat normativa, articule les tècniques òptimes per a la retirada del restoll de l'arròs o la seua eliminació *in situ* a fi de minimitzar i reduir al màxim el dany ambiental que el tractament que actualment s'està donant al restoll causa en el parc natural de l'Albufera. La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la recomanació efectuada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, hem de ressenyar la queixa núm. 1213365 en la qual es denunciaven les molèsties que suporta injustament des de l'any 2001 com a conseqüència de la ubicació, en el pati comunitari de l'edifici en què residix, d'uns animals (un gos, gallines, conills, titots una cabra...). Segons relatava, les molèsties se centren en els sorolls que provoquen els animals i en les condicions higièniques que reunit el smentat pati com a conseqüència de la presència d'aquells. L'interessat de l'expedient assenyalava que, a pesar de les contínues denúncies i gestions realitzades davant de l'Ajuntament de l'Alcúdia de Veo, no havia obtingut una solució satisfactòria al problema plantejat.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la recomanació dirigida a l'Ajuntament de l'Alcúdia de Veo perquè els tècnics municipals giren visita d'inspecció a la finca objecte del present expedient, als efectes de constatar l'estat de conservació del pati i la necessitat d'adoptar mesures perquè la propietat complisca els deures de conservació en adequat estat d'ornament i salubritat que li imposa la legislació vigent.

6. Abocadors

El principal problema relacionat amb els abocadors es referix a la seua legalització o localització, sempre discutida, així com a la seua gestió, que ha de ser extremadament correcta per a evitar molèsties i incomoditats als ciutadans.

En la queixa núm. 1209663, nombrosos veïns s'han dirigit a esta institució per manifestar que “des de la Coordinadora d'Associacions de Veïns de les Partides Rurals no estan d'acord amb l'argumentació donada per l'Ajuntament que l'única cosa que pretén és obtindre uns beneficis “extra” amb el fem d'altres municipis. No es té en compte que la planta va rebre fons europeus per a reciclar residus i no per a soterrar-los massivament com fan en l'actualitat. D'altra banda, este increment de fems suposa un greu perjudici per als veïns de la zona pel consegüent augment de fem i olors”.

Amb l'objecte de contrastar estes al·legacions, requerim a l'Ajuntament d'Alacant la informació següent: detall dels motius justificatius de la recepció de fems procedents d'altres municipis, amb indicació de les localitats els residus de la qual són depositats en este centre, i descripció de les mesures adoptades per a eliminar les molèsties per fortes olors i la contaminació acústica pel trànsit de vehicles pesats durant el dia i la nit.

En relació amb les mesures adoptades per a eliminar les molèsties per fortes olors, l'Ajuntament d'Alacant ens va indicar que “(...) no és cert que hi haja fortes olors. El Centre de Tractament de Residus Sòlids Urbans d'Alacant (CETRA) té concedida autorització ambiental integrada i la Conselleria de Medi Ambient inspecciona regularment el dit centre. La fermentació de la matèria orgànica dels residus domèstics es fa en nau tancada i l'aire de la mateixa és filtrat. L'Ajuntament fa inspeccions d'olfatometria regularment i es detecten els 5 diferents olors que diferencia clarament la pituitària en l'entorn del CETRA: lixiviats, fem sense tapar, biogàs, compost i fem natural-estables (...)”.

Respecte de la contaminació acústica pel trànsit de vehicles, l'Ajuntament d'Alacant ens va indicar que “(...) sobre el trànsit de la carretera que conduïx al CETRA, des de la A-301, dir que les activitats de tractament i eliminació de residus van començar cap a 1973 (...) com a mínim hi ha una servitud de pas i les poques cases existents i quasi totes construïdes posteriorment l'han de suportar (...)”.

En relació amb la recepció de fems d'altres municipis, l'Ajuntament d'Alacant ens va informar que “(...) per acord de la Junta de Govern Local, en sessió celebrada el 3 de setembre de 2012, es va aprovar un conveni entre l'Excm. Ajuntament d'Alacant (pla zonal XVI) i el Consorci de Residus del Pla Zonal (Zones X, XI i XII) àrea de gestió 2, per al tractament i eliminació de residus domèstics en la Planta de Tractament de Residus d'Alacant. L'esmentat conveni s'ha subscrit el passat 4 d'octubre de 2012 i

s'ha publicat en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana núm. 6883, de data 17 d'octubre de 2012. Els municipis de l'àrea de gestió 2 són els enquadrats en la zona geogràfica de València Sud (Costera, Canal de Navarrés, Safor, Vall d'Albaida i Vall d'Aiora-Cofrents). Segons les dades que es troben en poder d'este departament, els tonatges d'entrada procedents del mencionat Consorci són els següents: Juliol: 6.488,80 tones; agost: 7.454,90 tones i setembre: 5.487,20 tones (...)

Després de la seua tramitació, hem recomanat a l'Ajuntament d'Alacant i a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, tenint en compte el augment del nombre de tones de fem que arriben al Centre de Tractament de Residus Sòlids Urbans d'Alacant (CETRA), s'incrementen els esforços al màxim en l'adopció de totes aquelles mesures de vigilància, control, inspecció i correctores que siguen necessàries per a eliminar les molèsties per olors i sorolls que injustament estan patint els veïns afectats. L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació i vam tancar l'expedient.

7. Impacte i vigilància ambiental

En este epígraf s'analitzen 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.

Els autors de la queixa núm. 1213885 indicaven que havien presentat diversos escrits a l'Ajuntament de Burjassot per demanar informació sobre el tractament que es dona a les palmeres contra el morrut roig en el parc municipal de la Granja i que, a pesar del temps transcorregut, no han obtingut cap resposta d'eixa Administració municipal. Durant la tramitació, l'Ajuntament de Burjassot ha donat resposta als promotors de l'esmentada queixa i, en conseqüència, des d'esta institució s'ha tancat i s'ha arxivat la queixa.

D'altra banda, referim també la queixa núm. 1209828 en la qual es planteja la disconformitat amb la informació facilitada per la Direcció General de Medi Natural de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient per mitjà d'un escrit de data 31 de gener de 2012, en contestació a la denúncia presentada respecte de la tala de pins a la devesa del Parc Natural de l'Albufera de València.

L'autor de la queixa sol·licita expressament "els informes tècnics i científics per part del Servei de Biodiversitat i els de Declaració d'Impacte que es requereixen per a la realització d'estes activitats que han derivat en l'ampliació i cementat de vials amb tala de pins i matoll noble en un espai protegit per ser Parc Natural, o, si és el cas, els informes dels tècnics que van avalar el projecte".

Durant la tramitació de la queixa, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ha donat resposta als seus promotors i, per tant, vam concloure les nostres investigacions.

8. Contaminació atmosfèrica

Donem compte a continuació de les queixes de més interès tramitades en 2012 sobre esta temàtica, relatives a aquells impactes ambientals que afecten la qualitat atmosfèrica.

Així, en la queixa núm. 1209771 l'interessat manifestava que havia presentat al mes de desembre de 2011 un escrit en l'Ajuntament de Manises, pel qual es denunciava la contaminació lumínica produïda per la Residència Manises IVADIS, situada en el km. 6,5 de la carretera CV 370 d'eixa localitat. No havia rebut contestació al seu escrit, a pesar del temps transcorregut des de llavors.

Després de l'estudi de la queixa, recomanarem a l'Ajuntament de Manises que efectuara una comprovació tècnica de l'esmentada instal·lació lumínica per a determinar, amb criteris objectius, si s'ajustava a les exigències actuals, i podia actuar per mitjà de la imposició de mesures correctores o imposar ordre urbanística d'execució per a manteniment de la instal·lació en condicions de seguretat.

L'expedient es troba actualment en tràmit i, per tant, estem pendent que l'Ajuntament de Manises ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si s'escau, que ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

D'altra banda, en la queixa núm. 1212485 es planteja la denúncia formulada davant de l'Ajuntament d'Aspe, en relació amb els abocaments d'aigües residuals a la rambla, concretament al Camí Serra d'Orts, 12 d'Aspe, provinents del poliesportiu d'eixe municipi, i causa tarquim, mosquits, rates, colobres, contaminació, etc. i que no obstant això, l'esmentat Ajuntament no ha esmenat este greu perjudici que s'està causant al medi ambient, als ciutadans i als veïns de la contornada.

L'expedient es troba actualment en tràmit. Estem esperant que l'Ajuntament d'Aspe ens remeta informe en relació amb la problemàtica plantejada en la presenta queixa.

En l'expedient de queixa núm. 1107433 s'indicava que s'havia dirigit davant de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient per demanar la seua intervenció per a reduir l'alt grau de contaminació lumínica que produïx la instal·lació elèctrica del parc eòlic d'Aras de los Olmos, i que a pesar del temps transcorregut des de la sol·licitud d'intervenció referida fins a la data, no havia rebut contestació expressa respecte d'això.

Una vegada conculsa la investigació, la Conselleria Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació consistent que, previ estudi de les emissions lumíniques que es produïxen en parc eòlic d'Aras dels 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.

Finalment, en la queixa núm. 1213018 es planteja davant d'esta institució la disconformitat amb la falta de resposta efectiva per part de la Direcció General de Salut

Pública als escrits i les denúncies presentats en relació amb la planta de tractament de residus perillosos a l'Alcora. L'expedient es troba actualment en tramitació.

9. Llicència ambiental

S'analitzen sota este epígraf aquelles situacions en què, a pesar que la legislació ambiental les sotmet a llicència o autorització ambiental prèvia, les administracions públiques consenten la seua implantació o les eximixen del compliment de les determinacions legals vigents.

Volem esmentar la queixa núm. 1208367, en què l'interessat es va dirigir a esta institució per manifestar les insuportables molèsties acústiques que suporten els veïns per l'activitat exercida en l'establiment ubicat als baixos d'un immoble situat a Benifaió.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Excm. Ajuntament de Benifaió ens va indicar que "(...) per Decret d'Alcaldia núm. 526, de data 20 d'abril de 2012 es requerix el titular de l'activitat que en el termini de deu dies hàbils aportació informe de resultat i certificat de l'estat general de l'activitat després de l'auditoria acústica realitzada per entitat col·laboració de l'Administració (...)".

Acordarem l'arxiu i tancament de la queixa després de rebre l'acceptació de l'Ajuntament de Benifaió a la nostra recomanació consistent que, tenint en compte que l'activitat està funcionant sense haver obtingut la preceptiva llicència d'obertura, s'adopten les mesures legalment previstes per a estos casos i s'ordene l'adequada insonorització del local.

IX. ÚS DEL VALENCIÀ

1. Introducció

En el present exercici, el nombre de queixes que els ciutadans han formulat davant del Síndic de Greuges relatives a l'ús del valencià puja a 153, una quantitat inferior a la dels anys 2010 i 2011, que van ser respectivament 1.938 i 2.045.

Esta circumstància determina que esta institució no puga considerar que a la Comunitat Valenciana hi ha un conflicte lingüístic, si tenim en compte que, en efecte, les diverses administracions públiques accepten les resolucions, recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals que el Síndic els dirigix, però tampoc podem desconéixer que, en l'actual conjuntura de crisi econòmica generalitzada i les dificultats per les quals travessen les hisendes autonòmica i local, les administracions tendisquen a posposar l'adaptació de les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

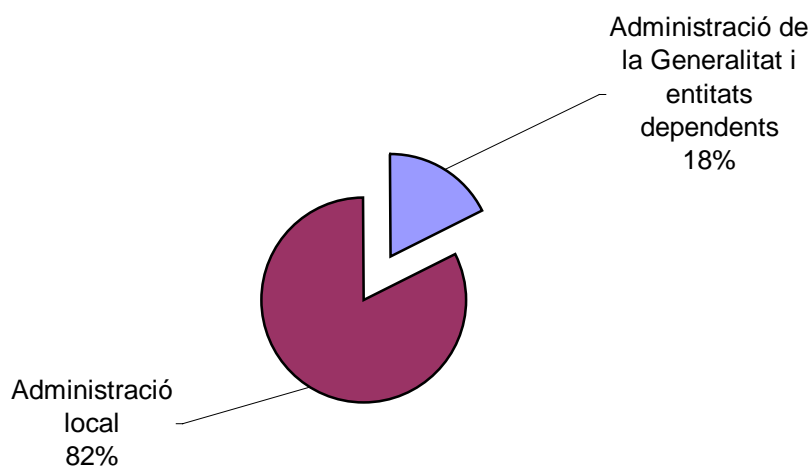
És per això que més de 28 anys després de l'entrada en vigor de la Llei d'ús i ensenyament del valencià (concretament el 23 de novembre de 1983), el Síndic encara haja de recordar a les diverses administracions públiques valencianes la necessitat d'adaptar al valencià les seues pàgines web institucionals, la senyalització viària, la retolació tant exterior com interior dels servicis públics i, sobretot el dret que els ciutadans tenen a ser atesos en els servicis públics en qualsevol de les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, valencià i castellà, a fi d'evitar cap discriminació per motius o raons lingüístiques, de manera que insistim en la necessitat que els empleats públics que tinguen relació directa amb els ciutadans coneguen suficientment el valencià per a atendre el servici que tenen encomanat.

L'exclusió del valencià en formularis, models oficials, campanyes publicitàries institucionals que emeten les distintes administracions públiques, etc. també ha sigut l'eix central de nombroses queixes.

En este apartat donem compte de les queixes que en esta matèria han sigut objecte d'estudi i anàlisi pel Síndic de Greuges, les resolucions de les quals poden consultar-se en tota la seua extensió en la nostra pàgina web, per la qual cosa en este apartat relacionarem les més significatives.

2. Ús del valencià en xifres

Àrea d'Ús del Valencià	Queixes
Administració local	126
Administració de la Generalitat i entitats dependents	27
Total Àrea d'Ús del Valencià	153



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

El Síndic de Greuges, com a garant dels drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució Espanyola i en el títol II de l'Estatut d'Autonomia, entre els quals es troben els drets lingüístics dels valencians, dirigix nombroses resolucions a l'Administració Pública Valenciana, tant autonòmica com local, i a les corporacions i institucions públiques que en depenen, perquè revisen els continguts de les seues respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana. Per això, al llarg d'enguany 2012 hem formulat nombroses recomanacions, suggeriments i recordatoris de deures legals a fi que duguen a terme les actuacions necessàries, en la mesura de la seua disponibilitat pressupostària, perquè els continguts de les seues respectives pàgines web estiguen tant en valencià com en castellà.

Les diverses administracions a què ens hem dirigit van acceptar, pràcticament en la seua totalitat, els nostres pronunciaments, si bé, igual que en anys precedents, ens van manifestar que en estos moments no podien assumir l'elaboració de pàgines web bilingües, atesa l'escassetat de recursos de moltes administracions, que estan obligades a racionalitzar-los i prioritzar les seues inversions.

No obstant això, no podem obviar que la legislació vigent respecte de l'ús del valencià és clara i terminant, i no admet cap interpretació, i ja la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, 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, a fi de superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà.

La llei citada, en el títol III reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats a través dels mitjans de comunicació social tant en valencià com en castellà, i utilitzar indistintament les dues llengües, i esta obligació ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i les noves realitats tecnològiques.

La disposició tercera de la Llei d'ús i ensenyament del valencià també assenyala un termini de tres anys, a partir de la seua entrada en vigor, perquè l'Administració Pública Valenciana adaptara les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística, raó per la qual el Síndic va admetre i va analitzar les queixes el denominador comú de les quals era l'exclusió del valencià en pàgines web institucionals, i este va ser el cas de les queixes núm. 1212565, 1203213, 1103996, 1208072 i 1202506, en les quals els promotors denunciaven l'exclusió del valencià en les pàgines web de la Diputació Provincial de València, Conselleria de Sanitat, Junta Central Fallera, entre d'altres, la qual implicava una vulneració del mandat estatutari contingut en l'article 5 de l'Estatut d'Autonomia, ja que tots els fullets informatius, pàgines web, anuncis, revistes oficials, etc. hauran de fer-se en valencià.

Als ajuntaments també ens hem dirigit en idèntic sentit i amb els mateixos pronunciaments, i comprenem que en alguns casos és inassumible la confecció de pàgines web no sols bilingües, sinó simplement la confecció d'una pàgina web.

En la queixa núm. 1210593 es denunciava que, en la xarxa social Twitter, el perfil del servici d'emergències de la Generalitat (gva_112 cv) només era accessible en castellà. Acceptàrem els arguments esgrimits, a través d'un informe, per la Conselleria de

Governació, en el sentit que ja havia inclòs twitters en valencià. No obstant això, va sorgir una altra qüestió sobre la qual el Síndic de Greuges es va pronunciar i va formular un recordatori de deures legals, ja que l'Administració afectada va emetre el dictamen de la Direcció General de Prevenció i Extinció d'Incendis i Emergències en una llengua (castellà) diferent de la que havia emprat la persona que signava la queixa i esta institució al llarg de tot el procediment (valencià).

En el recordatori de deures legals insistírem en el fet de que la Constitució espanyola i el mateix article 11 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià imposen l'obligació de respectar els drets lingüístics dels ciutadans i d'utilitzar en tots els procediments, i en qualsevol altra forma de relació amb ells, la llengua, castellà o valencià, triada per aquells.

D'altra banda, en la queixa núm. 1204382, l'Ajuntament de Santa Pola ens va indicar que la qüestió estava en via de solució, ja que la seua pàgina web estava en fase de remodelació.

4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà

La queixa assenyalada amb el núm. 1209849 es referia a l'exclusió del valencià en la retolació viària d'Alacant, municipi de predomini lingüístic valencià, segons determina l'article 35 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, una circumstància que l'autor de la queixa considerava una vulneració de la cooficialitat lingüística, com també la mateixa ordenança reguladora de la denominació i retolació de vies públiques de l'Ajuntament d'Alacant, en l'article 12 de la qual s'especifica que "els rètols d'identificació de vies públiques hauran d'estar escrits en les dues llengües de la Comunitat Valenciana".

La investigació que efectuàrem va concloure amb una resolució, que pot consultar-se en tota la seua extensió en la nostra pàgina web, en la qual recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant que, en l'àmbit de les seues competències i en futurs treballs de retolació viària, i atenent al fet de ser un municipi de predomini lingüístic valencià, activara els mecanismes necessaris perquè en futures retolacions prevegeren l'ús del valencià amb caràcter preferent, i de conformitat amb la seua disponibilitat pressupostària.

Els fonaments en què basem la nostra resolució en la queixa ressenyada, entre altres d'idèntic contingut, estan determinats per la Llei 6/1991 de la Generalitat, de 27 de març, que regula la senyalització de carreteres de la Comunitat Valenciana; el Reial Decret 334/1982, de 12 de febrer, que preveu la senyalització de vies de comunicació i la retolació de servicis públics estatals en l'àmbit de la Comunitat Valenciana; i el Decret 143/1986, de 24 de novembre, de la Generalitat, sobre la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i amb la finalitat última de recuperar en estos àmbits l'ús del valencià.

En este últim Decret, en la seua disposició final primera va autoritzar a la que aleshores es denominava Conselleria d'Educació i Ciència, a dictar 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 les vies de comunicació i en la retolació dels servicis públics en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, estableix que el criteri general d'ús de les llengües oficials en la nostra Comunitat en la senyalització de vies i servicis públics haurà d'atendre al predomini lingüístic establert en el territori valencià de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, i preveu 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 textos legals van constituir els fonaments de les resolucions dictades després de la tramitació de les queixes núm. 1108072 i 1103996, dirigides a la Conselleria de Sanitat perquè adoptara les mesures necessàries per a adaptar la retolació interior del Centre de Salut de Montcada al valencià.

En les queixes com la núm. 1204473 i 1208159, dirigides a l'Ajuntament d'Elx, no formularem resolució, tenint en compte que el consistori elxà es va comprometre a resoldre la qüestió plantejada respecte de la retolació.

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

L'article 3 de la Constitució espanyola assenyala el castellà com a llengua oficial de l'Estat i el dret de tots els espanyols a conèixer-lo i usar-lo, i indica que la resta de llengües espanyoles seran també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus respectius estatuts.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana declara que la llengua pròpia de la nostra Comunitat és el valencià; llengua oficial igual que ho és el castellà, i que ningú pot ser discriminat per motiu de la seua llengua.

És per això que, com a desplegament de les previsions estatutàries, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dedica el capítol 1 del títol I a l'ús del valencià en l'Administració pública.

L'article 2 d'esta Llei assenyala que tots els ciutadans tenen dret a conèixer i usar el valencià, tant oral com per escrit, en les relacions privades i en les instàncies públiques, i reitera en l'article 10 que en el territori de la Comunitat Valenciana tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i a relacionar-se amb la Generalitat Valenciana, els ens locals i la resta de caràcter públic en valencià.

Finalment, l'article 16 estableix que les empreses de caràcter públic com també els servicis públics dependents directament de l'Administració han de garantir que els seus treballadors, que tinguen relació directa amb el públic, tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat.

És a dir, que és inqüestionable el dret que assistix els ciutadans a expressar-se en valencià i ser atesos en valencià sense que pugua derivar-se cap forma de discriminació per utilitzar una llengua o una altra, ni exigència de traducció.

Estos principis van determinar l'admissió de la queixa núm. 1200250, en la qual el promotor, tot i que havia demanat a SUMA Gestió Tributària de la Diputació d'Alacant (Unitat de Sancions Marina Baixa) que totes les comunicacions se li dirigiren en valencià, continuava rebent-les en castellà. La investigació de la queixa de referència va concloure amb un recordatori de deures legals a SUMA, el qual pot consultar-se en la nostra pàgina web.

Altres vegades són ciutadans castellanoparlants qui s'han dirigit a nosaltres, com en el cas de la queixa 1213013, per denunciar que un dels facultatius de l'Hospital de la Plana s'havia excusat de parlar en castellà.

La queixa va concloure també amb una resolució dirigida a la Conselleria de Sanitat perquè adoptara les mesures necessàries per a garantir el respecte als drets lingüístics a tots els valencians, independentment de quina siga la seua realitat idiomàtica, i que els facultatius i personal sanitari de l'Hospital de la Plana atenguen en castellà els pacients que així ho sol·liciten.

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

L'emissió de fullets, impresos, models o la realització de campanyes publicitàries institucionals exclusivament en castellà també va ser objecte d'algunes denúncies davant del Síndic de Greuges, i va ser el nucli central de les queixes núm. 1208169, 1206014 i 1111247 i acumulades, en les quals formulàrem a l'Ajuntament de Novelda, Junta Central Fallera i Ajuntament de Dénia resolucions que poden examinar-se en la nostra pàgina web. Totes les nostres recomanacions van ser acceptades.

El Síndic de Greuges reconeix l'esforç econòmic que comporta per als ajuntaments, sobretot per als més menuts, configurar pàgines web, emetre impresos, models i publicitat municipal bilingües, i que estes actuacions són, de vegades, ajornades davant de necessitats més urgents com ara servicis socials, dependència, menors, tercera edat, igualtat o petites infraestructures. Però també els manifestem la indubtable obligació de les administracions públiques, autonòmiques i locals d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els ciutadans i facilitar les relacions mútues a través d'una efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües, tal com estableixen la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià.

7. Altres aspectes de l'ús del valencià

El promotor de la queixa núm. 1202673 denunciava que a l'Hospital La Fe de València, les consoles per a obtenir el tiquet de les cites mèdiques i d'avís als servicis mèdics de l'arribada dels pacients tenen instal·lat un programa que no incorpora l'opció de la llengua i que, en conseqüència, discrimina els ciutadans valencianoparlants.

La queixa va finalitzar amb una resolució que suggeria a la Conselleria de Sanitat que promoguera les actuacions necessàries per a adaptar a l'Hospital La Fe de València el programari per a la visualització i impressió de les cites programades dels pacients, el qual incloguera la possibilitat de la programació bilingüe en futures versions.

La Conselleria de Sanitat ens va indicar, d'acord amb el establir l'article 29 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, que havia instat la Direcció del Departament de Salut de l'esmentat centre hospitalari a facilitar l'adequació de l'aplicació informàtica per a obtenir els tiquets de cites mèdiques també en valencià. Esta circumstància va permetre el tancament i l'arxivament de l'expedient.

X. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

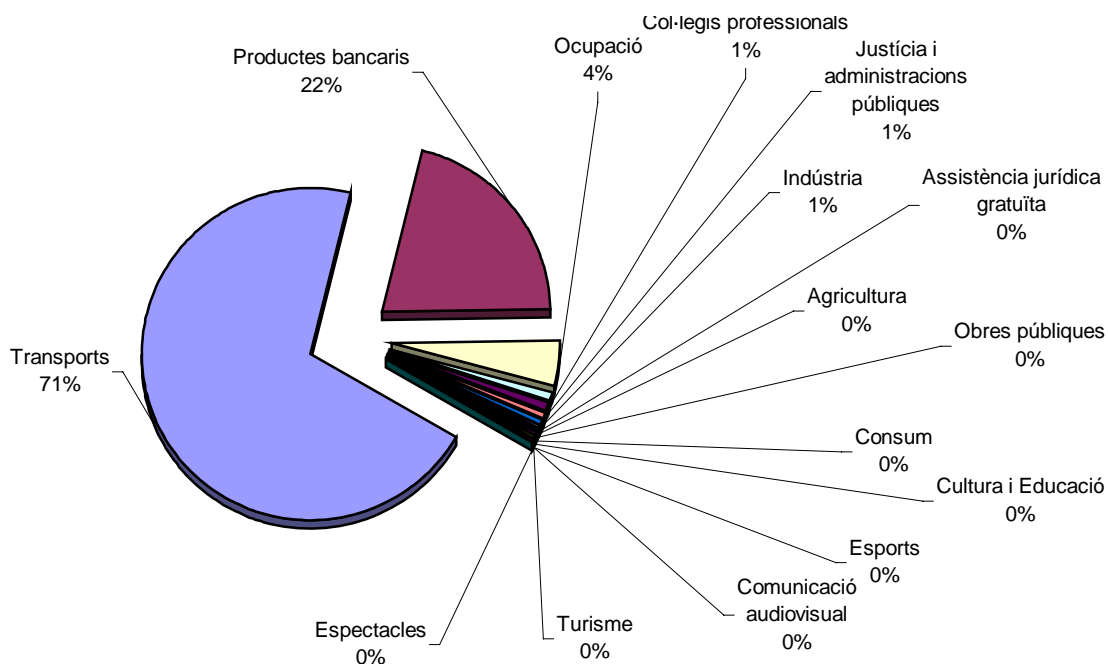
1. Introducció

En el present apartat analitzem les queixes que no hem pogut incloure en els capítols precedents, atesa l'especial casuística i el seu objecte particularitzat; en concret, s'hi van presentar 2.651 queixes d'este tipus en 2012, davant de les 5.693 de 2011 i les 2.212 queixes de 2010.

Quant a la distribució per matèries, la majoria de queixes presentades en 2012 es referixen a transports, concretament, a la falta de posada en marxa de la línia 2 del Tram d'Alacant, la supressió de la bonificació per a les persones majors en el transport urbà d'Alacant, els productes financers emesos per les caixes d'estalvi valencianes – participacions preferents- i l'impagament de les subvencions i ajudes concedides en matèria d'ocupació.

2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	Queixes
Transports	1.867
Productes bancaris	559
Ocupació	116
Col·legis professionals	22
Justícia i administracions públiques	20
Indústria	16
Assistència jurídica gratuïta	13
Agricultura	9
Obres públiques	7
Consum	6
Cultura i educació	5
Esports	3
Comunicació audiovisual	3
Turisme	3
Espectacles	2
Total Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	2.651



3. Agricultura

L'autor de la queixa núm. 1213870 ens exposava que “(...) vaig ser víctima d'un robatori d'aigua de reg per uns agricultors de Callosa de Segura (...) el guàrdia de l'aigua de reg de Catral i jo vam posar la corresponent denúncia (...) la meua sorpresa va ser que el Jurat de Regs de Catral va dur a terme el judici sense convocar-me com a perjudicat i va resoldre amb una sanció de 100 € al denunciat (...) davant d'eixa resolució vaig interposar un recurs de reposició, al qual no he rebut resposta (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe la Comunitat de Regants de Catral, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) No s'ha pogut demostrar que els denunciats per l'autor de la queixa robaren l'aigua en les hores a què fa referència, ni la quantitat d'aigua sostreta per no tindre cap testimoni algun d'eixe fet (...) el Jurat de Regs va considerar després de la lectura dels informes que no era necessària la presència de l'autor de la queixa ja que este senyor no havia sol·licitat cap indemnització (...) el Jurat de Regs està estudiant si escau el recurs de reposició (...) el president del sindicat, segons les nostres ordenances, és qui ha de presentar la denúncia davant del Jurat de Regs i el que ha d'estar present per a ratificar-se el dia del judici. El President de la Comunitat, que és qui signa este escrit, mai va parlar d'este tema amb l'autor de la queixa (...)”.

Del contingut d'este informe, en vam donar trasllat a l'autor de la queixa, perquè, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, cosa que va realitzar en el sentit de comunicar-nos que l'informe remés “no era veritat”, i de la mateixa manera ens adjuntava un escrit amb data entrada en eixa Comunitat de Regs el 5/4/2012, en el qual sol·licitava una indemnització i igualment tots els escrits presentats davant d'eixa Comunitat de Regs.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, considerarem que l'actitud pública descrita podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa, per la qual cosa realitzarem la següent recomanació.

Respecte de les manifestacions realitzades per l'autor de la queixa en el seu escrit d'al·legacions, a saber, “en l'escrit que li envia a vosté, mentix perquè no diu la veritat”, entenem que es tracta més aïna de l'expressió d'un desacord amb este informe. No és competència del Síndic de Greuges resoldre este tipus de discrepàncies, atés que excedix el nostre àmbit competencial.

La determinació de la responsabilitat, civil o penal ha de dilucidar-se en el si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cada una de les parts pugua aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució Espanyola, la potestat de jutjar i executar allò que s'ha jutjat “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis”.

En el present expedient de queixa es planteja, essencialment, la falta de contestació al recurs de reposició presentat per l'interessat amb data 2 d'octubre de 2012. Com a

argument per a tractar de justificar el dilatat retard a contestar al recurs de reposició, no es podria oposar en este cas els efectes negatius del silenci, ja que, segons el que disposa l'apartat tercer de l'art. 43 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú s'advertix que "la desestimació per silenci administratiu té els sols efectes de permetre als interessats la interposició del recurs administratiu o contenciós-administratiu que escaiga".

El silenci negatiu es configura com una garantia per al ciutadà, de manera que "voluntàriament" podria optar entre, d'una banda, acudir a la via contenciosa o, d'una altra banda, si preferix conèixer quins són els arguments que la Comunitat de Regants de Catral sostenia per a rebutjar les al·legacions contingudes en el seu recurs de reposició (per a preparar millor la demanda contenciosa) esperar a la resolució expressa de l'Administració, atés que esta actitud d'abstindre's de dictar una resolució expressa, incomplia manifestament l'inexcusable deure de resoldre, imposat a les administracions públiques en l'art. 42 i de la repetida Llei 30/1992, i l'obligació de les quals havia sigut estesa i emfatitzada amb la reforma operada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, en prescriure amb completa claredat que l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa en tots els procediments, sense excepció d'aquells tramitats en via de recurs administratiu.

En el cas d'un recurs de reposició, l'art. 117.2 de la Llei 30/92, estableix que "el termini màxim per a dictar i notificar la resolució del recurs serà d'un mes."

Dit en altres termes, encara que, com en este cas, haguera transcorregut el termini màxim d'un mes per a dictar i notificar la resolució expressa al recurs de reposició, no per això havia desaparegut la referida obligació administrativa, ni el ciutadà havia d'entendre forçosament desestimada la seua sol·licitud i interposar el recurs contenciós, atés que, insistim, estem davant d'una facultat de l'interessat.

Així mateix, el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigeix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, entre estes i molt rellevant, el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenten els particulars, ja que el coneixement com cal per l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives constituïx un pressupost inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En conseqüència, caldria coincidir en que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguret jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució Espanyola), i que, tal com ha exposat el Síndic de Greuges en els seus successius informes anuals a les Corts Valencianes, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes, convertint, per això, en inoperant, la via administrativa.

Per això, el nostre Legislador Autonòmic, al regular 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 la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen sigut formulats.

Convenia recordar que no sols s'ha de dictar una resolució expressa en contestació al recurs de reposició presentat, sinó que eixa resolució també ha de ser congruent, és a dir, ha de donar complida resposta a totes i cada una de les qüestions plantejades per la recurrent i, en este cas, no s'ha contestat a les consideracions efectuades en l'escrit del recurs de reposició.

En este sentit, l'art. 89, apartats 1 i 2, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, expressa clarament que la resolució que pose fi al procediment decidirà totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles altres derivades d'este i que ha de ser la resolució congruent amb les peticions formulades.

Amb més motiu, l'art. 113.3 de la mencionada Llei 30/1992 assenyala que "l'òrgan que resolga el recurs decidirà totes les qüestions, tant de forma com de fons, que plantege el procediment, hagen sigut al·legades pels interessats o no ho hagen sigut."

En l'actualitat, estem esperant rebre la preceptiva contestació per part de la Comunitat de Regants de Catral a la nostra recomanació consistent que, en situacions com l'anàlitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 42, 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, dictant i notificant la corresponent resolució al recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa.

4. Assistència jurídica gratuïta

Els autors de les queixes núm. 1205691 i acumulades, expressaven els següents fets i consideracions:

"(...) a) es formula queixa per la gestió del torn d'ofici per part de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per l'aprovació de l'Ordre 2/2012, de 17 de gener, per la qual es modifica l'Ordre de 7 de novembre de 2005, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, sobre mòduls de compensació econòmica aplicables a les actuacions del torn d'ofici i assistència al detingut o pres pels procuradors i advocats de la Comunitat Valenciana.

b) A fi d'assegurar a totes les persones l'accés a la tutela judicial efectiva, l'article 119 del propi text constitucional preveu que la justícia serà gratuïta quan així ho dispose la llei i, en tot cas, respecte dels qui acrediten insuficiència de recursos per a litigar (...) la Conselleria de Justícia està posant en perill este dret constitucional recollit en l'article 119 de la CE i mencionat en la Llei d'assistència jurídica gratuïta.

c) L'Ordre 2/02012, de 17 de gener, ha sigut aprovada de forma unilateral per part de la Conselleria, i ha trencat amb el consens fixat en l'anterior regulació i arriba a rebaixar fins un 50% alguns conceptes derivats del Servei de Guàrdia i l'Assistència al detingut, a més de mantindre o rebaixar les ja prou escasses retribucions que abonava en la resta de procediments.

d) La Conselleria abona amb retard les retribucions fixades en la mencionada Ordre de 2005, fins al punt que en l'actualitat deu als lletrats que presten el servei les actuacions dutes a terme des de març de 2011.

e) L'Ordre ha sigut aprovada obviant estos requisits fonamentals previstos en la Llei d'Assistència Jurídica Gratuïta, com és el previ informe del Consell General d'Advocacia Espanyola i del Consell General dels Col·legis dels Procuradors dels Tribunals d'Espanya.

f) No preveu la provisió dels mitjans necessaris per a fer que este dret siga real i efectiu, per exemple i sense ànim de ser exhaustiu, en les actuacions següents: recurs de reposició, recurs de reforma, recurs de queixa, més d'un recurs d'apel·lació per procediment, roda de reconeixement, vista judici prèviament suspès, escrit d'esmena, compareixença a la presó, escrit de suspensió de condemna, recurs de reforma, nul·litat d'actuacions, execució de sentència penal, assistència a diligències d'instrucció (testificals, acaraments, ...), visita a centre penitenciari, despeses de desplaçament per a acudir a tribunals, presó o centres de detenció, mesures cautelars, reunions i consultes, demanda de reconvenció, contestació...

g) La seua actuació pot vulnerar el dret constitucionalment reconegut que tenen els ciutadans en l'article 119 de la Constitució espanyola, en relació amb els articles 24 i 25 del mateix text, a acudir en igualtat de condicions a la justícia, recomane deixar sense efecte l'esmentada Ordre 2/2012, de 17 de gener (...)"

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la que aleshores es denominava Conselleria de Justícia i Benestar Social, la qual ens va dir el següent:

"(...) amb relació a les gestió del torn d'ofici per part d'esta Conselleria, per l'aprovació de l'Ordre 2/2012, de 17 de gener, per la qual es modifica l'Ordre de 7 de novembre de 2005, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, sobre mòduls de compensació econòmica aplicables a les actuacions de torn d'ofici i assistència al detingut o pres pels procuradors i advocats de la Comunitat Valenciana, s'informa del següent:

Amb l'aprovació de l'Ordre 2/2012, de 17 de gener, no "es posa en perill el dret constitucional a la tutela judicial efectiva ni a la gratuïtat de la justícia dels que acrediten insuficiència per a litigar", com afirmen en la queixa, atés que els ciutadans que complixen els requisits exigits en la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta, tenen plenament garantit el seu dret. La repetida Ordre es limita a revisar alguns dels mòduls que perceben els advocats i procuradors, sense que això menyscabe cap dret constitucional.

En la tramitació de l'esmentada Ordre s'ha seguit el procediment establert en la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell i Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, i ha sigut declarat "d'acord amb el dret" per l'advocacia de la Generalitat en l'informe jurídic de 16 de gener de 2012.

Quant al retard en el pagament, des d'esta Conselleria es proveïx el que és necessari per a complir amb les obligacions concretes, d'acord sempre amb les disponibilitats pressupostàries (...)"

Vam donar trasllat del contingut de l'informe als autors de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, presentaren escrit d'al·legacions. Com que no consten al·legacions, i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitàrem de l'esmentada Conselleria que ens concretara en quina situació es trobaven els pagaments als lletrats i procuradors de torn d'ofici i/o, si escau, si estava previst un calendari de pagament per a abonar les quantitats degudes.

En el seu segon informe, la Conselleria de Justícia ens va comunicar en data 4/10/2012, entre altres qüestions, el següent "(...) estan pendents de pagament les quantitats corresponents a les actuacions certificades pels col·legis professionals del primer i segon trimestre de 2012, i es pagaran en el moment en què s'habiliten i es doten les partides pressupostàries, sense que es pugua concretar en estos moments una data concreta (...)".

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, considerem que, encara que directament unides entre si, són dues les qüestions que cal estudiar en esta queixa:

Primera: la possible nul·litat de l'Ordre 2/2012, de 17 gener, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, sobre mòduls de compensació econòmica aplicables a les actuacions del torn d'ofici i assistència al detingut o pres pels procuradors i advocats de la Comunitat Valenciana.

Segona: les demores en el pagament de les quantitats que es deuen als lletrats i procuradors que presten servicis en el torn d'ofici.

Respecte de la primera de les qüestions, la Llei 5/1983 del Consell assenyala en el seu art. 28 lletra e) el següent: "(...) els consellers, com a membres del Consell i caps de departament, tenen les funcions següents: (...) e) Exercir la potestat reglamentària en les matèries pròpies de la seua Conselleria, en forma d'ordres de la Conselleria (...)".

Així mateix, l'art. 37 de la referida Llei assenyala que "(...) adoptaran la forma d'Ordre de Conselleria les disposicions conseqüència de l'exercici de la potestat reglamentària dels titulars d'estes, que quedaran circumscrites a les matèries del seu departament (...)".

Les ordres de les Conselleries són normes de caràcter reglamentari, és a dir, disposicions administratives de caràcter general de rang inferior a la llei. Ens trobàvem davant de la denominada potestat reglamentària de les administracions públiques. Esta potestat no és il·limitada i es troba subjecta a límits formals (procediment d'elaboració) i materials (vinculats als principis de legalitat, jerarquia normativa i irretroactivitat desfavorable). En este sentit, tot reglament que vulnere estos límits serà nul de ple dret.

Hem de comunicar-li que la missió del Síndic de Greuges se cenyix a la protecció dels drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana quan resultaren infringits per actuacions d'algun òrgan de l'Administració Pública Valenciana o esta no actuara de forma congruent amb els principis de legalitat i eficàcia que consagra l'art. 103.1 de la mateixa norma suprema.

El cas que es planteja, i després d'un detingut estudi, es tracta, més aïna, de l'expressió del desacord dels autors de les queixes amb el contingut de l'Ordre 2/2012, de 17 de gener, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques, sobre mòduls de compensació econòmica aplicables a les actuacions del torn d'ofici i assistència al detingut o pres pels procuradors i advocats de la Comunitat Valenciana, per la qual cosa en el marc normatiu expressat, no resultava possible la intervenció d'esta institució.

En este sentit, si els autors de la queixa consideren que hi ha un incompliment dels límits formals i/o materials de la potestat reglamentària, podien procedir a impugnar l'Ordre 2/2012 mitjançant un recurs judicial contenciós-administratiu, comprovada l'existència de vici formal o material, anul·larà totalment o parcialment la norma impugnada.

Sense perjudici d'això anterior, respecte de la segona qüestió, d'allò que s'ha informat en el mes d'octubre de 2012 es desprenia que continuaven pendents de pagament les quantitats corresponents a les actuacions certificades en els dos primers trimestres de l'any, i assenyalava que es pagarien "(...) en el moment en què s'habiliten i es doten partides pressupostàries, sense que es pugua concretar en estos moments una data concreta (...)".

Esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, com és el cas que ens ocupa, de la quantitat pendent d'abonament corresponents els pagaments als lletrats i procuradors del torn d'ofici, a causa de la greu crisi econòmica que patim.

No obstant això, no podem sinó recordar que la legislació vigent, representada en l'àmbit que centra l'actual expedient de queixa pel text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, 26 de desembre de 1991, en l'article 1 assenyalava: "La hisenda de la Generalitat Valenciana està constituïda pel conjunt de drets i obligacions de contingut econòmic, la titularitat de la qual correspon a la Generalitat Valenciana o als seus organismes autònoms".

En relació amb les obligacions de la Generalitat, l'article 16 assenyalava:

"Les obligacions econòmiques de la Generalitat Valenciana i de les entitats autònomes naixen de la llei, dels negocis jurídics i dels actes o fets que, d'acord amb el dret, les generen. Les obligacions de pagament només seran exigibles quant resulten de l'execució del seu pressupost, de sentència judicial ferma o d'operacions de tresoreria legalment autoritzades. Si estes obligacions tenen com a causa prestacions o servicis a la Generalitat Valenciana, el pagament no podrà realitzar-se fins que el creditor no haja complit o garantit la seua correlativa obligació".

Considerem que el retard de l'Administració en el compliment de la seua obligació de pagament podia generar un minva en l'economia dels autors de les queixes.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació per part de la Conselleria de Governació i Justícia a la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el període de temps transcorregut, es promoguen les actuacions necessàries davant de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública per a

abonar, tan ràpidament com siga possible, les quantitats que es deuen als lletrats i procuradors que presten servicis en el torn d'ofici.

5. Col·legis professionals

L'autora de la queixa núm. 1205249 ens expressava que:

“(…) al març de 2009, vaig remetre al Col·legi d'Advocats d'Elx un escrit de queixa, en què explicava la mala pràctica professional d'un advocat, el qual va estar enganyant-me durant 9 mesos, dient-me que havia posat les dues denúncies que jo li vaig demanar en el seu despatx (...) des de març de 2009 fins mitjan de febrer del 2012, creia que la resolució d'este estava en tramitació, ja que era el que responia el personal administratiu del col·legi (...) al Nadal del 2011 vaig remetre al Consell d'Advocats de València tota la documentació que tinc (...) el 22/2/2012 rebuda contestació del Consell Valencià d'Advocats i del Col·legi d'Advocats d'Elx. El primer deia que ha de resoldre el Col·legi, i el segon m'informava que havien extraviat l'escrit de queixa i el CD que els vaig deixar en 2009, i que els faça arribar la documentació que falta en 10 dies (...) per a poder reprendre novament i dictar una resolució. És a dir 3 anys després (...)”

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar a l'Il·lm. Col·legi d'Advocats d'Elx informació suficient sobre l'estat de tramitació de l'expedient de l'autora de la queixa. En eixe sentit, amb data 27/3/2012, va tindre entrada l'informe sol·licitat, en el qual ens comunicaven, entre altres qüestions, el següent:

“(…) La denúncia va ser registrada en este Il·lustre Col·legi amb data 16 de gener de 2009, i donà lloc a les diligències informatives (...) que després de passar les diligències al ponent es va redactar la proposta de resolució i es va sotmetre a la Comissió Deontològica que va tenir lloc amb data 7 d'octubre de 2009, i quedà en el col·legi, a fi de procedir al tràmit de notificacions (...) per raons que desconexem, l'expedient es va extraviar, per la qual cosa la persona encarregada de realitzar les notificacions no les va dur a terme (...) quan ens adonem de la desaparició de l'expedient i després d'esgotar les possibilitats de localitzar-lo, es va donar compte a la Junta de Govern, que va acordar amb data 1 de febrer de 2012 la reconstrucció de l'expedient (...) finalment ha quedat reconstruït l'expedient (...) en este moment, l'expedient està pendent de la resolució que adopte la Comissió de Deontologia, la celebració de la qual ha sigut convocada per al pròxim 27 de març (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara al·legacions, i així ho va fer en el seu escrit de data 18 d'abril de 2012, on manifestava, el següent:

“(…) és cert que el 22/02/2012 vaig rebre per part de l'ICAE la carta que m'expressava la seua reconstrucció a partir de l'1 de febrer de 2012, per la pèrdua de la documentació que jo els vaig aportar en el 2009 (...) Posteriorment, amb data entrada en esta institució 2/5/2012, l'autora de la queixa ens remet la resolució de la Comissió Deontològica, en la qual imposa a l'advocat una sanció d'advertència per escrit per la comissió d'una falta lleu tipificada en l'article 86.c de l'Estatut General de l'Advocacia i en

el 97.a de l'ICAE, en entendre que “es va produir una demora temporal excessiva i desorbitada, injustificada i rellevant a efectes deontològics”. I de la mateixa manera, ens informava que amb data 26/04/2012 va interposar recurs d'alçada a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Elx i al Consell Valencià de Col·legis d'Advocats, en relació amb la decisió adoptada per l'ICAE (...”).

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. Del detallat estudi de la queixa consideràvem que, encara que directament lligades entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

Primer. El desacord de l'autora de la queixa amb allò que s'ha resolt per l'Il·lustre Col·legi Professional (qüestió de fons).

Segon. La pèrdua de la reclamació formulada l'any 2009 (qüestió de forma).

Amb caràcter previ, he d'informar-la que els col·legis professionals (com ocorre amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Elx) 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).

La Llei de la Generalitat Valenciana 6/1997, de 4 de desembre, de consells i col·legis professionals desenvolupa l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana. D'altra banda, per Decret 4/2002 de 4 de gener, es va aprovar el Reglament de Desplegament de la Llei 6/1997.

Respecte de la primera qüestió que cal estudiar, l'art. 80 i següents del Reial Decret 658/2001, de 22 de juny, pel qual s'aprova l'Estatut General de l'Advocacia, assenyala que la responsabilitat disciplinària dels lletrats pot exigir-se davant del col·legi d'advocats a qui 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 desacord amb el contingut d'una resolució administrativa (en este cas de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Elx) no pot, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges. 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, i no pot intervindre el Síndic de Greuges ja que no té facultats per a suplir la legitimitat dels particulars davant dels òrgans jurisdiccionals.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, de les actuacions es desprén que l'autora de la queixa va interposar una queixa davant de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Elx al març del 2009, i queda constatada una demora de 3 anys per a la seua resolució, la qual va ser en data 12/4/2012.

Sense perjudici que el problema inicial plantejat (obrir expedient a un advocat pertanyent a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Elx) haguera sigut resolt, considerem que l'actitud pública descrita no va ser prou respectuosa amb els drets de l'autora de la queixa, deguda en part per la pèrdua de l'expedient, la qual cosa va provocar una demora excessiva per a la seua resolució. En este sentit realitzarem el següent suggeriment.

La Llei 6/1997, de 4 de desembre, de consells i col·legis professionals de la Comunitat Valenciana, en l'article 19 estableix que "els col·legis professionals i els consells dels col·legis, com a corporacions de dret públic, estan subjectes al dret administratiu, quan exercisquen potestats públiques que esta i altres lleis els encomanen".

En eixe sentit, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim Jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú estableix en l'article 38 que "conclòs el tràmit de registre, els escrits i comunicacions seran cursats sense dilació als seus destinataris i a les unitats administratives corresponents des del registre en què hagueren sigut rebudes".

De la mateixa manera en el seu art. 41 s'indica el següent: "(...) els titulars de les unitats administratives i el personal al servici de les administracions públiques, que tingueren a càrrec seu la resolució o el despatx dels assumptes, seran responsables directes de la seua tramitació i adoptaran les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte dels seus interessos legítims, i disposen el que és necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments. Els interessats podran sol·licitar l'exigència d'eixa responsabilitat a l'Administració Pública que corresponga (...)".

Respecte del que esmenta anteriorment, entenem que l'autora de la queixa pot fer operatiu el seu dret a iniciar el procediment. Tot el que s'ha dit anteriorment, s'ha de posar en relació amb l'art. 42 de la mateixa Llei que estableix 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".

S'estableix, 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 clara i

terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen a càrrec seu el despatx dels assumptes.

El dret a obtindre una resolució sobre el que hom ha demanat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de l'esmentada Llei "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser instituït 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 celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat".

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella, i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys 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 d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini. De la normativa anterior es concloïa, doncs, que l'eficàcia en la protecció dels drets del ciutadà dependrà, en gran manera, del bon funcionament de les entitats.

Les demores en els procediments i, com succeïx en este expedient de queixa, extraviar la reclamació i rebre-hi una resposta tardana, fa que els ciutadans afectats veguen obstaculitzat l'accés efectiu a les reclamacions, amb la càrrega de suportar un important desfasament entre la interposició de la queixa i la resolució.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen en els procediments, tenint 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 a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei segons els principis garantits per la Constitució Espanyola en el seu art. 9.3.

Finalment, l'autora de la queixa, en el seu darrer escrit ens comunicava que havia interposat un recurs d'alçada en data 26/4/2012 contra la resolució emesa. Els articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, anteriorment mencionada, regula el recurs d'alçada, en el sentit que "el termini màxim per a dictar i notificar la resolució serà de tres mesos".

L'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Elx va acceptar el nostre suggeriment en el sentit que, en casos com l'analitzat, s'extremaren al màxim les precaucions i mesures en la tramitació i seguiment d'expedients, a fi d'evitar este tipus de situacions, i que complira així amb el principi d'eficàcia i celeritat constitucionalment reconeguts, tot això d'acord amb els articles 38, 41 i 42 de la Llei 30/1992. I, de la mateixa manera, que s'extremara al màxim el termini que s'establix en l'article 115, de la Llei 30/92, per a la resolució del recurs d'alçada presentat per l'autora de la queixa.

D'altra banda, respecte de la queixa núm. 1204432, s'indicava que el Col·legi Territorial d'Administradors de Finques de València no havia contestat a diversos escrits presentats per l'autor de la queixa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe del Col·legi Territorial d'Administradors de Finques de València, el qual, a través del president de la Comissió Disciplinària, ens va comunicar en data 24/05/2012, entre altres qüestions, el següent:

“(…) ens complau informar-los que l'autor de la queixa va ser notificat de la resolució definitiva de l'expedient seguit contra l'administrador de finques a instàncies seues per mitjà d'un escrit de 7 de maig de 2012, que consta rebut personalment per l'autor de la queixa l'11 de maig, segons acredita el justificant de recepció. Amb esta resolució es posa fi a un procediment en què s'han observat totes les prescripcions recollides en els vigent estatuts del Col·legi Territorial d'AAFF de València i Castelló (...)”.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de l'expedient de queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient. En eixe sentit, de les actuacions des despenia el següent. Com a conseqüència d'escrit de denúncia presentat per l'autor de la queixa al febrer de 2011, el Col·legi d'Administradors de Finques va obrir un procediment disciplinari contra un administrador de finques. Entre l'inici del procediment disciplinari i la resolució definitiva (que no ferma), el ciutadà va dirigir diversos escrits al Col·legi professional per demanar audiència i coneixement del seu estat. L'expedient va ser resolt de forma expressa i definitiva (insistim que no ferma atés que va poder interposar l'autor recurs administratiu de reposició) en data 26/04/2012 i va notificar este aspecte a l'autor de la queixa en data 7/05/2012.

Amb caràcter previ, informarem l'autor de la queixa de dues qüestions que mereixen ser destacades.

La primera és que els procediments disciplinaris sempre s'inicien d'ofici (la denúncia és una de les formes d'inici d'ofici) i la segona, que la tramitació, comunicacions i notificacions s'ajustaran en tot el que disposa el títol IV, capítol II, seccions primera i segona de la Llei 30/1992 de règim jurídic i procediment administratiu comú.

Respecte de la denúncia, esta s'ajusta al clàssic concepte de denúncia com *notitia criminis*, és a dir com a mera comunicació d'uns fets a les administracions públiques. En este sentit, la jurisprudència havia declarat que les denúncies no tenen un altre efecte que informar l'Administració de la comissió de fets suposadament il·lícits, a fi que es pose en marxa la seua activitat investigadora i sancionadora. Es tracta, doncs, d'un simple acte d'informació o d'excitació de potestats d'ofici.

D'acord amb això anterior, s'havia de distingir la condició del denunciant de la d'interessat en el procediment administratiu disciplinari. En esta línia pot resultar il·lustrativa la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Múrcia, sala contenciosa administrativa, secció 1a, de data 23/03/2007, amb remissió a la jurisprudència del Tribunal Suprem, en la qual s'inferix la falta de legitimació del denunciant:

“(…) en la línia argumental de la sentència apel·lada, cal assenyalar que la sanció que hipotèticament poguera imposar-se als denunciats no atribuiria a qui ara apel·la cap benefici immediat (en este sentit, Sentència del TS de 29/06/1990), açò és, cap efecte favorable o positiu es produiria en l'esfera jurídica del recurrent per la imposició d'una eventual sanció als funcionaris inculpats, i tampoc s'eliminarà una càrrega o gravamen eixa esfera. El denunciant, en fi, com declara reiteradament el Tribunal Suprem, no és part

interessada en el procediment disciplinari, ni forma part del grup d'interessats de l'art. 31 de la Llei 30/1992 (...)”.

D'altra banda, les obligacions administratives en relació amb l'autor de la denúncia són comunicar l'acord o no d'inici d'expedient disciplinari, així com la resolució del procediment disciplinari quan siga d'arxiu per considerar que no hi ha responsabilitat per part del denunciat o de sanció. Amb més motiu, l'art. 35 de la Llei 30/1992 assenyalava que els ciutadans, en les seues relacions amb les administracions públiques, tenen dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguen la condició d'interessats, i obtindre còpies de documents continguts en estos.

En conseqüència, considerem que els escrits presentats per l'autor de la queixa en què sol·licitava audiència i coneixement de l'estat de l'expedient disciplinari van ser contestats de forma expressa a través de la resolució que posava fi al procediment disciplinari en data 26/04/2012 (notificat en data 7/05/2012), atés que actuava en qualitat de denunciador i no d'interessat en els termes dels articles 31 i 35 de la Llei 30/1992.

En relació amb els possibles danys i perjudicis que la resolució tardana de l'expedient de disciplinari li ha pogut causar, l'art. 106.2 de la Constitució espanyola reconeix el dret dels ciutadans a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets quan la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics; este dret troba el seu desenrotllament en el títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre i en el Reial Decret 429/1993, de 26 de març. En este sentit, considerem que l'autor de la queixa té dret a iniciar un procediment administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar, si escau, els possibles danys ocasionats per l'actuació dels responsables del Col·legi Territorial d'Administradors de Finques de València.

6. Consum

L'autora de la queixa núm. 1211974 ens relatava que havia presentat una reclamació en matèria de consum davant de l'Ajuntament d'Orpesa del Mar i que no havia rebut cap contestació.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a l'Ajuntament d'Orpesa del Mar, qui ens va comunicar, entre altres qüestions, que el seu escrit va ser traslladat amb data 14/3/2012 a la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç.

En eixe sentit, sol·licitàrem a l'esmentada Conselleria informació sobre l'estat de tramitació en què es trobava la reclamació presentada per l'autora de la queixa, i ens va indicar el següent:

“(…) en data 6 de juliol de 2012, la titular de la queixa efectua una telefonada al Servei Territorial de Comerç i Consum de Castelló per interessar-se per la seua reclamació. La funcionària que l'atén no troba cap expedient de reclamació al seu nom (...) Amb data 9 de juliol de 2012, es dirigix escrit a l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament d'Orpesa i informa d'esta circumstància, i sol·licita la remissió de còpia de l'expedient presentat en eixa Oficina i del justificant de recepció de l'oficina receptora de l'expedient

(...) el 18 de juliol de 2012 té entrada en els registres del Servei Territorial de Comerç i Consum de Castelló còpia de la reclamació presentada per l'autora de la queixa (...)"

Vam rebre còpia de la reclamació i vam iniciar la seua tramitació amb l'empresa denunciada, la qual ens va expressar el seu parer sobre la controvèrsia. El 18 de setembre de 2012 es dirigix un escrit a la titular de la queixa, en el qual se li informa sobre el resultat de la mediació, com també que l'empresa no s'ha pronunciat sobre la possibilitat de sotmetre la reclamació a la Junta Arbitral de Consum i que, en conseqüència, podrà exercir les accions legals que crega oportunes en via judicial.

Vam donar trasllat del contingut d'este darrer informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions. Com que no ha presentat al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que hi ha en l'expedient.

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 que estableix que els poders públics hauran de garantir la defensa dels consumidors i usuaris mitjançant la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics a promoure la seua informació i educació, fomentar les seues organitzacions i escoltar-los en totes les qüestions que els afecten.

La defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica la garantia del qual és imposada per la Constitució als poders públics. 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 estableix 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 està constituïda per la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat Valenciana, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana i altres normes de desplegament. Entre eixes normes de desplegament de la Llei autonòmica 1/2011 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 ha 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) hagen resultat infructuosos. És, doncs, en este moment, i no abans, quan ha d'entrar en joc la potestat sancionadora de les administracions públiques.

D'altra banda, molts dels possibles incompliments de les normes en matèria de consum no són, en principi, 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, a la vista de la normativa citada i dels fets exposats (el resultat negatiu de la mediació), entenem que els drets que pogueren correspondre a l'autor de la queixa no han sigut prou tutelats per eixa Administració.

Al temps de redactar el present Informe anual estem a l'espera de rebre la contestació per part de la Conselleria d'Economia, Indústria, Ocupació i Turisme al nostre suggeriment consistent en què estudiara i valorara la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici, en el cas que ens ocupa, d'un expedient administratiu sancionador a fi d'aclarir els fets objecte de la queixa i procedir, si a això haguera lloc, a la seua corresponent sanció administrativa.

7. Cultura

L'autor de la queixa núm. 1206167 denunciava que, a causa de la reducció d'horaris en la Biblioteca Pública Fernando de Loaces d'Orihuela, no hi havia prou personal per a poder obrir a les vesprades, per la qual cosa únicament roman oberta de 9 a 14 hores.

De la mateixa manera, ens comunicava que, en no comptar Orihuela amb una biblioteca municipal, era pràcticament inviable l'ús de la Biblioteca Fernando de Loaces. En eixe sentit, la sala infantil ha quedat obsoleta, ja que els xiquets estan en classe en l'horari d'obertura de la mencionada biblioteca i igualment una persona adulta que treballa no podria acudir-hi.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar informe a la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) l'Ajuntament d'Orihuela no compta amb cap centre bibliotecari propi (...) en el context de l'actual crisi econòmica el Consell va aprovar el Decret Llei 1/2012 de 5 de gener, de mesures urgents per a la reducció del dèficit de la Comunitat Valenciana. En l'apartat 1 del seu article 3 este decret llei preveia la reducció a 25 hores setmanals de la jornada de tot el personal interí de la Generalitat. Amb esta disponibilitat de personal i tenint en compte la seua classificació professional, l'horari que el centre pot assumir és de 9 a 14 hores.

A més, i en el marc del Pla Especial de Suport a la inversió Productiva en els municipis de la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Turisme, Cultura i Esport està invertint 2,7 milions d'euros en la rehabilitació de l'antic Hospital Sant Joan de Déu, que passarà a ser l'Arxiu històric i Biblioteca Municipal d'Orihuela. Esta Infraestructura, que l'Ajuntament d'Orihuela haurà de dotar de contingut i personal, servirà per a ampliar l'horari d'obertura del servici bibliotecari (...)”.

Així les coses, amb caràcter previ informem que no entra dins de les competències del Síndic de Greuges decidir la fórmula d'organització que ha d'emprar l'Administració per a pal·liar les possibles deficiències o carències de les infraestructures dels servicis públics. En este sentit i en línia amb l'anterior, tampoc ho és resoldre els desacords o les disconformitats amb els criteris d'organització que pogueren produir-se.

No obstant això, no podem oblidar que l'art. 23 de la Constitució estableix, en el seu apartat primer, que “els ciutadans tenen el dret a participar en els assumptes públics

directament o per mitjà de representants” i que, com no podia ser d’una altra manera, l’art. 44 de la mateixa disposa que “els poders públics promouran i tutelaran l’accés a la cultura, a la que tots tenen dret”.

Al mateix temps, la Llei Orgànica 1/2006, de 10 d’abril, de reforma de la Llei Orgànica 5/1982, d’1 de juliol, de l’Estatut d’Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el seu art. 12, apartat 4, estableix que “tots els valencians tenen dret a participar de forma individual, o col·lectiva en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana”.

En relació amb la qüestió que centra el present expedient de queixa, resulta així mateix necessari destacar que correspon a la Generalitat Valenciana, en virtut de la Llei 4/2011, de 30 de desembre d’organització bibliotecària de la Comunitat Valenciana, i d’acord amb el que estableix el seu preàmbul, “fomentar el desenvolupament de les peculiaritats del poble valencià i facilitar la seua participació en la vida política, econòmica, cultural i social”.

No podem ignorar que la localitat d’Orihuela compta, en virtut del cens municipal de 2011 (INE 2011), amb una població de 88.714 habitants, i és la sisena ciutat en població de la Comunitat Valenciana. Això hauria de conduir a revisar la necessitat de dotació al municipi d’un servei públic bibliotecari d’acord amb les seues necessitats demogràfiques i a la importància d’este municipi dins de l’àmbit de la Comunitat Valenciana, cosa que, d’altra banda, de l’informe remés a esta institució per part de la Conselleria es despenia que s’estaven invertint 2,7 milions d’euros en la rehabilitació de l’antic Hospital Sant Joan de Déu, que passaria a ser l’Arxiu Històric i Biblioteca Municipal d’Orihuela.

En conseqüència, i a la vista d’això anterior, esta institució no pot deixar d’assenyalar que el sistema d’infraestructures públic posseïx evidents mancances, concretament, d’un horari flexible perquè tots els ciutadans de la localitat d’Orihuela pogueren accedir al servei de lectura o consulta. Esta institució reconeix la limitació de mitjans de l’Administració i, en este sentit, no oblidem els límits pressupostaris que existixen, que es veuen agreujats amb l’actual situació econòmica.

No obstant això, això tampoc ha de portar a obviar les necessitats actualment no cobertes pel sistema públic en relació amb l’efectivitat del dret d’accés al servei de lectura o consulta.

En les seues queixes les persones interessades exposaven diverses circumstàncies per les quals consideraven que la decisió de l’establiment de l’horari els perjudicava i els impedia fer un ús normalitzat del servei bibliotecari, sent la coincidència de l’horari matinal d’obertura amb l’horari laboral la causa més freqüent de protesta en les queixes rebudes.

A este respecte, i atés que el nombre d’usuaris pareixia ser especialment reduït en horari matinal, entenem que podria aconseguir-se el pretés estalvi econòmic si s’arbitrara un horari d’obertura que restringira d’alguna manera l’horari d’obertura matinal i possibilitara que la biblioteca romanguera oberta almenys dos o com a màxim tres vesprades la setmana, de manera que pogueren facilitar l’ús del servei a aquells usuaris que es veren impedits d’acudir durant l’horari matinal.

Entre altres conseqüències, sense l'horari de vesprada, es privava els estudiants d'Orihuela de la possibilitat d'accedir a un espai per a l'estudi o la consulta d'informació; d'altra banda, als xiquets oriolans se'ls nega l'oportunitat d'acostar-se als llibres, a la lectura, ja que la sala infantil quedaria pràcticament obsoleta, al ser impossible, amb l'horari escolar, assistir-hi a la vesprada, l'únic moment en què es podia fer actualment.

Finalment, la Conselleria de Cultura i Esport va acceptar la nostra recomanació que, en els termes fixats per la normativa referida, s'estudiara la possibilitat de reduir l'horari matinal d'obertura de la biblioteca o reduir els espais de consulta (com per exemple, la sala infantil) per a poder obrir la biblioteca algunes vesprades a la setmana.

8. Indústria

L'autora de la queixa núm. 1212591 manifestava que va presentar una reclamació contra Iberdrola davant del Servei Territorial d'Energia d'Alacant i que va haver de pagar la quantitat de 33.00 € en concepte de "Taxa instal·lació i activitats industrials".

El director general d'Energia va estimar la reclamació, però la Conselleria no li va tornar la taxa que va haver de pagar per a poder presentar la referida reclamació.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç, la qual ens va comunicar la impossibilitat de tornar la taxa perquè ha de cobrar-se amb independència de l'estimació o el rebuig de la reclamació.

Així les coses, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. Considerem que eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

- Primera: l'escassa protecció al consumidor.

- Segona: la devolució de la "taxa instal·lació i activitats industrials" per un import de 33.00 €

Respecte de la primera de les qüestions plantejades, l'art. 51 de la Constitució espanyola de 1978 estableix que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris mitjançant la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics a promoure la seua informació i educació, a fomentar a les seues organitzacions i a escoltar-les en totes les qüestions que els afecten. De tal forma que la defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica la garantia del qual la Constitució imposa als poders públics.

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 estableix 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".

En el mateix sentit, la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, estableix en l'article 4 que són drets bàsics dels consumidors, en els termes que preveu la legislació estatal aplicable:

- La protecció dels seus legítims interessos econòmics i socials; en particular, davant de les pràctiques comercials deslleials i la inclusió de clàusules abusives en els contractes.
- Disposar de procediments eficaços de protecció dels seus drets, en especial davant d'aquelles situacions d'inferioritat, subordinació o indefensió en què puguen trobar-se individual o col·lectivament.

Igualment, l'art. 7 de la mencionada Llei 1/2011, ens informa que seran objecte d'atenció, vigilància i control prioritari per part de les administracions públiques de la Comunitat Valenciana els productes o servicis d'ús o consum comú, ordinari i generalitzat, i, en especial, els béns i productes de primera necessitat i els servicis essencials o d'interés general.

De la mateixa manera, l'art. 10, estableix que dins de l'àmbit competencial de la Generalitat, correspon al Consell dissenyar la planificació general de la política de protecció, defensa i promoció dels consumidors i usuaris, promulgar els reglaments que servisquen de desplegament d'esta llei, i promoure programes d'actuació conjunta i mecanismes de coordinació amb les entitats locals per a la consecució dels objectius que en eixa llei s'establixen.

I també correspon a la Conselleria competent en matèria de consum, dins de la planificació general mencionada en l'apartat anterior, realitzar la inspecció i control de mercat dels béns productes i servicis oferits als consumidors, practicar les oportunes preses de mostres de productes, i adoptar les mesures provisionals en els supòsits que preveu esta llei.

Però lamentablement, les empreses energètiques eviten respondre les reclamacions dels consumidors, i remeten el ciutadà a la Direcció General d'Energia, amb la imposició de la taxa de 33, actualment de 25.08 €

Davant de la imposició d'una taxa per part de la Generalitat per a poder formular reclamacions pels consumidors i usuaris del sector energètic, pareix que s'estan violant els drets dels consumidors i es genera una situació d'indefensió per a ells.

És evident que hi ha una notòria discriminació en el tracte rebut pels consumidors de baixos recursos econòmics, ja que un ciutadà que reclame una devolució de 15 € per excés de facturació, no la farà perquè l'import de 25.08 € que ha de pagar per a poder exercir els seus drets, apareix com una barrera dissuasiva i evita que molts ciutadans exercisquen el seu dret de reclamar per petites quantitats per a no perdre diners.

Entenem que difícilment es pot aconseguir una adequada protecció dels consumidors en matèria energètica, i se'ls impeditx o s'imposa una barrera per a això a manera de taxa. Per tant, en un sector ben regulat i supervisat, el nombre de reclamacions podrien disminuir considerablement. Igualment, no sempre tota la culpa o responsabilitat de les

reclamacions correspon al ciutadà o consumidor, sinó que també cal verificar que l'altra part del servei, podria tindre la seua part de responsabilitat.

En eixe sentit, els organismes reguladors han de tractar de conciliar, de manera equilibrada, els interessos de les empreses i els drets dels consumidors.

De tot allò que s'ha exposat pareixia que la Generalitat Valenciana no estava complint amb l'obligació de garantir polítiques de protecció i defensa als consumidors i usuaris. En este sentit, la relació entre el consumidor i el subministrador del servei es trobava en desequilibri, i és el consumidor la part més dèbil, per això resultava justificada la seua protecció.

D'altra banda, respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la devolució de la "Taxa instal·lació i activitats industrials", el Decret Legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, del Consell de la Generalitat, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de taxes de la Generalitat, en el seu article 9 estableix que es tornarà l'import de la taxa quan "esta s'haja ingressat amb caràcter previ a la utilització del domini públic, a la prestació del servei o a la realització de l'activitat de què es tracte, i esta utilització, prestació o realització no tinga finalment lloc per causes no imputables, directament o indirectament, al subjecte passiu."

En l'informe remés a esta institució per l'Administració s'indicava el següent:

"(...) atés que la taxa és una contribució econòmica que fan els usuaris per la utilització d'un servei prestat per l'Administració, i no existix obligació de pagament si la persona en qüestió no utilitza el servei, este òrgan entén que amb la imposició de la taxa no s'està privant el consumidor del seu dret a reclamar i màximament quan esta es reintegra al reclamant si el sentit de la reclamació és a favor seu (...)"

Per tant, en el cas que ens ocupa i una vegada considerada la reclamació presentada per l'autora de la queixa, resulta obligada la devolució de l'import de la taxa.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre l'oportuna contestació per part de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació a les recomanacions següents:

- Que s'impulse la modificació o revisió de l'actual Llei 9/2011, de 26 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, en referència a l'esmentada taxa de 33 € (que actualment és de 25,08€, segons la redacció de la Llei anteriorment mencionada), ja que no s'està protegint el consumidor, sinó que és una manera de dissuadir-lo perquè no exercisca els drets que posseïx.
- Que s'impulse l'arbitratge de consum com a via per a la resolució de conflictes de forma gratuïta per als consumidors.
- Basant-se en el seu informe, mencionat anteriorment, i segons l'article 9 de la Llei 1/2005, que es torne la taxa d'instal·lació i activitats industrials per import de 33.00 €

9. Obres públiques

L'autor de la queixa núm. 1210791 ens detallava que “(...) en 2008 se'm notifica que per la meua finca passarà la canonada de gas natural que discorrerà pel terme d'Alfàs del Pi (...) des de llavors es fan tràmits per a arribar a un acord amb l'empresa Gas Natural perquè ens paguen el preu que creiem que és just pel pas de la seua canonada (...) no estem d'acord amb el preu que ells estableixen, així doncs, presentem la nostra valoració (...) a l'abril de 2010 presentem la valoració que nosaltres fem de la pèrdua de les collites, de tot això no hem rebut cap contestació (...) a pesar d'haver passat quatre anys encara ni tan sols ha arribat al Jurat d'Expropiació (...)”.

Per la seua banda, la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç ens va comunicar el següent: “(...) en data 2 de desembre de 2008 ens trasllada a l'autor de la queixa de citació d'alçament d'acta prèvia d'ocupació, per part de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, Direcció General d'Energia. El 15 de gener de 2009 es du a terme l'alçament de l'acta prèvia d'ocupació (...) el 10 de març de 2009 es trasllada del requeriment de full d'apreuament a l'autor de la queixa per part de la Conselleria. Amb data 17 de setembre de 2009, té entrada en la Conselleria, full d'apreuament presentat per l'autor de la queixa, i la quantia de la valoració econòmica puja a 68.135,60 euros. Amb data 7 d'octubre de 2009 es trasllada del full d'apreuament a Gas Natural Cegas, SA, qui el rebutja i, al seu torn, formula full d'apreuament, i la seua valoració econòmica puja a 2.020,08 €(...)”.

Seguix informant-nos l'esmentada Conselleria que “(...) el 7 d'abril de 2010 té entrada en el Servei Territorial d'Energia, escrit de l'autor de la queixa pel qual rebutja el full d'apreuament de Gas Natural, i s'esmena el full d'apreuament que va presentar i la valoració econòmica puja a 131.589,20 € Amb data 14 d'abril de 2010, es trasllada de l'escrit a Gas Natural. Des d'eixa data, esta Administració ha experimentat diversos canvis organitzatius amb el conseqüent alentiment dels expedients, però han sigut superats, amb data 16 i 20 de març de 2012, es donen comunicacions, a través de correu electrònic, entre el Servei Territorial d'Energia amb la gestora encarregada de les expropiacions de Gas Natural Cegas, i amb data 4 de juny de 2012, per part d'este Servei Territorial d'Indústria es remet expedient de fixació de preu just, a la Subdelegació del Govern, Jurat Provincial d'Expropiació. El 12 de juny de 2012 s'informa l'autor de la queixa sobre la comunicació d'entrada de l'expedient de preu just en el Jurat Provincial d'Expropiació (...)”.

De les actuacions es despenia que el procés d'expropiació va començar en data 2/12/2008 i en data 12/6/2012, l'expedient tenia la seua entrada en el Jurat Provincial d'Expropiació, és a dir, que havien transcorregut 3 anys i 6 mesos i no s'havia remés l'expedient al Jurat Provincial, i com a conseqüència no s'havia establert cap preu just. En este sentit, considerem que l'actitud pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa, per la qual cosa realitzarem la següent recomanació.

La Llei de 16 de desembre de 1954, d'expropiació forçosa, d'ara en avant LEF, estableix en els seus articles 29 a 31 la següent regulació, que cal tenir en compte:

“(...) En cadascun dels expedient així formats l'Administració requerirà els propietaris perquè en el termini de vint dies, comptadors des de l'endemà de

la notificació, presenten full d'apreuament, en què es concrete el valor en què estimen l'objecte que s'expropia, i poden adduir totes les al·legacions que consideren convenients.

L'Administració expropiant haurà d'acceptar o rebutjar la valoració dels propietaris en el mateix termini de vint dies. En el primer cas s'entendrà determinat definitivament el preu just, i l'Administració el pagarà, com a requisit previ a l'ocupació o disposició.

En el segon supòsit, l'Administració estendrà full d'apreuament fonamentat del valor de l'objecte de l'expropiació, que es notificarà al propietari, el qual, dins dels deu dies següents, podrà acceptar-lo senzillament o bé rebutjar-lo, i en este segon cas tindrà dret a fer les al·legacions que considere pertinents emprant els mètodes valoradors que jutge més adequats per a justificar la seua pròpia valoració als efectes de l'article 43, i així mateix a aportar les proves que considere oportunes en justificació d'estes al·legacions.

Si el propietari rebutjara el preu fundat ofert per l'Administració, es passarà l'expedient de preu just al Jurat Provincial d'Expropiació (...)

Esta institució considera que en la tramitació de l'expedient no s'havia actuat amb la diligència requerida per l'art. 103.1 de la Constitució espanyola, que imposa a les administracions públiques servir amb objectivitat els interessos generals, i actua a este efecte amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

De la mateixa manera, esta institució és coneixedora de la dificultat que pot derivar-se o presentar-se durant la tramitació d'un expedient d'esta naturalesa, i que això comporta una menor promptitud en la tramitació d'esta classe d'expedients, o fins i tot que puntualment eixa demora pugui obeir a una nova ubicació com adduïx, en part, la Direcció General d'Energia.

Finalment, sense entrar a analitzar les valoracions efectuades, ja que esta institució no té personal tècnic qualificat per a això –arquitecte o aparellador-, i atés que serà el Jurat Provincial d'Expropiació primer i, després, si escau, els tribunals de la jurisdicció contenciosa administrativa els quals decidiran sobre el concret import a què hauria d'ascendir la valoració, la veritat és que eixa administració no havia comunicat res quant al pagament d'interessos.

En este sentit, l'art. 56 de la LEF referit a les “responsabilitats per demora”, assenyala 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.”

En el moment de redactar el present Informe anual estem esperant rebre la preceptiva contestació per part de la Conselleria d'Economia, Indústria i Comerç a la nostra recomanació consistent en què s'adopten les mesures necessàries per a agilitar el

procediment expropiatori i complir amb les prescripcions imposades per la Llei d'expropiació forçosa.

10. Ocupació

Respecte d'este epígraf, hem de dir que hem rebut un nombre considerable de queixes dirigides a l'Administració Pública de la Generalitat Valenciana, motivades per l'impagament de les subvencions per a fomentar els emprenedors i les ajudes destinades als centres de formació, contractes de relleu per jubilació parcial, transport per a la realització de cursos i subvencions per als autònoms dirigides a estimular la primera contractació.

En eixe sentit, igual que l'any passat, durant este 2012 el problema rau en la falta de liquiditat de la Generalitat Valenciana, que no pot fer efectives les mencionades subvencions, i el ciutadà es troba en una situació de total desprotecció, ja que estos al seu torn han de fer front a les despeses necessàries per a la continuïtat dels seus negocis, i hi ha casos en què la viabilitat dels seus negocis depenen de rebre l'import de la subvenció que se'ls va concedir.

A tall d'exemple, desenvoluparem una de les nombroses queixes rebudes, les quals es troben (la gran majoria) esperant una contestació per part de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública.

L'autor de la queixa núm. 1200347 ens relatava que el 24 de maig de 2011 li van concedir una subvenció destinada als treballadors desocupats que crearen llocs de treball a través de l'activitat empresarial independent per import de 5.000 €

La persona afectada per l'impagament ens comunicava que actualment està al corrent de totes les seues obligacions per al pagament de la mencionada subvenció, i la Conselleria seguia sense abonar-la, a pesar de tindre reconegut el dret i haver proposat el pagament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent: "(...) El director territorial d'Ocupació i Treball de València va dictar una resolució en data 24 de maig de 2011, per la qual es concedia a l'interessat una subvenció per import de 5.000 €, el pagament de la qual, avui, no consta que haja sigut fet efectiu (...)".

Del contingut de l'informe, en vam donar trasllat a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar. Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, realitzàrem el següent suggeriment.

De les actuacions es desprén que, a pesar que l'autor de la queixa va complir amb tots els requisits per a ser beneficiari 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 a esta, a pesar que la resolució de data 24/5/2011, en el punt 2 estableix que "basant-se en esta concessió s'autoritza la despesa, es disposa el crèdit, es reconeix l'obligació i es proposa el pagament per l'esmentat import."

L'anterior extrem era admés de manera expressa per la Direcció General d'Ocupació i Inserció Laboral quan ens informava que "(...) El director territorial d'Ocupació i Treball de València va dictar una resolució, per la qual es concedia a l'interessat una subvenció per import de 5.000 €(...)". No ens trobàvem, doncs, davant d'una qüestió litigiosa.

D'altra banda, respecte de l'ajuda reconeguda en 2011, pareixia existir un problema per al seu pagament, ja que segons manifesta l'Administració afectada "(...) la dura conjuntura econòmica a què s'ha hagut d'enfrontar la Generalitat durant l'exercici 2011 ha donat lloc a una demora no desitjada en el pagament de les ajudes (...)".

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 ha de limitar-se a dotar de crèdit el pagament de la subvenció objecte de la queixa, encara pendent de pagament, ja que segons l'Ordre 54/2010, de 22 de desembre de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual es regula i es convoca la concessió de subvencions de foment de l'ocupació dirigides a emprenedors per a l'any 2011, estableix en l'article 6.3 que "la liquidació de les ajudes s'efectuarà una vegada justificat documentalment el compliment dels requisits exigits en cada cas" .

De la mateixa manera, la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, estableix en l'article 34.2 que la resolució de concessió de la subvenció comportarà el compromís de la despesa corresponent. I que "el pagament de la subvenció es realitzarà amb la justificació prèvia, pel beneficiari, de la realització de l'activitat, projecte, objectiu o adopció del comportament per al qual es va concedir en els termes establits en la normativa reguladora de la subvenció."

En conseqüència amb tot això, suggerírem tant a la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació com a la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques que, tenint en compte el període transcorregut, amb la major brevetat possible, abonaren la subvenció a què es referix la present queixa, o que s'establira una data aproximada o un calendari de pagament, ja que els sol·licitants de les mencionades ajudes estan travessant vertaderes dificultats de tresoreria per a poder mantindre les seues empreses.

Finalment, la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, com a resposta al suggeriment emés, ens va comunicar que "(...) considerava molt oportú assumir el suggeriment que, en defecte de pagament, s'informara l'interessat de quan seria possible fer-lo. No obstant això, este òrgan gestor no té coneixement d'eixa circumstància (...)".

D'altra banda, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, ens va comunicar que "(...) consultada la comptabilitat pública de la Generalitat Valenciana, no consta donat d'alta cap tercer que responga al nom de l'autor de la queixa, per la qual cosa no hi ha pendent de pagament cap document en fase K a favor de l'interessat (...)".

Finalment, com que hi ha una discordança entre ambdues conselleries, sol·licitarem un informe a la Conselleria de Presidència, a fi que ens ampliara les respostes facilitades per ambdós, i que ens concretara el següent:

- Si, tal com establia la resolució de data 24/5/2011, del director territorial d'Ocupació i Treball de València, s'havia autoritzat la despesa, s'havia reconegut l'obligació i si s'havia proposat el pagament.
- En quin estat es troba l'expedient promogut per l'autor de la queixa.
- Quan es produiria l'abonament de la subvenció de la present queixa o si s'havia establert un calendari de pagament.

La Conselleria de Presidència, al seu torn, va remetre la nova sol·licitud d'informe a ambdues conselleries i esta institució va rebre el següent informe per part de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació:

“(…) L'autor de la queixa té concedida i pendent de pagament una ajuda per import de 5.000,00 € amb núm. de pagament en comptabilitat d'Hisenda 022411 en l'expedient (...) consta, per tant, autoritzada la despesa, reconeguda l'obligació i proposada i comptabilitzada la proposta de pagament, que es farà efectiva en el compte facilitat per la interessada (...) gravada en la comptabilitat d'Hisenda amb la versió de tercer 02 (...)”.

En eixe sentit, i basant-se en l'informe reproduït més amunt, vam demanar a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que ens informara quan es produirà el pagament de la mencionada ajuda, i estem esperant rebre el preceptiu informe.

11. Ports

Igual que durant l'any passat, en 2012 hem rebut queixes referents a la gestió que realitzada en el port de Xàbia, ja que hi ha una gran quantitat d'embarcacions que no disposen d'un amarratge, de tal forma que els seus propietaris no saben on han d'atracar-les i, al mateix temps, el port no dona una solució al problema existent.

Els titulars de les embarcacions estan inscrits en una llista d'espera, i pel fet que els amarratges estan molt limitats, està estancada i hi ha embarcacions que porten més de 9 anys esperant un amarratge. Tot això provoca que els titulars deixen les seues embarcacions en atracades que no els han estat atorgades.

En eixe sentit, el Síndic de Greuges va mantindre, durant el primer trimestre de l'any 2012, una reunió amb la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient per a tractar de solucionar la problemàtica descrita amb anterioritat, en el sentit d'agilitzar la llista d'espera o proposar l'atrada de les embarcacions en una altra ubicació del port.

L'autor de la queixa núm. 1200319 denunciava l'abús que està patint en relació amb l'amarratge al port de Xàbia, el qual ocupa ininterrompudament -i satisfent les taxes corresponents- des de 2006 moment en què va adquirir l'embarcació.

La seua sorpresa es produïa enguany en rebre un escrit, en el qual li comunicaven l'inici d'un expedient de retirada de l'embarcació de l'esmentat amarratge. Este escrit va ser contestat per la seua banda, sense que haguera rebut des de llavors cap comunicació de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient. Únicament havia rebut des d'eixe moment, i satisfet com sempre, el pagament dels dos semestres d'enguany; és a dir, havia pagat l'ocupació en concepte d'amarratge d'embarcació fins al 31/12/2011.

Tot això li semblava molt greu, ja que es trobava amb el fet que, després de vuit anys amarrat i amb una embarcació que reunia els requisits d'eslora i mànega, ara li indicaven que estava en situació d'irregularitat. Per què durant tot eixe temps no se li havia advertit que el que donava no havia arribat a la seua destinació o que faltava algun requisit o document o simplement que consideraven la seua situació irregular per qualsevol altre motiu?

I el que és més greu encara, s'havia instal·lat una porta mecànica i li negaven la targeta d'accés al pantalà, per la qual cosa es trobava amb el fet que té la seua embarcació amarrada i no podia accedir-hi; esta situació comportava que no sols se li privava de l'accés a la seua propietat (embarcació), sense haver instruït i finalitzat un expedient sancionador o d'expulsió, sinó que a més l'embarcació es trobava a mercé de qualsevol temporal que poguera succeir.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, a través de la Direcció General de Ports, Aeroports i Costes, ens va remetre informe de data 04/06/2012, el qual obviem reproduir a causa de la seua extensió, i en vam donar compte del contingut a l'autor de la queixa, perquè si ho considerava oportú hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va realitzar.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, així com de l'informe remès per l'Administració, vam resoldre la present queixa amb les dades que constaven en l'expedient. Com que l'actuació pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, des del Síndic de Greuges vam emetre la següent recomanació.

Amb caràcter previ, i atés el nombre de queixes presentades sobre este assumpte, cal dir que des d'esta institució es van realitzar diverses visites a través dels nostres assessors a la Direcció General de Logística i Transports a fi d'intentar mitjançar i buscar una solució al problema objecte de la present queixa i oferir distintes solucions respecte d'això, tanmateix, hem de dir que la Direcció General en va fer cas omís.

Una vegada dit això anterior, cal recordar en primer lloc que 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, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos".

El dret a obtindre una resolució sobre el que hom 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 l'esmentada Llei "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no

ha de ser instituït 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 celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat”.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a esta i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys 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 d'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 de l'art. 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

En segon lloc, i quant al fons de l'assumpte, l'art. 49.1 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana assenyalava que “La Generalitat té competència exclusiva sobre les matèries següents: 9é Ordenació del territori i del litoral, urbanisme i habitatge. 15a Ferrocarrils, transports terrestres, marítims, fluvials i per cable: ports, aeroports, heliports i servici meteorològic de la Comunitat Valenciana (...)”.

El preàmbul de Decret del Consell 37/2002, de 5 març, pel qual s'establixen les normes per a la gestió d'amarratges de titularitat pública d'embarcacions esportives en els ports de gestió directa assenyalava:

“(...) Estos amarratges s'han convertit, a més, com a resultat de la gran demanda que es dona en este sector de l'activitat, en un bé públic escàs. Això exigix una gestió que produïska una assignació d'amarratge als usuaris d'acord amb els principis de lliure concurrència, equitat i publicitat, tenint en compte per a això tota la casuística que l'experiència ha proporcionat.

Així, en el moment en què una nova instal·lació esportiva es posa en servici s'ha de produir una assignació massiva dels nous amarratges als usuaris que ho sol·liciten. Posteriorment es produïxen multitud d'incidències, com noves assignacions, sol·licituds que no poden ser ateses i queden en llista d'espera, renúncies, baixes per canvis en la titularitat, etc. (...)”.

En este sentit, l'objecte del Decret 37/2002 és, segons l'art. 1, “(...) regular la gestió dels amarratges esportius de titularitat pública en els ports de gestió directa de la Generalitat Valenciana, establint de manera objectiva els criteris i procediments per a la seua primera assignació, posteriors assignacions i resolució d'incidències en la utilització i ús d'estos amarratges, davall els principis de lliure concurrència, equitat i publicitat (...)”.

En els casos de canvi d'embarcació, l'art. 5 lletra a) paràgraf segon establix que “(...) es permetrà a les persones que gaudixen d'una assignació d'amarratge com a base el canvi de la seua embarcació, sense cap altre requisit que la seua prèvia comunicació a l'Administració portuària, i que la nova embarcació tinga un coeficient d'amarratge,

entés com es definix en les presents normes, inferior o igual a un en relació a l'amarratge que ocupava (...)"

Des d'eixa anàlisi contextual, així com de les gestions i intents de mediació duts a terme pels assessors d'esta institució, es desprén, d'una banda, que s'havia produït una vulneració clara i manifesta dels principis generals de bona fe i de confiança legítima previstos en l'article 3.1 de la Llei 30/1992. Efectivament, el referit precepte assenyala: "Les administracions públiques servixen amb objectivitat els interessos generals i actuen d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret. Igualment, hauran de respectar en la seua actuació els principis de bona fe i de confiança legítima".

Sobre ambdós principis hi ha constant doctrina del Tribunal Suprem; així, la Sentència de 27 d'abril de 2007, recurs de cassació 6924/2004, raona en estos termes:

"(...) És cert que si l'Administració exercix una activitat de tal naturalesa que pugua induir raonablement els ciutadans a esperar determinada conducta per la seua banda, la seua ulterior decisió adversa suposaria trencar la bona fe en què ha d'inspirar-se la seua actuació i defraudar les legítimes expectatives que la seua conducta haguera generat en l'administrat. També ho és que eixe trencament imposarà el deure de satisfer les expectatives que han resultat defraudades, o bé de compensar econòmicament el perjudici de qualsevol tipus experimentat amb motiu de l'activitat exercida per l'administrat en la creença que la seua pretensió hauria de ser satisfeta; però no seria correcte deduir d'eixa doctrina que pugua exigir-se a l'Administració l'efectiva satisfacció del que demana quan esta haja d'ajustar-se a una conducta normativament reglada i s'hi observe l'absència d'un dels requisits que permet l'atorgament del que sol·licita (...)"

Així mateix, es desprén que la conducta desplegada per l'Administració portuària havia sigut totalment opaca i sense cap transparència: i és que fins a la data, a pesar que s'havien sol·licitat de forma reiterada les llistes d'espera i la seua publicitat, estes no s'havien facilitat ni s'havien publicitat: al contrari, l'opacitat i la falta de transparència d'estes havia sigut el codi de conducta que s'havia seguit; un codi que es compadix molt poc, per no dir gens, amb el que ha de seguir una "bona administració".

I és que no era admissible, que després de desplegar eixa Administració portuària una confiança legítima en la ciutadania, després de la qual cosa esta estava creient, des de 2006, que es trobava en una situació regular, després de sol·licitar la seua inscripció en la llista d'espera, creient que hi estaven, i amarrant durant diversos anys l'embarcació al port de Xàbia i pagar, al seu torn, les corresponents taxes portuàries que des d'eixa Administració es giraven, es trobe el promotor de la queixa en eixos moments amb el fet que la seua situació era totalment irregular i a més sense estar inclòs en cap llista i, en conseqüència, que havia d'abandonar les instal·lacions portuàries.

L'Administració no pot anar en contra dels seus propis actes i, per tant, tampoc pot anar i desconèixer de pla la situació fàctica que ha creat, és per això que des del Síndic de Greuges li vam indicar en les visites realitzades que eixa Administració havia de confeccionar una llista que respectara les situacions fàctiques que la seua activitat administrativa desplegada havia generat.

Per tot això, vam fer les següents recomanacions a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi ambient:

1. En situacions com l'analitzada, que s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i en este sentit, que dictara una resolució motivada en contestació a totes i cada una de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.
2. Que respecte dels principis de confiança legítima, transparència, i de la situació fàctica que estos principis han generat, per tant, atenent al codi de "bona administració" s'elaborara la llista d'adjudicació i d'espera dels amarratges existents al port de Xàbia, del qual és titular eixa Conselleria.

Estes recomanacions no van ser acceptades per l'esmentada Conselleria amb suport en les consideracions següents:

"(...) s'ha comprovat que l'embarcació de l'autor de la queixa no té resolució d'alta per a estar ocupant un amarratge al port de Xàbia. Tenint en compte esta situació, no es pot dictar una resolució de baixa, per la qual cosa es va iniciar el corresponent expedient de retirada de l'embarcació i se li va anunciar el possible expedient sancionador. No queda doncs cap resolució per dictar en contestació al promotor de la queixa.

Que des de la creació dels amarratges de gestió directa d'esta Administració, i en concret en el port de Xàbia des de 1994, ha existit la llista d'espera per a l'ocupació dels amarratges públics. Esta llista d'espera s'ha trobat disponible, i així continua sent a hores d'ara, a tots els usuaris que l'han volguda consultar. La llista es gestiona d'acord amb el que s'establix legalment per mitjà del Decret del Govern valencià 37/2002 (...)"

12. Productes bancaris

En referència a este apartat, vam rebre en esta institució un escrit signat per l'Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Segurs al qual se li va donar el núm. 12004486 com a queixa principal, ja que hi ha una pluralitat de queixes acumulades.

Els autors de la queixa manifestaven que:

"(...) en els últims mesos, centenars d'afectats s'han acostat fins a les seues oficines per denunciar la falta de transparència en la comercialització de participacions preferents i altres productes i al·leguen que no van ser informats ni de les característiques d'estos productes ni dels seus riscos, i especialment de la seua escassa liquiditat i de la perpetuïtat d'alguns d'ells. Els estalviadors, com a conseqüència d'esta falta d'informació, han comprovat ara el que en realitat se'ls havia col·locat anys arrere, quan durant estos últims mesos, a causa de l'assot de la crisi econòmica, han volgut recuperar els diners invertit i han rebut la negativa per part de l'entitat bancària.

Esta situació queda agreujada quan els qui han contractat estos productes financers són persones majors, jubilats i pensionistes, que van invertir els

seus estalvis pensant que era un producte sense risc i que, com un depòsit a termini, tenia garantida la devolució del capital més els interessos en el moment que ho sol·licitaren, quan la veritat és que no està cobert pel Fons de Garantia de Depòsits i no permet recuperar els diners amb la immediatesa promesa. Açò ha creat una situació angoixosa per a moltes persones que de bona fe han invertit els seus estalvis en este producte, i a les quals entenem se'ls ha de possibilitar que recuperen lliurement el seu diners si així ho desitgen o que puguen canviar-ho per productes més adequats al seu perfil de risc, la seua experiència, els seus coneixements i les seues necessitats.

Entenen, que l'Institut Valencià de Finances, el qual té atribuït, entre les seues funcions el control, la inspecció i disciplina de les entitats financeres que estan davall la tutela de la Generalitat Valenciana, hauria d'haver exercit les mesures i accions preventives pertinents per a garantir els productes financers oferits per la CAM i BANCAIXA (...)"

Per la seua banda, l'Institut Valencià de Finances ens va remetre un informe en què, entre altres qüestions, assenyalava que:

“(...) el repartiment de les competències sobre el sistema financer, entre l'Estat i les comunitats autònomes, és un assumpte controvertit que no ha resultat pacífic en el passat, com es dedueix dels nombrosos recursos d'inconstitucionalitat i conflictes positius de competències interposats per l'Estat contra les comunitats autònomes i per les CCAA davant de l'Estat. El problema sorgix de la falta de concreció del criteri de delimitació d'estes competències, que cal buscar-lo en el denominat bloc de constitucionalitat, constituït per les previsions contingudes en la Constitució i els respectius estatuts d'autonomia.

Així, tenim que la Constitució reserva a l'Estat les competències exclusives en matèria de bases d'ordenació del crèdit, banca i segurs, així com les bases i coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica.

Per la seua banda, els estatuts d'autonomia de la major part de les comunitats autònomes, entre estes la Comunitat Valenciana, s'han atribuït les competències en matèria de caixes d'estalvis i cooperatives de crèdit, amb el condicionant del que disposa la legislació bàsica de l'Estat.

Davant d'esta falta de concreció del contingut d'estes competències i l'abast del concepte de bases, la materialització del qual correspon a l'Estat, resulta fàcilment comprensible l'elevada conflictivitat jurisdiccional que ha existit en esta matèria, a fi de poder anar avançant en l'esclariment de la delimitació competencial entre l'Estat i les comunitats autònomes. Tan sols a base de sentències del Tribunal Constitucional o d'altres tribunals s'ha pogut concretar millor el contingut d'algunes de les funcions controvertides.

En este sentit, nombroses sentències del Tribunal Constitucional han concretat l'abast de les funcions relatives a la solvència, control, inspecció i sanció, i justifiquen la intervenció del Banc d'Espanya sobre l'actuació de les Caixes d'Estalvis, quan l'assumpte transcendeix els interessos comunitaris i incidix en l'estabilitat i bon funcionament de la totalitat del sistema financer o quan es tracta d'una matèria vinculada directament a la política de solvència de les entitats de crèdit.

Concretament, la jurisprudència constitucional ha determinat que l'ordenació i disciplina, així com la inspecció i sanció de les entitats de crèdit, fins i tot en el vessant d'execució, açò és, la vigilància del compliment de les normes d'ordenació i l'adopció de mesures concretes a fi de garantir la solvència i el bon funcionament del sistema financer i que han de ser ateses per les referides entitats quan són requerides per a això, pertany a l'Estat, en concret al Govern i al Banc d'Espanya en el marc de les seues competències respectives, en la mesura que estes facultats, inclusivament les de naturalesa executiva, han de reputar-se com a bases de l'ordenació del crèdit, competència exclusiva de l'Estat segons lo disposat per l'article 149.1.11 de la Constitució.

Al contrari, les funcions anàlogues de les comunitats autònomes (disciplinar inspecció i sanció) cal entendre-les referides, a banda de al seu propi territori, a una clàusula de remissió a les matèries que siguen de la seua competència, interpretada esta per exclusió de les referides competències bàsiques estatals.

En este context, les competències sobre el sector financer assignades a la Generalitat, en el marc del denominat bloc de constitucionalitat, format per la Constitució i l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, estan desenrotllades a través de la labor que realitza l'Institut Valencià de Finances.

Les funcions que realitza l'Institut, en l'àmbit de les matèries de la seua competència, es corresponen amb les funcions relatives al control, inspecció i disciplina de les entitats financeres que estan davall la tutela administrativa de la Generalitat, funcions que li van ser atribuïdes mitjançant la Llei de la Generalitat 7/1990, de 28 de desembre, així com per mitjà del Decret 132/1992, 20 de juliol, del Govern valencià.

Les activitats de caràcter ordinari en què es concreta la funció supervisora i que constituïxen la labor quotidiana d'esta àrea d'actuació de l'Institut Valencià de Finances, es poden agrupar fonamentalment en quatre grans àrees: l'anàlisi patrimonial, econòmica i financera de la situació i evolució de les entitats; la inspecció de les cooperatives amb secció de crèdit; la tramitació i resolució d'expedients i altres tasques administratives; i l'elaboració de normes jurídiques.

Quant a l'anàlisi patrimonial, econòmica i financera en l'Institut Valencià de Finances s'elaboren informes sobre la situació i evolució de les diferents entitats, a partir de l'anàlisi de la documentació comptable i estadísticofinancera, que estes remetent periòdicament, així com de l'anàlisi dels informes d'auditoria externa de comptes anuals i dels resultats de les visites d'inspecció realitzades pel Banc d'Espanya.

En relació amb la funció d'inspecció, cal assenyalar que està centrada en les cooperatives agràries amb secció de crèdit, entitats molt arrelades a la Comunitat Valenciana que actuen com intermediaris financers, i sobre les quals la Generalitat té la competència exclusiva.

Una altra de les funcions que es duen a terme en l'Institut Valencià de Finances, dins del marc general de supervisió i control de les entitats financeres, és la tramitació i resolució de diferents expedients d'autorització

administrativa que, d'acord amb la normativa d'ordenació i disciplina financera, són competència de la Generalitat.

L'última de les quatre àrees en què es concentra l'activitat de l'Institut consistix en l'elaboració de normes jurídiques de distint rang, necessàries per a l'exercici de les funcions encomanades.

Així doncs, a la vista de les competències atribuïdes a la Generalitat en l'àmbit financer, materialitzades a través de les activitats que realitza l'Institut, cal deduir que la Generalitat no té competències sobre bancs, forma jurídica que tenen les entitats a què, tant Bancaixa com CAM, han traspassat el seu negoci bancari/financer.

D'altra banda, l'Institut no té reglamentat un sistema o procediment per a l'atenció de les queixes i reclamacions dels clients de les entitats financeres (caixes d'estalvis, cooperatives de crèdit i cooperatives amb secció de crèdit) sobre les quals la Generalitat exercix una tutela administrativa, a diferència de les tres autoritats supervisores del sistema financer espanyol (Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors, i Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions) que sí que tenen desenvolupat normativament un sistema de protecció del client/inversor i compten, cadascuna, amb un servei de reclamacions especialitzat segons les competències assignades a cada òrgan.

No obstant això, cal assenyalar que quan s'ha presentat alguna reclamació o queixa concreta sobre l'actuació d'alguna entitat sobre la qual es té competència, l'Institut ha sol·licitat informació a la mateixa sobre el presumpte fet objecte de la reclamació, a fi de valorar adequadament la conducta de l'entitat i formar-se una opinió, que finalment s'ha traslladat al reclamant i a l'entitat reclamada.

En tot cas, i sobre els productes financers (quotes participatives, participacions preferents i finançaments subordinades) oferits per la CAM i Bancaixa, que són objecte dels escrits rebuts del Síndic de Greuges, cal assenyalar que, en l'Institut Valencià de Finances, no s'ha presentat, fins a la data, cap reclamació concreta per algun client o inversor que considere lesionats els seus interessos o drets amb la conducta d'estes entitats (...)"

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat als promotors de la queixa a fi que, si ho consideraven oportú, presentara un escrit d'al·legacions, i així ho van fer i van ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remés per l'Administració i de les al·legacions presentades pels ciutadans, vam resoldre la present queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Com que l'actuació descrita podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets dels promotors de la queixa, des del Síndic de Greuges vam fer la següent recomanació.

Amb caràcter previ, convé recordar que una de les lliçons extretes de la Gran Depressió va ser que la banca comercial havia d'estar separada de la banca d'inversions. I així es va aplicar este tallafocs fruit de la dramàtica experiència, fins que es va oblidar la seua utilitat; o fins que es va cedir a la pressió dels regulats, o estos 'van prendre' el

regulador, i es va iniciar un procés de desregulació que, entre altres mesures, va acabar amb la separació entre ambdós tipus de fer banca, amb la conseqüència -entre d'altres, lamentables- que complexos i sofisticats productes financers, elaborats i destinats a informats agents d'este sector, van acabar a les mans de ciutadans aliens a este mercat.

Al nostre país pot dir-se que este procés de segregació institucional -i del risc- en el sector financer es va produir gràcies a l'existència de bancs i caixes d'estalvi.

Les caixes han tingut, principalment, com a clients persones de baix perfil inversor, amb altíssima aversió al risc, i mínima formació financera; amb elevada preferència per depòsits "a termini fix" i, per tant, amb preferència per la baixa rendibilitat a canvi de la seguretat en la inversió. L'alta confiança que oferia en els clients el crèdit reputacional que les caixes havien acumulat durant el segle XX, permeten comprendre la facilitat amb la qual "terminis fixos" van ser convertits en participacions preferents, quan les necessitats de capital d'estes entitats es van revelar apressants davant del resultat de les fallides inversions decidides.

En el rerefons es troba la difícil gestió de les caixes, ara objecte de revisió judicial, i el "tancament" del mercat interbancari, seqüela de la crisi deslligada al setembre de 2008, que, òbviament, va ser el resultat de les conductes desplegadas durant els anys previs pels agents financers, tan sols possibles com resultat de la carència de la necessària regulació i supervisió, però també com a conseqüència de la clamorosa relaxació dels seus sistemes d'autocontrol i avaluació de regs.

No cal dir que els ciutadans que han acabat sent titulars de les referides participacions preferents no tenien i no tenen la mínima formació, per a poder comprendre la transcendència d'estos 'productes', ni per a poder valorar les conseqüències i els efectes jurídics i econòmics d'estos.

En suma, eren productes 'no aptes' per a ells. Un bon nombre de casos van creure que, en contractar-los, estaven reforçant la qualitat, en termes de seguretat i rendibilitat, de la inversió dels seus estalvis, davall la presumpció que les caixes no podien "fer fallida", que la inversió era segura i que podrien disposar dels seus estalvis, recuperar la inversió, en el moment en què els necessitaren. Llavors, com van arribar a saber de la seua existència si no estaven en el seu estret 'món' financer? Com han acabat a les mans d'estos 700.000 no iniciats inversors les participacions preferents?

Des de la fi dels anys noranta es va iniciar una activitat creixent per part d'entitats financeres, però també de societats de capital no financeres, de comercialització d'estes participacions. La raó es trobava en el fet que, a través d'estes, incrementava de manera ràpida el seu capital bàsic, una pressa que, en especial, es va plantejar a les entitats financeres, una vegada desencadenada la crisi, davant de les exigències de recapitalització imposada per la regulació bancària europea.

La Comissió Nacional de Mercat de Valors descriu les participacions preferents com valors emesos per una societat, que no conferixen participació en el seu capital ni dret de vot, amb vocació de perpetuïtat i la rendibilitat de les qual no està garantida. A més, advertix que són un instrument complex i de risc elevat, que pot generar rendibilitat, però també pèrdues en el capital invertit; és a dir, que són un producte d'inversió a què s'associa un risc elevat de pèrdues.

L'activitat de les entitats oferents d'estes participacions ha estat subjecta al que disposa la Llei 24/1988 del Mercat de valors, l'objecte de la qual, com preveu el seu art. 1, és la regulació dels sistemes de negociació d'instruments financers; per la qual cosa, amb este fi, estableix els principis de la seua organització i funcionament, així com «les normes relatives als instruments financers objecte de la seua regulació i als emissors d'eixos instruments». En la lletra «h» del seu art. 2 s'inclou com a valors negociables a «les participacions preferents» emeses per persones o entitats públiques o privades.

Però l'objecte de la llei no va ser només la regulació dels productes financers i la seua negociació, sinó també la de la conducta dels qui intervingueren en este mercat prestant «servicis d'inversió», per mitjà de la imposició de deures de conducta als qui els oferiren, així com als codis de conducta que aprovara el Govern o el Ministeri d'Economia i Hisenda, qui a més quedava facultat, i en cas d'habilitació expressa la CNMV, per a establir el contingut mínim dels reglaments interns de conducta.

Durant el temps en què es va produir la contractació del nombre més gran de participacions preferents estava vigent el RD 629/1993, de 3 de maig, sobre normes d'actuació en els Mercats de Valors i Registres obligatoris. El 17 de febrer de 2008 va perdre la seua vigència, per la seua derogació per la Llei 47/2007. Esta norma reglamentària va tindre com a objecte concretar els deures de diligència i d'informació transparent atesa la clientela per “aquelles persones o entitats, públiques o privades, que realitzen qualssevol activitats relacionades amb els mercats de valors”, així com de les societats i agències de valors, a més de les entitats a què es referia l'art. 76 LMV, abans de ser modificat per la Llei 37/1998.

Per a realitzar millor esta finalitat, en el seu annex es contenia un codi general de conducta, de compliment obligatori (art. 2.1), la finalitat del qual, segons s'hi deia, era atendre “en tot cas, a l'interés dels inversors i el bon funcionament i transparència dels mercats”. Este codi es va configurar sobre els principis d'imparcialitat i bona fe, atenció, diligència i deure de donar a la clientela la informació «clara, correcta, precisa, suficient», “basada en criteris objectius” (art. 5.3 i 4), adequada a les finalitats de conèixer la seua experiència inversora i objectius de la inversió (art. 4 de l'Annex 1) però també a fi que la clientela poguera conformar plenament la seua voluntat contractual, així com adoptar, amb ple coneixement, la decisió d'inversió, per la qual cosa havia de facilitar tota la informació rellevant (art. 5). A més, s'hi subratllava que els subjectes obligats haurien de remarcar “en els riscos que tota operació comporta, molt especialment en els productes financers d'alt risc” (art. 5.3).

Este Reial Decret va ser derogat per la Llei 47/2007 de 19 de desembre, que va modificar la Llei del mercat de valors. Com s'havia indicat anteriorment, a l'entrada en vigor d'esta nova norma la major part de les participacions preferents ja havien sigut venudes a particulars de baix perfil inversor. No obstant això, i en la mesura que es van continuar venent, i que en la lletra «h» del nou art. 2 LMV s'hi feia referència, com a valors negociables i, per tant, subjectes a la seua regulació, no pot ometre's la seua referència normativa.

Cal recordar que mitjançant esta llei es va traslladar al nostre ordenament jurídic la Directiva 2004/39 CE, sobre mercats d'instruments financers, coneguda per les seues sigles en anglés com MIFID (Markets in Financial Instruments Directive), que va ser

desplegada a través del RD 217/2008, de 15 de febrer. Per mitjà d'esta nova regulació es va aprofundir en la finalitat reforçar la protecció de la clientela a través de l'increment i millor definició dels deures a càrrec de les entitats financeres. Entre estos deures destaca, com a peça fonamental en el sistema de tutela de l'interés general, la necessària classificació singular dels clients en funció dels seus coneixements financers, prèvia a la perfecció de cap contracte que tinguera com a objecte alguna de les operacions regulades per la llei.

Així, cabia assenyalar com esta norma, per a la consecució de la seua finalitat, va introduir la distinció entre clients professionals i detallistes, a fi d'imposar a les entitats uns deures de conducta diversos en funció de cada categoria o classe de clients (art. 78 bis). A més, la norma, no sols va reiterar el deure de diligència i transparència del prestador de servicis, sinó que va regular de forma exhaustiva els deures precontractuals d'informació davant del client no professional. Uns deures que s'accentuaven, entre altres extrems, respecte de la informació que havia de donar-se sobre la naturalesa i riscos de l'instrument financer concret que s'oferira als clients, a fi que pogueren "prendre decisions sobre les inversions amb coneixement de causa"; per al compliment de les quals haurien d'incloure en la informació que donaren les advertències apropiades sobre els riscos associats als instruments o estratègies, d'acord amb les concretes circumstàncies del client i els seus objectius.

Per descomptat, i per al més adequat compliment d'este deure, l'entitat, en la fase prèvia a la celebració del contracte ha d'obtindre del client informació sobre els seus coneixements, experiència financera i objectius perseguits per ell a través d'una avaluació de conveniència i idoneïtat (art. 79 bis núm. 3, 4 i 7 i arts. 73 i 74.2 RD 217/2008). En tot cas, les proves havien d'anar encaminades i ser apropiades "a la naturalesa del client, a la naturalesa i abast del servici que calia prestar i al tipus de producte o transacció previstos, incloent-hi la complexitat i els riscos inherents: a) els tipus d'instruments financers, transaccions i servicis amb què estiga familiaritzat el client; b) la naturalesa, el volum i la freqüència de les transaccions del client sobre instruments financers i el període durant el qual s'hagen realitzat; c) el nivell d'estudis, la professió actual, i si és el cas, les professions anteriors del client que resulten rellevant".

Finalment, en el paràgraf tercer de l'art. 74 RD 217/2008 es diu que "així mateix, les entitats tindran dret a confiar en la informació subministrada pels seus clients, excepte quan sàpiguen, o hagen de saber, que esta està manifestament desfasada, o bé és inexacta o incompleta". De manera que imposa a les entitats una activitat de contrast de la informació rebuda pel client amb què la pròpia entitat tinga o pugua tindre en els seus arxius (sàpigen, o hagen de saber) referida als seus clients, sense que l'entitat pugua, en cas de diferència entre la informació donada i la coneguda, reaccionar en contra del client per la informació no veraç que este li haja donat. I això perquè la norma delimita la diligència pròpia de l'entitat, agreujada, per descomptat respecte de la del client no professional, i per això, trasllada el deure contrastar-la, perquè no fer-ho, quan dispose de la informació, implica incomplir el deure de conducta a causa del client. Una conseqüència d'això anterior és el deure de no oferir al client productes que no s'adeqüen al seu perfil.

Com hem assenyalat anteriorment, els deures de conducta que la norma imposa als oferents estan dirigits, en primer terme, a la realització per estos dels interessos

generals, que s'atrauen en el mercat de valors, perquè com recorda LÓPEZ i LÓPEZ [«La disciplina constitucional del contracte: consideracions de principi», en *Estudis jurídics en homenatge a V.L. Montés Penadés*, T. I, València, 2011, pàg. 1.393 i seg.], l'única llibertat d'empresa que es reconeix en l'art. 38 CE és la que respecta el que denomina “Dret regulador”.

Amb esta finalitat, constituïxen conductes degudes perquè el seu compliment implica la realització pels subjectes obligats (art. 78) de l'interés general concurrent en l'activitat regulada, segons es descriu en el referit art. 1 LMV. I la CNMV, com a Administració pública competent per a la supervisió, control i inspecció (art. 85) de la realització de tal interés general pels subjectes obligats, té atribuïda, així mateix, la potestat pública sancionadora davant de l'incompliment per estos subjectes -siguen de dret públic com de dret privat- dels deures impostos, en tant que conductes típiques infractores (arts. 99, 100, 101, i s.) de les normes d'ordenació i disciplina del mercat generadores de responsabilitat administrativa sancionable (art. 95).

Però, en segon pla, que era el que constituïa, pròpiament, l'objecte del present estudi, els referits deures determinen la conducta dels oferents -subjectes obligats, des de la perspectiva jurídic pública-, quan es relacionen contractualment amb la clientela, destinatària dels seus productes o instruments financers, perquè estos deures integren el programa prestacional o règim jurídic del contracte (arts. 1258 i 1090 del Codi Civil), i se sumen a aquell que les parts, en exercici de la seua autonomia, pacten. En este pla, és en el qual, d'una banda, ha de raonar-se respecte de la validesa i eficàcia del contracte que s'ha realitzat, com també de les clàusules en ell contingudes, perquè depenent de la conclusió a què s'arribe, podran realitzar-se els drets sorgits d'este i exigir-se pel seu titular el compliment dels deures a càrrec de l'oferent.

En este sentit haurà d'analitzar-se, no sols si hi van concórrer els elements essencials del contracte, sinó també si el consentiment es va prestar sense la influència negativa d'algun dels cridats vicis de la voluntat. Així mateix, ha de tindre's en consideració, que, habitualment, en este àmbit de la contractació el contingut contractual es troba predisposat per l'oferent i inclòs en condicions generals, la validesa i eficàcia —total o parcial del qual— dependrà de la seua adequació al que preveu imperativament per la Llei de condicions generals de la contractació. A més, i finalment, quan el contractant-client tinga la consideració de consumidor o usuari, per ser persona física o jurídica que actue en un àmbit alié a la seua activitat empresarial o professional (art. 3 TRLGDCU), les clàusules dels condicionats podran ser declarades nul·les, i, en conseqüència, privades de validesa i eficàcia quan siguen qualificades com abusives (arts. 82, 83 i s. TRLGDCU), sense que la seua nul·litat haja d'ocasionar, necessàriament, la de la resta del contracte.

Finalment, i després de l'eventual declaració de nul·litat del contracte, han de ser objecte de tractament els seus efectes, tant restitutoris (art. 1303 CC) com, si escau, indemnitzatoris (arts. 1267, 1268, 1269 i 1270 CC).

D'una altra banda, en este pla de la relació contractual establida entre oferents i la clientela del mercat de valors, i una vegada confirmada la seua eficàcia, ha de tractar-se el compliment/incompliment per les parts en el contracte dels deures nascuts d'este, tant siguen resultat d'allò que s'ha pactat, dels usos o de la llei. Entre estos deures tenen una importància especial els d'informació de caràcter precontractual a càrrec de l'oferent

dels servicis regulats, ja que constitueixen el nucli principal de la protecció dels interessos dels clients d'acord amb la seua classificació i, especialment, dels no-professionals/consumidors.

I, en concret, també han de ser objecte d'estudi les conseqüències del seu incompliment, en el sentit que puguen comportar l'exigència del compliment en forma específica o per equivalent i la consegüent indemnització dels danys i perjudicis causats; o bé la pretensió de resolució del contracte sinal·lagmàtic o amb prestacions recíproques, junt amb la indemnització dels danys i perjudicis i l'abonament d'interessos.

La situació jurídica fàctica descrita consistix en la mala comercialització d'uns productes financers que s'han oferit a ciutadans, que han acabat sent titulars de les referides participacions preferents, i que no tenien ni tenen la mínima formació per a poder comprendre la transcendència d'estos 'productes', ni per a poder valorar la complexíssima informació que se'ls podia oferir, ni les conseqüències i efectes jurídics i econòmics d'estos.

En suma, eren productes 'no aptes' per a ells i havia d'haver sigut controlat i si escau denunciat per l'Institut Valencià de Finances, el qual no pot "aparéixer com un mer convidat de pedra", o únicament amb competències respecte de les cooperatives agràries amb secció de crèdit, sinó que les seues competències comprenen el control, la inspecció i disciplina de les entitats financeres que estan davall la tutela de la Generalitat Valenciana; per tant, hauria d'haver exercit i exercitat les mesures i accions preventives pertinents per a garantir els productes financers oferits per les entitats que es trobaven davall el seu control, haver dut a terme la comprovació, inspecció, fiscalització i intervenció dels productes que s'oferien al mercat així com als clients a qui els oferien eixos productes.

És cert que després de la reordenació del sector financer i bancari, amb la corresponent transformació d'eixes entitats en bancs i a la vista de les competències atribuïdes a la Generalitat en l'àmbit financer, materialitzades a través de les activitats que realitza l'Institut Valencià de Finances, cal deduir que la Generalitat no té competències sobre bancs, forma jurídica que tenen les entitats a què, tant Bancaixa com CAM, han traspassat el seu negoci bancari/financer; ara bé, de cap manera significa que no la tinguera quan es van oferir i en la forma en què es van oferir eixos productes que ara resulten quasi irrecuperables.

Davant d'això, esta institució considera que l'Institut Valencià de Finances no hauria d'eximir-se o apartar-se de la resolució del problema que la venda d'estos productes està provocant en la ciutadania afectada a causa de la dificultat de recuperar la inversió, sinó que hauria d'implicar-se en la recerca d'una solució satisfactòria del problema dels clients afectats, ja que els seus estalvis estan immobilitzats i l'única cosa que desitgen és recuperar-los sense haver d'utilitzar la via judicial, tenint en compte que en la seua gran majoria són persones majors, jubilats, pensionistes i treballadors amb escassa o nul·la educació financera, ja que, com hem indicat, el que és evident és que les participacions preferents són productes que requerixen un elevat coneixement tècnic, i una informació suficient sobre els riscos que s'assumixen en contractar-los, sobretot pel fet de que tenen caràcter indefinit i que cotitzen en un mercat secundari, per la qual cosa, generalment, el client no pot recuperar la seua inversió en el moment en què tinguera per convenient.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació per part de l'Institut Valencià de Finances a la nostra recomanació consistent que no s'eximira o s'apartara de la resolució del problema que la venda d'estos productes està provocant en la ciutadania afectada per la seua difícil recuperació, sinó que s'implicara en la recerca d'una solució satisfactòria per a clients afectats, ja que els seus estalvis estan immobilitzats i l'única cosa que desitgen és recuperar-los sense haver d'utilitzar la via judicial, tenint en compte que en la seua gran majoria són persones majors, jubilats, pensionistes i treballadors amb escassa o nul·la educació financera.

13. Transports

L'autor de la queixa núm. 1205679 ens relatava que, des de l'any 2003, el ple municipal de l'Ajuntament de l'Alcúdia ha denunciat la falta de compliment per part de l'empresa concessionària del transport interurbà dels horaris de l'únic transport públic per carretera que unix eixa localitat amb la ciutat de València, ja que ha passat de sis viatges al dia entre setmana a solament tres.

El promotor de la queixa considerava la falta d'actuacions efectives per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient per a fer complir a l'empresa concessionària les condicions de freqüència de pas, denunciades més de vint vegades davant de la Conselleria i davant de l'empresa des de l'any 2003, i que la resposta obtinguda havia sigut que l'empresa havia sigut sancionada moltes vegades, però no se solucionava el problema de forma efectiva.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe eixa Conselleria, la qual ens va comunicar, a través de l'Agència Valenciana de Mobilitat, ens altres qüestions, el següent:

“(…) des de la Direcció General de Transports i Logística es van donar ordres en 2010 a l'esmentada empresa perquè realitzara el servici amb estricta compliment de les condicions recollides en el seu contracte concessional, i se li han obert expedients sancionadors per este motiu. Per part de l'empresa concessionària s'ha plantejat la necessitat de reduir expedicions per a assegurar l'equilibri econòmic de la concessió (...) atés el reduït nombre de viatgers que no permet assegurar els ingressos requerits per a l'explotació del servici. Esta reducció s'explica per la gran competència que implicació per a estos servicis l'existència en el corredor d'una línia de metre amb un elevat nombre d'expedicions.

S'està tramitant expedient de modificació concessional, que ha sigut sotmés a informació pública per mitjà d'anunci publicat en el DOCV de 9 de maig de 2012, i notificat a l'Ajuntament de L'Alcudia.

En estos moments l'oferta de transport públic entre l'Alcúdia i València representa 26 expedicions per sentit en dies laborables si considerem les 23 expedicions de metrovalència i les 3 expedicions que realitza la concessionària, un volum d'oferta adequat a la grandària de la població atesa, molt per damunt dels estàndards de servici d'altres poblacions (...)

A la vista de l'escrit de les al·legacions efectuat per l'autor de la queixa, i a fi de millor proveir la resolució de l'expedient, sol·licitarem un nou informe la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va dir el següent:

“(…) Paral·lelament al procés de reestructuració definitiu de la concessió, i en atenció a les raons econòmiques adduïdes per l'empresa concessionària, mentre es resolva el procediment de modificació concessional, la directora de l'AVM, per resolució de data 26 d'abril de 2012, va autoritzar amb caràcter provisional, el reajustament dels servicis (...) la reestructuració de la concessió CVV-208, es va dur a terme, perquè les línies afectades han vist gradualment reduïda la demanda fins a provocar el dèficit de l'explotació. Causa d'això han sigut fonamentalment l'existència d'un servici de ferrocarril, tant a través de RENFE des de Xàtiva o a través de la línia de metro des d'Alberic, Massalavés o l'Alcúdia, el despoblament de les zones rurals, l'increment del parc mòbil privat, els canvis produïts en els patrons de mobilitat de la població al descentralitzar-se servicis bàsics, com el sanitari.

Totes estes circumstàncies motiven que per part de l'AVM es duiguera a terme la potenciació dels servicis intermodals, connectant les rutes de la concessió amb l'estació de rodalia de Xàtiva, aprofitant al seu torn l'oferta de servicis prestats per metrovalència, i així optimitzar els recursos de tots els mitjans de transport (...) el que és més eficient des del punt de vista econòmic, energètic i mediambiental, i reduïx els desplaçaments de llarg recorregut per carretera, que són transvasats al mode ferroviari.

En l'actualitat, i després de la culminació del procés de reestructuració, no es té constància que per part de l'empresa concessionària s'incomplisquen les condicions d'explotació de la concessió (...)”.

Vam donar trasllat d'estes informacions a l'autor de la queixa, a fi que si ho considerava oportú presentara un escrit d'al·legacions, cosa que va realitzar, bàsicament, ratificant-se en el seu escrit inicial de queixa, en el sentit que es produïxen reiterats incompliments de les seues obligacions per a respectar la freqüència de pas per part de l'empresa concessionària. Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

Inicialment, hem d'informar que esta institució no pot deixar de recordar que no constituïx funció del Síndic de Greuges interindre en l'exercici de la potestat d'autoorganització i utilització dels recursos públics que correspon a les administracions públiques en l'exercici de les competències que li atribueix l'Ordenament jurídic. En eixe sentit, el present expedient de queixa se centra, essencialment, en la falta de compliment de la concessió de transport quant a la freqüència de pas per la localitat de l'Alcúdia.

En la investigació realitzada, vam poder comprovar que la Conselleria no havia contestat als escrits presentats pels interessats. Per això, considerarem necessari que la Conselleria adoptara les mesures necessàries tendents a donar contestació, en primer lloc, als escrits formulats pels interessats i, en segon lloc, a concretar un oferiment d'una reunió que es realitzaria a fi de conèixer les propostes plantejades, explicar les decisions adoptades i buscar les solucions alternatives que pogueren resultar més satisfactòries. En este sentit, no hi ha dubte que resultaria molt convenient mantindre les reunions de treball que foren necessàries entre els representants municipals i la Conselleria

d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, amb l'objecte de poder intercanviar informació i garantir el major grau d'acord sobre la conformació final del projecte.

En este sentit, el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, entre estes i molt rellevant, el deure de l'Administració d'informar sobre les qüestions plantejades pels ciutadans, ja que el coneixement com cal de la fonamentació de les resolucions administratives constituïx un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels drets i interessos legítims concurrents.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient a les recomanacions següents:

- Mantindre de forma conjunta amb l'Ajuntament de l'Alcúdia les reunions de treball que foren necessàries per a aconseguir el màxim consens possible entre les distintes parts afectades, i garantir l'adopció de les decisions finals d'actuació que resultaren més eficaces i estigueren més d'acord amb la defensa dels interessos públics en joc.
- En el cas que s'observara un nou incompliment de les obligacions de la concessió, incoar els expedients sancionadors que resultaren pertinents d'acord amb la legislació vigent.

XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

1. Introducció

En este capítol detallem les queixes que ens han dirigit els ciutadans i les ciutadanes però que, per raons competencials, hem remés al Defensor del Poble estatal.

El marc jurídic que regula la cooperació entre este i els diferents comissionats autonòmics, ja descrit en anys anteriors, està compost per la Llei 36/1985, de 6 de novembre, que regula les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures 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 estableix que "el Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts Valencianes, designat per estes, per a la defensa dels drets i llibertats compresos en els Títols I de la Constitució i de l'Estatut d'Autonomia, a l'efecte 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, 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:

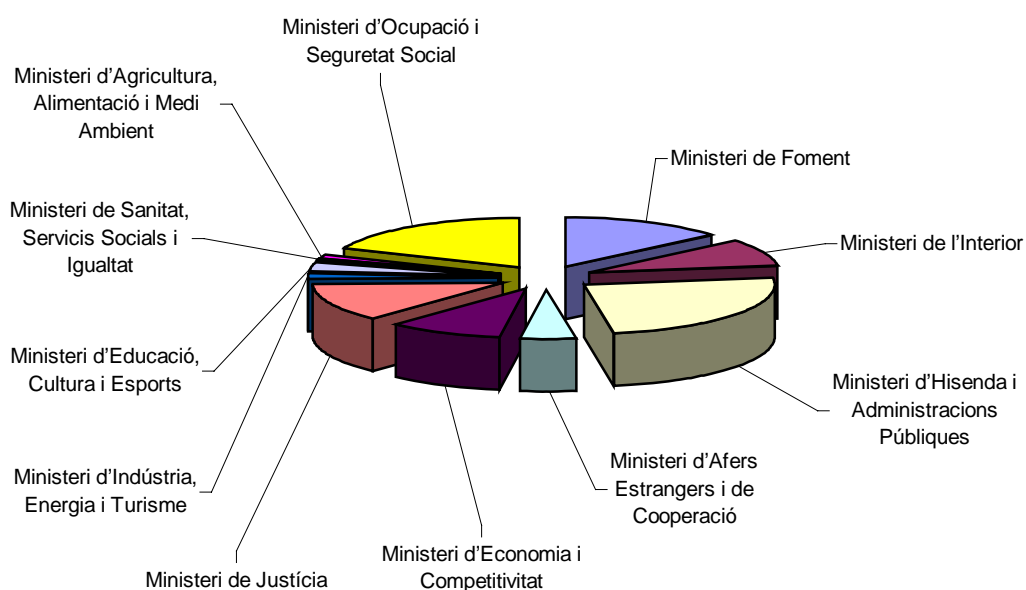
1. L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, com també els organismes autònoms, empreses públiques o participades o concessionàries de servicis públics de l'Administració de l'Estat.
2. L'Administració de justícia.
3. L'Administració militar.
4. L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen estat delegades per la Generalitat o no corresponguen a competències seues.

Una vegada delimitada la competència de l'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 2012 esta Institució hi ha remés al Defensor del Poble un total de 295 queixes. Així mateix, s'han enviat a altres defensors autonòmics un total de 27 queixes. En total, s'hi han traslladat 322 queixes.

En estos supòsits, justifiquem recepció al ciutadà i l'informem que la seua queixa ha sigut remesa al Defensor del Poble per afectar l'Administració General de l'Estat i excedir, per això, les nostres competències. 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.

2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeri de Foment	41
Ministeri de l'Interior	26
Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques	73
Ministeri d'Afers Estrangers i de Cooperació	14
Ministeri d'Economia i Competitivitat	29
Ministeri de Justícia	37
Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	5
Ministeri d'Educació, Cultura i Esports	9
Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat	2
Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient	4
Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social	55
Ministeri de Defensa	0
Total queixes remeses al Defensor del Poble	295



Ací es troba reflectida la distribució de les queixes que han sigut remeses al Defensor del Poble segons el Ministeri competent en la qüestió plantejada pel ciutadà.

Així, en primer lloc, se situen les 73 queixes rebudes que afectaven el Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques. D'estes, el gros, en concret 42, es referien al Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat. En molts d'estos escrits se sol·licitava que es plantejara recurs d'inconstitucionalitat contra el Decret, per la supressió de la paga extraordinària del mes de desembre de 2012 per al personal del sector públic.

Dins d'esta mateixa àrea, també hem rebut diverses queixes relatives a l'Agència Tributària (10), a la Direcció General del Cadastre (9) i, en matèria d'estrangeria, per disconformitat amb resolucions de la Subdelegació del Govern (10). La resta està format per algunes queixes aïllades relatives a l'impagament del preu just d'una finca afectada per les obres de la variant de la CN-332, o a la falta de resposta de l'Administració tributària de Castella-la Manxa.

En segon lloc, se situen les queixes rebudes en relació amb el Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social (54). D'estes, 23 afectaven l'Institut Nacional de la Seguretat Social en relació amb les prestacions econòmiques i socials (pensions de jubilació, viduïtat, orfanat, subsidis per maternitat, incapacitat temporal, etc.); 19 el Servei Públic d'Ocupació Estatal referides fonamentalment al reconeixement de la prestació contributiva de desocupació i a les ajudes existents en finalitzar la prestació per desocupació; 4 la Tresoreria General de la Seguretat Social i 3 l'acció protectora del Fons de Garantia Salarial (FOGASA).

La resta està constituïda per algunes queixes relatives a la falta de resposta de la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social i queixes relatives a l'afiliació a les mútues de treball.

De les queixes remeses al Defensor, 41 afectaven el Ministeri de Foment. En matèria d'habitatge hem continuat rebent queixes relatives a l'impagament de la renda bàsica d'emancipació, en concret 21. Enguany les queixes relatives a la Xarxa Nacional de Ferrocarrils Espanyols (RENFE) o a l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries (ADIF) han sumat 5 queixes, i sobre la Societat Estatal de Correus i Telègrafs hem rebut 3 queixes. L'autoritat portuària d'Alacant ha sigut la destinatària de 4 queixes. Finalment, hem rebut algunes queixes en relació amb la xarxa de carreteres de l'Estat i contra la concessionària de l'AP-7.

De les queixes rebudes relatives al Ministeri de Justícia (37), la majoria fan referència a les dilacions indegudes en la tramitació dels procediments judicials i/o al funcionament de l'Administració de Justícia (22). No obstant això, volem destacar, no pel nombre, atés que han sigut 4 queixes, sinó pel fons de l'assumpte, les queixes rebudes relatives a la Llei 10/2012, de 20 de novembre, per la qual es regulen determinades taxes en l'àmbit de l'Administració de Justícia i de l'Institut Nacional de Toxicologia i de Ciències Forenses.

En 8 de les queixes rebudes es plantejaven qüestions relatives a la Direcció General dels Registres i del Notariat (demora d'inscripció de naixement en el Registre Civil Central o en la tramitació dels expedients de Nacionalitat). El reconeixement de l'assistència jurídica gratuïta en l'estranger o la protecció de les famílies nombroses han sigut els temes plantejats en algunes altres queixes.

Volem destacar també les 29 queixes que, per afectar la Comissió Nacional del Mercat de Valors, s'han inclòs en el Ministeri d'Economia i Competitivitat. Totes eren referides a la comercialització de participacions preferents i deute subordinat per entitats bancàries.

Pel que fa al Ministeri d'Afers Estrangers i de Cooperació, destacarem les 7 queixes referides al problema que afectava els refugiats cubans i les seues famílies, els quals es

troben sota la protecció de la Llei reguladora del dret d'asil i denunciaven que no tenien ajudes econòmiques de l'Administració espanyola. La resta de queixes es referien al funcionament de distintes oficines consulars.

Finalment, en matèria de sanitat, si bé les queixes no han sigut importants quant al nombre, mereixen ser destacades les queixes rebudes que es referien al Reial Decret 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per a garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i seguretat de les seues prestacions. Les queixes s'han plantejat en relació amb el reconeixement del dret a l'assistència sanitària en el cas dels estrangers no autoritzats com a residents a Espanya i l'aportació dels qui tenen la condició de pensionistes en la prestació farmacèutica ambulatoria.

XII. COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES

1. Introducció

L'article 19, número 1, de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges estableix el següent:

“Totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent”.

D'altra banda, l'article 24, número 1, del mateix text legal prescriu que:

“La persistència en una actitud hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges per part de qualsevol organisme, funcionari, directiu o personal al servici de l'Administració Pública de la Generalitat podrà ser 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 els funcionaris de l'Administració advertències, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments perquè adopten noves mesures. En tots els casos, les autoritats i els funcionaris estaran obligats a respondre per escrit en un termini no superior al d'un mes”.

I en el número 2 del mateix precepte estableix que:

“(..) formulada l’observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d’un termini raonable no s’adoptara per l’autoritat o el funcionari afectat les mesures oportunes en el sentit indicat o no informaren el Síndic de les raons que justifiquen el fet de no adoptar-les, aquell podrà informar la màxima autoritat de l’organisme o 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 obtinguera 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 esta actitud”.

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 entorpidora de la labor d’investigació del Síndic.

Tanmateix, esta institució ha establert el criteri de considerar que mereixen la qualificació d’actitud hostil els següents comportaments 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 2012 ha sigut reduir a zero el nombre d’administracions hostils, per a evitar el tancament dels expedients sense que el problema objecte de la queixa s’haja solucionat per a la persona afectada.

Per a això, a la tradicional sol·licitud d’informe per correu ordinari, hem continuat efectuant enguany peticions d’informe 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 sobre 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 sembla més oportuna entre altres solucions que jurídicament també estan d’acord amb el dret i que han pogut ser recomanades per esta institució.

Com ja és habitual, dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats valencianes que, durant el 2012, han destacat per la seua especial col·laboració i grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins al moment, el Síndic s'havia limitat a esmentar només les administracions que menys col·laboren amb la institució, i per això ens sembla de justícia destacar també aquelles administracions públiques que més i millor col·laboren amb el Síndic de Greuges.

2. Administracions que no han contestat als requeriments o resolucions del Síndic, i han evidenciat una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració

2.1 No contesten als requeriments d'informació

Cap.

2.2 No contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals

Cap.

3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que la seua actitud no pot ser considerada hostil, entorpidora o no col·laboradora

Ajuntament de la Vila Joiosa

Queixa núm. 1209572

Es recomana que es torne l'import de la multa coercitiva indegudament imposada a l'autor de la queixa, perquè ell no és el propietari de l'immoble sobre el qual s'havia ordenat que es conservara adequadament.

Ajuntament de Meliana

Queixa núm. 1111412

Es recomana que s'anul·le la sanció de trànsit imposada per estacionament del vehicle quan recollia son pare discapacitat i que li tornen les quantitats ingressades per este concepte, com també que s'adopten totes les mesures que resulten necessàries per a remoure els obstacles que impedeixen al pare de la interessada el ple gaudi, en condicions d'igualtat, dels drets reconeguts legalment, i que arbitre tots els mitjans que resulten oportuns per a fer efectiva la possibilitat de trobar aparcament als voltants del seu habitatge.

Ajuntament de Vinalesa

Queixa núm. 1111701

Es recomana que s'executen les actuacions adequades per a esmenar els processos d'inundació denunciats, i que, si escau, es modifiqui si cal el perfil de la rasant de les vies públiques afectades.

Ajuntament de Xaló

Queixa núm. 1101150

Es recomana que es contesten, dins del termini i en la forma escaient els escrits presentats per l'autor de la queixa, i que es facilite el subministrament d'aigua potable a la seua casa, situada en una àrea semiconsolidada per l'edificació.

Conselleria de Benestar Social

- Queixa núm. 1209638

En relació amb la prestació de la renda garantida de ciutadania es van efectuar les recomanacions següents:

1a. Dictar les resolucions de concessió corresponents pels períodes de temps en què quede acreditada la situació de necessitat i d'acord amb les propostes emeses per l'entitat local de residència de la beneficiària.

2a. Deixar sense efecte la instrucció dictada per la qual totes aquelles sol·licituds que complixen tots els requisits i hagueren sigut presentades amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, se'ls reconega una prestació d'un mes de duració.

3a. Revisar els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania, i dotar dels mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajuste als terminis establits en la legislació específica.

- Queixa d'ofici núm. 3/2011 (expedient núm. 1101439), sobre la interrupció en el pagament de les prestacions de dependència.

En relació amb la interrupció del pagament de les prestacions reconegudes a l'empara de la Llei de dependència, vam efectuar les recomanacions següents:

1a. Activar els mecanismes necessaris per a evitar les recurrents demores que s'esdevenen en el pagament de les prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar.

2a. Assignar un dia de pagament de les prestacions fix al mes, a l'efecte d'evitar la incertesa que el desconeixement de la data de cobrament genera a les persones en situació de dependència que perceben este recurs prestacional.

- 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 no paralitze els expedients que havien sol·licitat com a recurs la prestació d'atenció no professional, i que encara no havien sigut resolts a l'entrada en vigor del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, tot al·legant "l'excepcionalitat" que sobre este recurs estableix el decret; i que, d'ofici, incoara expedient de responsabilitat patrimonial i el notificara als possibles drethavents de les persones mortes abans de resoldre les seues sol·licituds, a fi que exercisquen el que al seu dret convinga.

4. Entitats que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges

Durant l'any 2012, volem destacar: la Diputació Provincial d'Alacant, la Unió de Consumidors de la Comunitat Valenciana i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant. Totes estes entitats valencianes han signat convenis de col·laboració amb el Síndic de Greuges.

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

L'ús de les noves tecnologies de la informació (TIC) constituïx la principal palanca transformadora en el treball habitual que duem a terme en el Síndic de Greuges al servei de la ciutadania, i actualment ha assolit un grau de desenvolupament significatiu.

La implantació dels mitjans electrònics com a part dels serveis del Síndic ofereix avantatges tant als usuaris com a la institució mateixa. 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 de tramitació. D'altra banda, és obvi que la satisfacció de l'usuari està directament relacionada amb el nostre nivell d'eficàcia i la qualitat dels serveis que estem prestant a la ciutadania.

D'acord amb les dades facilitats per l'Institut Nacional d'Estadística corresponents a l'any 2012, la Comunitat Valenciana posseïx un 60,5% d'usuaris freqüents d'Internet (almenys, una vegada la setmana). Altres dades que ens ha semblat interessant destacar de l'enquesta és que el 44% de la població ha interactuat amb les administracions públiques a través d'Internet durant l'any 2012 (5,6 punts més que l'any 2011).

El 59,4% d'usuaris d'Internet declara que ha obtingut informació de les pàgines web de l'Administració, el 41% afirma haver descarregat formularis oficials i el 32,2% ha enviat formularis emplenats.

Dels 12,4 milions d'usuaris d'Internet dels últims 12 mesos que van tindre necessitat de presentar formularis davant de l'Administració pública, el 35,7% no va utilitzar Internet per a este propòsit. Les principals raons argumentades per este col·lectiu van ser: no té

signatura o certificat electrònic (25,1%), perquè ho va tramitar per Internet una altra persona en nom seu (24,3%) i per falta d'habilitats o coneixements (21,1%).

Amb la posada en marxa a ple rendiment de la pàgina web del Síndic, la institució ha experimentat un gran avanç. Actualment, a través d'este canal de comunicació, el Síndic ofereix un servei eficaç i eficient a totes les persones que acudixen a la institució, ja siga per a buscar informació, ja siga per a gestionar els seus expedients de queixa.

Al llarg d'enguany, 2012, hem constatat una consolidació d'Internet com la via més utilitzada per a presentar queixes per part de la ciutadania davant el Síndic de Greuges, amb un 50.1% de queixes presentades, ja siga a través de la nostra pàgina web, ja siga per correu electrònic, molt per damunt del nombre de queixes presentades per correu postal, que enguany representen el 25.1%, i el d'aquelles presentades directament a l'oficina del Síndic, que són un 18.5%.

Segons les dades facilitades pel nostre sistema informàtic, durant el 2012 s'han dut a terme 171.302 tràmits electrònics, que són els següents: les consultes a expedients de queixes, tant obertes com tancades, per part dels usuaris interessats; enviaments de claus; enviaments telemàtics tant a l'Administració com al ciutadà de documents relatius a expedients de queixes, etc.

Estes pràctiques han implicat un important estalvi energètic i mediambiental, i s'ha complint així amb un dels nostres objectius: aconseguir una administració ecològica a través de la utilització de les TIC. I és que este increment en l'ús dels mitjans electrònics comporta no solament un gran estalvi econòmic i un rendiment més eficient del capital humà, sinó la reducció de l'empremta mediambiental.

D'acord amb les dades que es troben en poder del programa informàtic SIMPLE del Síndic, els usuaris han visitat en 66.333 ocasions la pàgina web per a consultar l'estat de tramitació dels seus respectius expedients de queixa. Una altra xifra significativa per a veure el grau de l'estalvi energètic que l'aplicació i ús l'administració electrònica implica a la institució del Síndic és que durant l'any 2012 es van enviar des del Síndic 14.415 documents de forma telemàtica, ja siga al ciutadà, ja siga a l'Administració.

Així mateix, segons les dades facilitades per Google Analytics, es desprén que durant l'any 2012 la nostra web www.elsindic.com va tindre un total de 354.962 pàgines vistes. D'esta xifra total, el 59,90% han sigut visites noves, és a dir, visites realitzades per usuaris que mai havien accedit a la nostra web. Esta xifra revela que la nostra pàgina atrau trànsit de forma eficaç. Així mateix, també és una dada encoratjadora i positiva saber que un 40,10% de les visites han sigut "recurrents", és a dir, que els usuaris que ens visiten han trobat els continguts i els servicis oferits en la nostra pàgina web prou útils i interessants com per a tornar a visitar-nos.

En este sentit, un altre dels paràmetres que ens ha paregut interessant ressaltar és la mitjana de pàgines visitades, ja que ens servix per a avaluar la qualitat de les visites. D'acord amb les dades oferides per Google Analytics, cada persona que ha visitat la nostra web ha consultat una mitjana de 4,9 pàgines; una xifra també positiva que indica una bona interacció dels usuaris amb la nostra web, és a dir, que les persones que ens visiten estan interessades en els nostres continguts i els servicis que oferim.

Quant a la ubicació geogràfica, les dades que a continuació facilitem ens indiquen les poblacions amb índexs més alts de visita a la nostra pàgina web: és València, amb un 41,96% de les visites, la localitat que més ha utilitzat els nostres servicis web, seguida d'Alacant amb un 14,79%; Madrid, Castelló, Barcelona i municipis com ara Elx, Paterna, Gandia, Elda Cullera, Borriana, Agullent, Benidorm o Catarroja.

Si el 2011 va ser un any clau per a apostar pel ple rendiment del potencial de la web del Síndic, el 2012 ha sigut un any dirigit a analitzar els resultats obtinguts en la nostra pàgina web i a desenvolupar i preparar el llançament de la nova seu electrònica del Síndic.

- La Seu Electrònica del Síndic de Greuges

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i regula els aspectes bàsics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre les administracions públiques, com també en les relacions dels ciutadans amb estes.

Així mateix, la Llei 3/2010, de 5 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana, desenvolupa i regula el dret abans mencionat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, perquè els ciutadans puguen accedir per mitjans electrònics als servicis públics, així com a la tramitació dels procediments administratius. Esta normativa també té com a objecte impulsar la plena incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'activitat administrativa per a afavorir una major transparència i l'obertura de noves vies a la participació ciutadana i la societat civil.

Segons el que estableix l'article 2, apartat 1. b) de la Llei 3/2010, esta és d'aplicació a totes les institucions de la Generalitat regulades en el capítol VI del títol III de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, entre les quals es troba la institució del Síndic de Greuges.

La Seu Electrònica del Síndic de Greuges està prevista que siga el lloc web des del qual es puguen realitzar els tràmits administratius que requerisquen identificació (certificat digital) per part del ciutadà/a o de l'Administració. És un espai dirigit a totes aquelles persones o administracions que opten per interactuar de forma segura amb el Síndic de Greuges a través d'Internet.

Els principals objectius que ens hem marcat a l'hora de concebre i desenvolupar este nou projecte han sigut els següents:

- a) Facilitar l'accés electrònic als servicis i procediments del Síndic de Greuges.
- b) Augmentar l'eficàcia i eficiència en el funcionament del Síndic a través de la reducció dels temps de tramitació dels expedients de queixa.
- c) Reduir l'empremta mediambiental.
- d) Convertir la seu en eix central de les relacions del Síndic amb els ciutadans i l'Administració.

A través de la Seu, tota la informació viatja xifrada, els certificats electrònics garanteixen la identitat d'ambdues parts. Les dades personals que tant la ciutadania com el Síndic envia per Internet van xifrades i, una vegada guardades en el nostre sistema informàtic, utilitzarem els mitjans necessaris per a protegir-les, en compliment de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i de la seua normativa de desplegament.

Els servicis que estan previstos en la Seu Electrònica del Síndic de Greuges són els següents: presentació de queixes, consultes i al·legacions o nova documentació; conèixer l'estat de qualsevol expedient de queixa tramitat en el Síndic i bústia de reclamacions o suggeriments sobre el funcionament del Síndic. Estos servicis podran modificar-se i ampliar-se en el futur.

Així mateix, la presentació de la documentació per esta via portarà un registre d'entrada amb la data i hora de presentació i amb plena validesa jurídica. El registre electrònic funcionarà com a registre auxiliar del registre general d'entrada i eixida del Síndic de Greuges. Serà un servicí que permetrà a les persones que s'hagen identificat a través de certificat digital presentar queixes, consultes o una altra documentació igual que si ho férem presencialment en el Registre del Síndic.

Una vegada realitzat el tràmit, l'usuari rebrà un "justificant de recepció" integrat pel resguard del formulari presentat en format pdf i la signatura de la institució del Síndic en format electrònic, que garanteix que la transacció s'ha produït correctament.

El registre de la Seu Electrònica del Síndic estarà operatiu tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, sense perjudici de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les quals s'informarà en la pròpia seu electrònica.

Així mateix, estem treballant en la creació de la carpeta ciutadana, que serà una forma d'accés còmoda, senzilla i segura a tots els servicis més habituals del Síndic de Greuges; des de presentar queixes, consultar expedients fins a accedir i modificar les dades personals, sempre que l'usuari estiga degudament identificat.

Amb la posada en marxa de la Seu, volem també garantir la privacitat, confiança i seguretat en les relacions entre la ciutadania i el Síndic o entre l'Administració i el Síndic. L'impuls d'esta nova via de comunicació i el foment de la immersió de la ciutadania en la Seu Electrònica del Síndic ha d'estar garantit per un clima de confiança en què ciutadans i Administració puguen relacionar-se en l'àmbit digital amb la convicció que hi ha una adequada seguretat de les comunicacions, sistemes i processos, i que la utilització de les dades personals es realitza d'acord amb unes adequades regles de respecte a la privacitat basades en el consentiment informat i transparent.

La Seu Electrònica del Síndic, igual que la seua pàgina web, serà plenament accessible per a tots els ciutadans, tot respectant i complint al màxim les regles internacionals d'accessibilitat, de manera que cap persona es quede sense la possibilitat d'accedir als servicis de l'administració electrònica. En el Síndic també entenem l'accessibilitat en el sentit de donar suport a la major part de dispositius que use la ciutadania en general.

A més de la Seu, el Síndic es planteja nous reptes en la gestió, organització i seguretat del funcionament d'esta institució. Per a això, les noves tecnologies constitueixen una

eina potent que ens ajudarà a millorar la nostra gestió, reduir els terminis de tramitació i, en definitiva, augmentar la nostra eficàcia i transparència.

No obstant això, no seria possible que el Síndic avançara si no ho feren al mateix temps els seus empleats. Si aspirem a tindre una institució de servei a la ciutadania avançada, oberta i connectada amb el ciutadà, necessitarem treballadors/es capacitats. En este sentit, és imprescindible impulsar activitats formatives dirigides al nombre més gran possible d'empleats de la institució en matèria de tecnologies de la informació i administració electrònica.

Avui dia, en la gran majoria d'administracions públiques hi ha un elevat nivell de desenvolupament de l'administració electrònica, que no està compassat amb un elevat ús per part de la ciutadania. Per això, el Síndic assenyala com a objectiu fonamental promoure el maneig dels mitjans ja desplegats perquè la ciutadania faça un ús efectiu d'estos servicis i estalvie temps i diners en les seues relacions amb el Síndic.

Per a aconseguir este objectiu és essencial involucrar de forma activa el personal de la institució perquè col·laboren en la informació al ciutadà sobre els beneficis i oportunitats que oferix l'ús dels canals de comunicació electrònic. En este sentit, l'Oficina d'Atenció Ciutadana comptarà amb la formació necessària per a ajudar les persones que visiten la Seu Electrònica del Síndic a efectuar els tràmits que els ha portat fins allà per mitjans electrònics, de manera que la pròxima vegada puguen fer ells mateixos nous tràmits a través d'esta via.

Així mateix, des del Síndic volem impulsar i consolidar, amb la subscripció de convenis de col·laboració, este canal de comunicació electrònica amb el nombre més gran possible d'administracions públiques, a fi de promoure la "col·laboració virtual" entre l'Administració i el Síndic de Greuges en la tramitació dels expedients de queixa.

XIV. CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT

La millora en la qualitat dels nostres servicis és un element imprescindible per a prestar un servici més eficaç a la ciutadania.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en la seua Carta de Servicis adquirix uns compromisos que són avaluats a través d'indicadors i que a continuació publiquem segons el que estableix l'article 24 de la pròpia carta i retem comptes com a compromís amb la transparència.

I. Indicadors bàsics de qualitat

-En relació amb la tramitació de queixes:

	2010	2011	2012
Nombre de queixes presentades	9.504	11.901	14.585
Temps mitjà remissió justificant de recepció	3,07	3,02	1,51
Temps mitjà admissió a tràmit	13,67	15,94	7,57
Temps mitjà resolució expedient	56,51	44,70	47,34

Cal ressaltar l'esforç realitzat pel personal de la institució, atès que amb la mateixa plantilla i un increment del 25% de queixes (2.684 queixes més que l'any anterior), s'han reduït considerablement alguns dels temps mitjans dels compromisos adquirits.

- Contestació de les reclamacions i dels suggeriments.

El termini de 15 dies per a contestar a les reclamacions i suggeriments presentades respecte del funcionament d'esta institució (arts. 27.5 i 28.4 de la Carta de Servicis) també s'ha complit, i durant el 2012 s'han presentat un total de 6 reclamacions contestades en un temps mitjà de 8 dies. El total del contingut d'estes és la demora a rebre resposta que no sempre és imputable a la nostra actuació sinó a la de l'Administració. Així mateix, cal ressaltar que s'han reduït a la meitat les reclamacions respecte de l'any anterior que van ser 17. No s'ha rebut cap suggeriment.

Compromisos	Mitjana	Grau de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 9.00 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 ateses no excedirà el minut		100%

II. Indicadors complementaris de qualitat

- Nombre de queixes presentades: 14.585
- Tramitades: 8.075
- Admeses: 13.610
- Remeses a altres defensors del poble: 322
- Nombre de queixes en què l'Administració Pública accepta la pretensió del reclamant: 7.286
- Nombre de resolucions efectuades: 1.636
- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració Pública: 1003
- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

	Nre. de consultes 2011	Nre. de consultes 2012
Mitjà de presentació		
Telefònica	4.216	5.495

Web/Correu electrònic	11.757	10.367
Presencial	814	956
Total consultes	16.787	16.818

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució: 354.962

- Nombre de queixes d'ofici obertes: 27

- Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts:
5.000 quadríptics informatius en castellà i valencià.

- Indicadors de formació:

- Formació de l'11,43% del personal de la institució en els distints nivells de valencià, oral, elemental i mitjà.
- Nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi, com també participació en els tallers de preparació de les Jornades de coordinació entre les defensories del poble que fan un total d'11 accions formatives.
- Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució: 4

El dia 28 de juny de 2012 es va signar un conveni específic de formació amb l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant perquè el personal d'esta institució es beneficie de les accions formatives programades en les distintes àrees.

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. Introducció

Per poder aportar una visió completa de la labor de la institució, en este capítol deixarem constància de les dades estadístiques sobre l'assessorament i la informació que hem oferit a la ciutadania durant 2012, unes funcions de les quals s'ocupa l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Com és sabut, l'abast de l'assessorament prestat a la ciutadania des d'esta Oficina és molt variat, atés que les qüestions que ens plantegen les persones que s'han dirigit a nosaltres també són molt diverses.

És per això que no solament informem sobre qüestions relacionades amb les competències d'esta institució i els requisits per a formular una queixa davant el Síndic, o de qualsevol qüestió relativa a la tramitació dels expedients de queixa (des de l'assistència tècnica per a formular-la o l'aportació de les dades mínimes necessàries en els escrits rebuts per a la posterior tramitació com a queixa, fins a informar el ciutadà sobre l'estat en què es troba el seu expedient), sinó que també informem el ciutadà de les vies més oportunes per a fer valdre els seus drets quan, per falta de competència, no resulta possible que este comissionat inicié l'actuació investigadora per a la qual ens faculta la nostra llei reguladora.

Així, hem prestat un total de 16.818 atencions durant l'any 2012. D'estes, 9.808 han constituït "noves consultes" (és a dir, totes aquelles vegades que el ciutadà s'ha posat en contacte amb nosaltres per primera vegada o ha plantejat una consulta en relació amb un assumpte sobre el qual mai no havia consultat). El nombre de "seguiments" és de 7.010 (són supòsits en què el ciutadà s'ha dirigit a nosaltres per qualsevol qüestió relativa a la tramitació d'un expedient de queixa ja obert).

Finalment, cal fer constar que enguany el nombre de consultes que han derivat posteriorment en una queixa puja a 8.112. Per tant, s'ha incrementat este percentatge, ja que enguany és del 82'71% de les consultes rebudes, mentre que l'any passat va ser del 58'63%. Entenem que esta dada és molt positiva quant al fet que evidencia que, tant la institució, com també les seues competències, són més conegudes per la ciutadania.

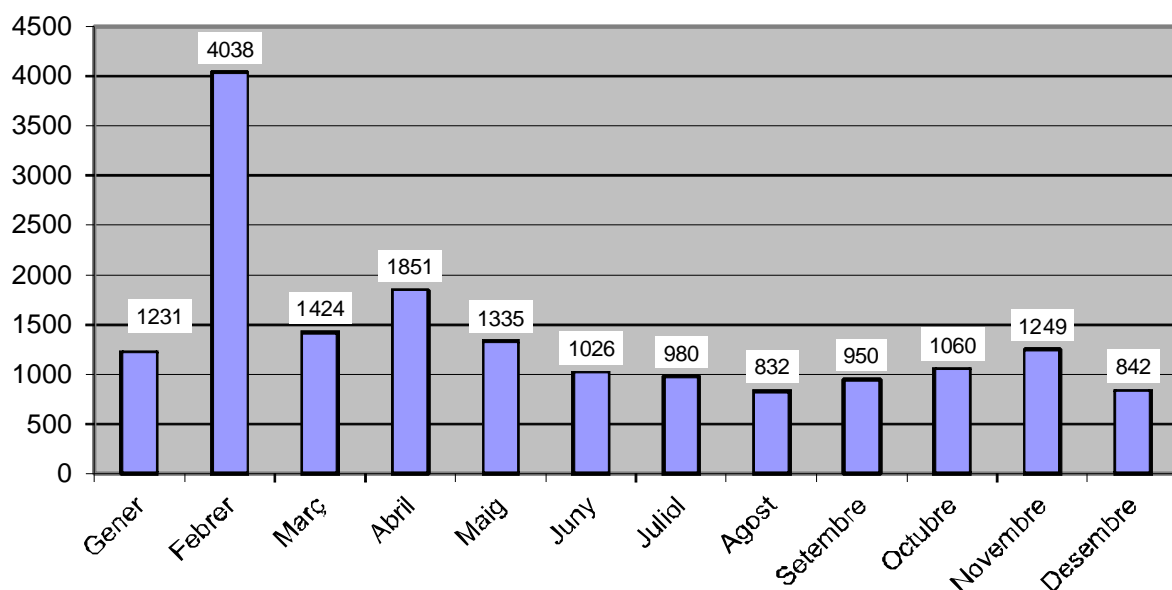
ANY	NOMBRE DE CONSULTES
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662

2010	11.742
2011	16.787
2012	16.818

2. Característiques de les consultes

2.1 Evolució de les consultes per mesos

En el següent quadre està representada la distribució de l'activitat de l'oficina per mesos.



Hi destaca l'increment de les consultes ateses durant el mes de febrer, que arriben a les 4.038 i que coincidixen amb el mes de l'any en què es van rebre més queixes en la institució. En concret, durant este mes vam rebre en la institució un elevat nombre de consultes relatives a la decisió de l'empresa Marina Salut -encarregada de la gestió del Departament de Salut de Dénia- de cessar un facultatiu del Servei de Pediatria de l'Hospital de Dénia. Els ciutadans i les ciutadanes manifestaven la seua preocupació per la repercussió d'esta mesura en l'assistència sanitària pediàtrica als usuaris de l'Hospital.

La mitjana mensual del total d'atencions és de 1.402.

2.2. Mitjans de presentació de les consultes

La informació estadística recollida en el quadre següent ens confirma que el suport més utilitzat per la ciutadania per a posar-se en contacte amb la institució és la pàgina web o

el correu electrònic, tot i que cal destacar el fet que, durant el 2012, tant l'ús de la línia telefònica com les atencions prestades de manera personal a la nostra seu s'han incrementat respecte de l'any anterior.

Mitjà de presentació	Nombre de consultes 2011	Nombre de consultes 2012
Web/correu electrònic	11.757	10.367
Telèfon	4.216	5.495
Presencial	814	956
• Total consultes	16.787	16.818

2.3 Matèries a què fan referència les consultes

Probablement esta és la classificació més interessant de totes aquelles que fem en relació amb les consultes que atenem, és a dir, els temes i problemes que afecten la ciutadania i que la mouen a buscar assessorament en l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Moltes vegades el ciutadà ve a la nostra institució una mica desesperançat i confia a trobar ajuda en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. L'Oficina esdevé, així, un "observatori de la situació social" i, tal com va ocórrer l'any passat, hem de dir que els efectes de la difícil conjuntura econòmica que travessem subjauen en un percentatge molt elevat les consultes que hem rebut.

La crisi s'ha deixat sentir pràcticament en tots els àmbits. Així, en este context, a més de les consultes referents als servicis socials, que es referien sobretot al reconeixement i l'abonament de distintes prestacions i/o ajudes econòmiques, hem rebut enguany un nombre molt elevat de consultes en què els ciutadans i les ciutadanes manifestaven que els estaven afectant les dificultats de la tresoreria de l'Administració, sobretot en els àmbits següents: abonament de subvencions en matèria d'habitatge (les consultes en matèria d'habitatge dupliquen les de l'any anterior); foment de l'ocupació; educació; impagament d'ajudes per a llibres de text; menjador i transport escolar, que han arribat pràcticament a mil.

En matèria de servicis socials (tercera edat) hem englobat també les més de 1.400 consultes en relació amb l'acord de l'Ajuntament d'Alacant de modificar els requisits i el funcionament del carnet or, i limitar el nombre de viatges gratuïts, que ha passat de 90 a 12.

En matèria de sanitat hem rebut un total de 1.874 consultes. Un nombre molt important d'estes queixes (a més de les ja esmentades relatives a l'assistència sanitària pediàtrica a l'Hospital de Dénia després de la decisió de l'empresa que gestiona el departament de salut de cessar un facultatiu del Servici de Pediatria de l'Hospital) versaven sobre la limitació del temps que els progenitors i/o tutors de menors hospitalitzats en UCIS pediàtriques poden romandre amb ells. També les discrepàncies amb el règim d'aportació farmacèutica assignat a cada usuari del Sistema Nacional de Salut, que va entrar en vigor al juliol (RD 16/2012, de 20 d'abril) han sigut objecte de nombroses consultes.

En matèria de transports hem rebut un total de 1.162 consultes que, substancialment, es referien a la demora en la posada en marxa i el funcionament de la Línia 2 del Tram, que unix la ciutat d'Alacant amb el Campus Universitari de Sant Vicent del Raspeig.

Un altre tema que ha sigut objecte de múltiples consultes, en concret més de 500, ha sigut tot allò referit a la comercialització de determinats productes bancaris (els denominats productes tòxics, en especial, les participacions preferents). Perquè, com és sabut, hi ha hagut un gran nombre d'afectats, ja que han contractat estos productes i s'han trobat amb els seus estalvis immobilitzats. Este assumpte ha estat agreujat, encara més si és possible, pel perfil dels contractants, sobretot persones majors, jubilats o pensionistes, que acudien al Síndic vertaderament angoixats pel fet de no poder comptar amb els estalvis de tota la seua vida.

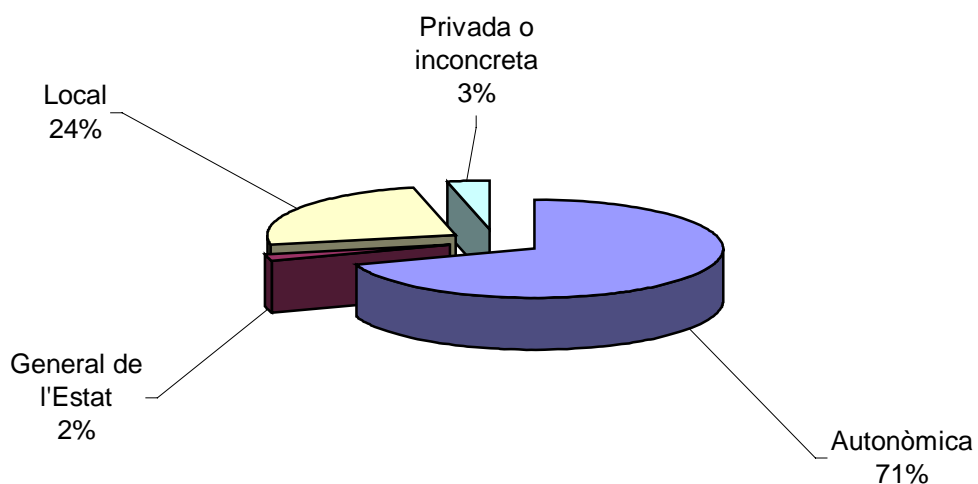
Tanmateix, la informació estadística posa de manifest que, un any més, l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ha centrat el major de nombre de consultes rebudes. Concretament han sigut 3.607, que representen un 21,45% del total d'atencions prestades. Ja, dins d'esta àrea, la tardança a reconèixer la situació de dependència i les prestacions corresponents ha constituït el motiu principal de consulta. Però els ciutadans i les ciutadanes també han buscat assessorament en la nostra Oficina davant de les incidències en el pagament de la prestació econòmica mensual.

Matèries		%
Atenció sociosanitària	3.607	21,45%
Servicis socials	2.165	12,87%
Sanitat	1.874	11,14%
Urbanisme i habitatge	1.607	9,56%
Transports	1.162	6,91%
Servicis de les entitats locals	1.062	6,31%
Ensenyament	955	5,68%
Hisenda	900	5,35%
Medi ambient	678	4,03%
Productes bancaris	550	3,27%
Infància i joventut	544	3,23%
Ocupació pública	524	3,12%
Queixes competència d'altres defensors	418	2,49%
Assumptes juridicoprivats	325	1,93%
Ús del valencià	177	1,05%
Ocupació	125	0,74%
Indústria	31	0,18%
Consum	23	0,14%
Justícia i administracions públiques	20	0,12%
Col·legis professionals	15	0,09%
Assistència jurídica gratuïta	15	0,09%

Obres públiques	12	0,07%
Agricultura	8	0,05%
Esports	6	0,04%
Espectacles	6	0,04%
Cultura	5	0,03%
Comunicació audiovisual	3	0,02%
Turisme	1	0,01%
Total	16.818	100,00%

2.4 Consultes per administració afectada

La informació estadística posa de manifest que, un altre any, el nombre més elevat de consultes han estat referides a l'Administració autonòmica.

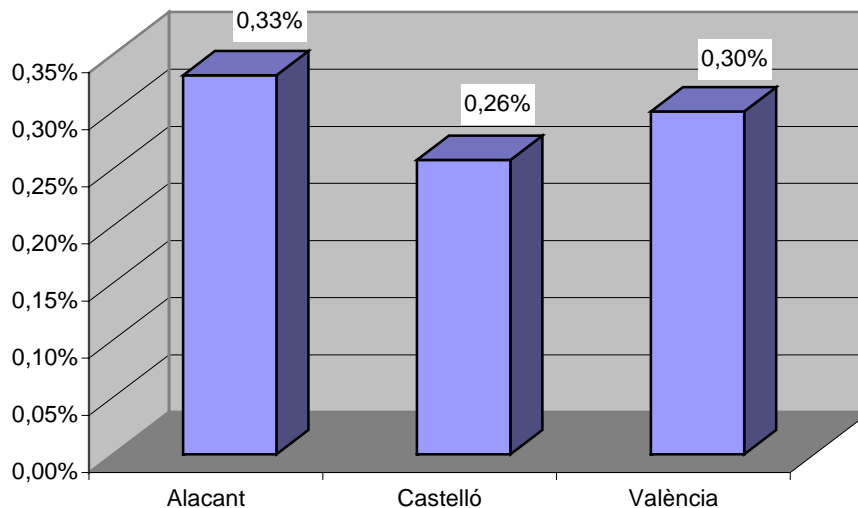


2.5 Consultes per la seua província d'origen

En el següent quadre apareix expressada la procedència geogràfica de les consultes

Província	en 2012	en 2011
Alacant	6.450	5.132
Castelló	1.557	2.136
València	7.748	8.342
Altres províncies	1.063	1.177

Si relacionem les dades amb la població censada en cada província (Alacant, amb 1.943.910 habitants; Castelló, amb 604.564 i València amb 2.580.792), l'índex de consultes per províncies és el següent:



3. Conclusions

L'anàlisi de totes les dades estadístiques del treball dut a terme en l'Oficina d'Atenció Ciutadana permet extraure les conclusions següents:

- Durant l'any 2012 hem atés un total de 16.818 consultes. Destaquem que enguany s'han incrementat, respecte de l'any anterior, tant les consultes presencials a la nostra seu com les telefòniques.
- La mitjana de consultes al mes és de 1.402.
- Les consultes relatives a l'aplicació de la Llei 39/2006, de la dependència, han tornat a ser enguany les més nombroses. Concretament, hem atés 3.607 consultes, que representen el 21,45% de les consultes rebudes. Seguidament apareixen les consultes relatives als servicis socials, que representen el 12,87%.
- L'Administració autonòmica és l'administració implicada en el 71% de les consultes rebudes.
- D'acord amb la classificació de consultes per província d'origen i nombre d'habitants censats en cadascuna, podem afirmar que el tant per cent de la població que ha consultat el Síndic és el següent: el 0,33% a Alacant, el 0,26% a Castelló i el 0,30% 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 estat 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 estaven encaminades 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, la qual cosa ha repercutit de manera considerable en la posada en marxa d'activitats, i ha afectat especialment aquelles que pogueren implicar una despesa importa 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 no comporten quasi cap despesa econòmica més enllà del mínim imprescindible, en la línia d'austeritat que ens marca la situació actual i les restriccions pressupostàries.

2. Activitats dirigides a la comunitat educativa i la joventut

2.1. IX Concurs de dibuix Síndic de Greuges

Com és tradicional des de fa quasi deu anys, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la Fundació de Solidaritat i Voluntariat de la Comunitat Valenciana (Fundar) i l'ONG Globalització dels Drets Humans van convocar al mes de febrer de 2012 la IX edició del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges. L'objectiu d'este certamen és promoure els drets humans i donar a conèixer la labor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar d'esta Comunitat.

El concurs, consistent en l'elaboració d'un dibuix original relatiu als drets humans, anava dirigit a l'alumnat d'educació primària i secundària. En esta IX edició, conscients de la importància que estan adquirint les noves tecnologies en el camp de l'educació, obsequiem els guanyadors amb una *tablet*.

El jurat, integrat pel síndic de Greuges, José Cholbi; la gerent de FUNDAR, Laura Chorro, i el president de Globalització dels Drets Humans, es va reunir el 18 de juliol per a valorar els treballs presentats i triar aquells que, segons la seua opinió, transmetien millor la idea dels drets humans.

D'acord amb la fallada del jurat, els guanyadors del IX Concurs de Dibuix van ser:

En la modalitat d'educació primària:

- Inés Escobar Castán, Col·legi María de los Ángeles Suárez de Calderón, Grau de Gandia, València.

En la modalitat d'educació secundària:

- María Álvarez Cebolla, Col·legi Unió Cristiana, Sueca, València.
- Alicia Martínez Hurtado, Col·legi Sant Tomàs, Vilanova, València.
- Carla Baixauli Domingo, Col·legi L'Encarnació, Sueca, València.
- Sonia Maixo, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castelló.
- Sergio Santamaría León, Col·legi Unió Cristina, Sueca, València.

Accèssits:

- Martín Benetó Roselló, Col·legi Almèdia, Callosa d'en Sàrria, València.
- Juan Alberto Nguema Medina, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castelló.
- Carla Cascales Egusquiza, Col·legi Unió Cristiana, Sueca, València.
- Gloria García Barrull, IES Pare Arques, Cocentaina, Alacant.

El 15 d'octubre de 2012 es va celebrar el 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 d'un centenar d'alumnes de tota la Comunitat Valenciana.

El síndic de Greuges, José Cholbi, el president de les Corts, Juan Cotino, i el conseller de Justícia i Benestar Social, Jorge Cabré, van lliurar els premis el 15 d'octubre de 2012 a l'Hemicicle de les Corts Valencianes.

El lliurament de premis i diplomes va estar precedit per la Lectura dels 30 articles de la Declaració Universal dels Drets Humans, en la qual van participar alumnes de primària i secundària de deu centres educatius de tota la Comunitat Valenciana.

2.2. III Concurs de Redacció Síndic de Greuges

Igual que en anys anteriors, 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 2012 la tercera 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, està marcada per un doble objectiu: d'una banda, fomentar entre la joventut la cultura dels drets humans i, alhora, acostar la figura del defensor del poble de la nostra Comunitat a este col·lectiu.

L'11 de setembre de 2012, es va reunir el jurat del III Concurs de Redacció Síndic de Greuges, que va acordar concedir els premis a les persones següents:

En la modalitat de secundària

- Marc Nieto Llop, 3r de l'ESO, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castelló.

En la modalitat de batxillerat i cicles formatius:

- María del Mar Silvestre Martí, 2n de BAT, Col·legi Mare Vedruna Sagrat Cor, Castelló.

Per raons pressupostàries, es va decidir que els premis, consistents en una *tablet* per a cada persona guanyador, foren remesos per correu certificat al director del centre educatiu corresponent perquè els donara als alumnes premiats.

Per la seua banda, el síndic ha volgut agrair i homenatjar expressament els guanyadors i les guanyadores dels concursos de dibuix i redacció sobre drets humans duts a terme durant l'any 2012, com també reconèixer públicament el treball i l'esforç dels docents dels centres educatius que han participat en ambdós certàmens, per haver dedicat part del seu temps a fomentar la cultura dels drets humans entre el seu alumnat. Per tot això, hem publicat els treballs guanyadors en la pàgina web del Síndic, www.elsindic.com.

3. Relacions institucionals

3.1. XXVII Jornades de Coordinació de Defensor del Poble

Les XXVII Jornades de Coordinació de defensors del poble van tenir lloc a Saragossa, durant els dies 19 i 20 de juny de 2012. Esta trobada, que té caràcter anual, congrega els titulars i representants de les institucions de defensors del poble, tant autonòmics com 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 de les llibertats públiques i dels drets fonamentals.

En esta ocasió, el tema central hi va ser la protecció de les persones amb malaltia mental. Els participants van treballar des de tres perspectives diferents: el tractament penal, processal i penitenciari del malalt mental; tractaments involuntaris en l'àmbit de la salut mental; i col·lectius especials de joves i majors amb malaltia mental.

Els problemes de les persones amb malaltia mental demanen dels defensors una reflexió en comú per a posar en relleu els dèficits detectats en l'atenció que les distintes administracions públiques dispensen, i incidir en aquelles propostes de millora que permeten aconseguir l'efectiu gaudi dels seus drets.

Les sessions de treball es van desenvolupar entorn de tres taules redones, els punts i assumptes de les quals van ser tractats amb anterioritat en tallers previs a les Jornades, i els continguts i les conclusions són els que detallem a continuació:

Taller I. Tractament Penal, Processal i Penitenciari del Malalt Mental

En el marc de la preparació de les XXVII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, que van tenir lloc a Saragossa els dies 19 i 20 de juny de 2012, organitzades pel Justícia d'Aragó, es va dur a terme a la seu del Defensor del Poble d'Espanya el taller Tractament Penal, Processal i Penitenciari del Malalt Mental.

Amb l'elaboració prèvia per part del coordinador del taller d'un índex de temes que calia tractar, remés als participants, es van produir aportacions escrites i posteriorment una jornada de debat a Madrid el 9 de febrer de 2012. Més tard, els participants van remetre al coordinador propostes com a base per a redactar un document de conclusions que a continuació reproduïm:

“A la vista de la problemàtica exposada, els participants en el Taller adopten les conclusions següents:

a) Sobre el tractament penal:

1a) El lloc del compliment de la mesura de seguretat hauria de preveure alternatives –no solament formals, que ja n'hi ha, sinó també reals i efectives- a la presó ordinària i als psiquiàtrics penitenciaris. No es tractaria, llevat que fóra un cas excepcional, de crear centres nous –una qüestió especialment difícil en un context de greu crisi econòmica-, sinó d'adaptar recursos existents –la xarxa d'atenció socio sanitària comunitària- a les especialitats del malalt mental que ha comés un fet tipificat com a delictes.

Cal una pluralitat d'alternatives reals disponibles per a l'internament, perquè el malalt mental es pugui curar millor i pugui mantindre la proximitat al seu entorn social d'origen, si això és terapèuticament adequat, i es facilite la reinserció social i laboral, tot això a través del corresponent programa individualitzat de tractament. En definitiva, el malalt mental ha d'ubicar-se en el recurs més adequat a les seues característiques, amb suports familiars, socials i terapèutics.

2a) La duració de la mesura de seguretat ha de deslligar-se de la duració de la pena que correspondria al fet tipificat si haguera sigut comesa per una persona imputable, i ha d'estar relacionada més aviat amb la recuperació de la salut del malalt mental i les seues possibilitats de reinserció social, sense que s'allargue més del que és necessari. La “lògica de la reincidència” –que condueix a mesures de duració total desmesurada- és rebutjable en el cas del malalt mental. En tot cas, la duració màxima de la mesura de seguretat ha de continuar estant predeterminada en la sentència.

No obstant això, esta previsió no ha de convertir-se per inèrcia en el temps efectiu de compliment, que pot ser i ha de ser susceptible de reducció en els termes apuntats.

3a) La responsabilitat jurisdiccional de l'execució de les mesures de seguretat ha de correspondre al jutge de vigilància penitenciària, i no a l'òrgan judicial sentenciador, una vegada adoptada per este la primera decisió jurisdiccional. És el jutge de vigilància penitenciària qui millor coneix la situació real del pacient, i compta amb l'agilitat de funcionament necessària per a decidir el lloc de compliment de la mesura i prendre les decisions més correctes sobre el seu manteniment, cessament, substitució o suspensió.

b) Sobre el tractament processal:

1a) Caldria reforçar la formació dels professionals del dret i de la seguretat que pogueren entrar en relació amb el malalt mental, la qual cosa repercutirà en la seua sort processal: jutges, fiscals, advocats, membres de les forces i cossos de seguretat, metges forenses. Es tracta que la justícia en sentit ampli no actue amb automatismes que conduïxen a condemnes injustes o simplement desproporcionades, tenint en compte les greus conseqüències que poden ocasionar-se sobre persones que són malalts mentals.

És particularment important la formació a través dels col·legis d'advocats, de manera que existisquen lletrats especialitzats en condicions d'al·legar degudament l'existència d'eximents o atenuants; la formació a través del Consell General del Poder judicial, de manera que els jutges coneixen la pluralitat de possibilitats de derivació; la formació policial, perquè amb massa freqüència es considera com a delicte de desacatament el que no és sinó el símptoma d'una malaltia; o l'especialització forense en psiquiatria.

2a) Hi ha el risc evident –i, de fet, així succeïx- que molts malalts amb pocs recursos econòmics i socials es veguen abocats a un *iter* processal previsible, que conduïx a la presó o al psiquiàtric penitenciari: escassa o nul·la assistència psiquiàtrica predelictiu, falta de suport familiar i social, comissió del fet delictuós, inexistència d'un bon diagnòstic o valoració forense, inadequada defensa, falta d'alternatives reals per al tribunal sentenciador, presó o psiquiàtric penitenciari, impossible excarceració per falta de recursos comunitaris i, quan esta es produïx, perill de recaiguda en el sistema ("situació de porta giratòria"). Ha de treballar-se en tots estos moments de l'*iter* processal per a remeiar la discriminació d'estes persones.

3a) El règim jurídic de l'execució de les mesures de seguretat no té la precisió pròpia del Reglament penitenciari, la qual cosa comporta clares discriminacions respecte del penat (no-aplicació dels beneficis penitenciaris) en perjudici del malalt mental sotmés a mesura de seguretat, la qual cosa hauria de corregir-se.

4a) Caldria regular a través d'una norma amb rang de llei orgànica l'internament no voluntari per raó de trastorn psíquic, de conformitat amb les sentències del Tribunal Constitucional 131/2010 i 132/2010.

c) Sobre el tractament penitenciari:

1a) La doble condició de malalt-pres del malalt mental intern en centre penitenciari o hospital psiquiàtric penitenciari comporta problemes específics. No és fàcil de vegades distingir el símptoma d'una malaltia d'una infracció disciplinària: l'externalització de símptomes pot comportar sancions més o menys explícites, mentre que la internalització de símptomes pot agreujar la malaltia. Les dificultats terapèutiques inherents al medi tancat han de compensar-se –si és necessària o inevitable la continuïtat en eixe medi- a través de mesures que alleugen els desavantatges estructurals propis del medi tancat: eixides terapèutiques, obertura a associacions d'ajuda, busca de recursos en l'exterior que permeten una bona transició cap a la vida en llibertat, o espais clarament diferenciats per al malalt mental dins de les presons ordinàries.

2a) En el cas dels malalts mentals que estigueren complint pena o mesura de seguretat en centres penitenciaris ordinaris o hospitals psiquiàtrics penitenciaris, hauria de garantir-se en tots els casos un programa individualitzat de tractament, i també garantir la coordinació amb el servei de salut de la comunitat autònoma tant durant el compliment (tractaments mèdics externs) com per a la futura reinserció social (tractaments mèdics després de la posada en llibertat), i amb ple respecte al principi que l'atenció sanitària i particularment psiquiàtrica que rep una persona amb problemes de salut mental dins de la presó ha de ser equiparable a la que rebria en llibertat.

3a) Cal prestar una atenció especial a l'elaboració de polítiques públiques que previnguen l'exclusió social després de l'eixida de la presó i reforçar la coordinació amb els serveis socials públics i amb les organitzacions de la societat civil que ajuden a estes persones.

4a) A fi de pal·liar la insuficiència dels actuals hospitals psiquiàtrics penitenciaris per a atendre a totes les necessitats existents (tant el compliment de mesures de seguretat com l'aplicació de la substitució de la pena de presó per una mesura de seguretat, de conformitat amb l'article 60 del Codi Penal), i en la mesura que no fóra possible fer ús d'altres instal·lacions de la sanitat pública, podrien ampliar-se les dependències psiquiàtriques penitenciàries a través de centres o unitats modulars de grandària reduïda, de conformitat amb les modernes orientacions de la psiquiatria.

5a) Seria necessari millorar la coordinació entre les comunitats autònomes i l'Estat a través de protocols, en relació amb l'exercici de les funcions de tutela civil que a les comunitats autònomes correspon sobre determinats malalts mentals ingressats en centres penitenciaris, unes funcions que han d'exercir-se tant durant l'estada en les presons i psiquiàtrics penitenciaris com després de la posada en llibertat.

6a) La necessitat de millorar la coordinació, a través de convenis, protocols o altres mecanismes, hauria d'estendre's a les comunitats d'origen (el seu lloc de procedència) i destinació (on complixen la pena o la mesura i són llocs en llibertat) dels malalts mentals ingressats en centres penitenciaris. Així mateix, han de reforçar-se els protocols d'actuació entre els serveis socials postpenitenciaris i els serveis socials de la comunitat autònoma en què s'ubica el centre penitenciaris o aquell on residirà el penat, en relació amb el tractament del malalt mental, una vegada conculsa la seua estada en el centre penitenciaris, tenint en compte la necessària transició del món penitenciaris al món en llibertat".

Taller II. Tractaments involuntaris en l'àmbit de la salut mental

El segon taller es va dur a terme a Sevilla, el 15 de març de 2012. El tema que s'hi va tractar era sobre els tractaments involuntaris en l'atenció a la salut mental. El perfil de les persones amb malaltia mental, integrat no sols per aquelles considerades habitualment com a malalts mentals (persones que tenen esquizofrènia, psicosis maniacodepressiva, trastorn paranoide, etc.), sinó també per persones que tenen demència senil o un altre tipus de malalties degeneratives tipus Alzheimer, o un altre tipus de trastorns com els alimentaris o addictius, són susceptibles de veure's immersos

en tractaments involuntaris; ja siga en establiments psiquiàtrics (mitjançant l'ingrés, voluntari o no), en establiments sanitaris ordinaris, en el domicili o en qualsevol altre lloc adequat.

A continuació detallem les conclusions elaborades durant este taller que posteriorment van ser presentades en el transcurs de les Jornades de Coordinació:

“La proposta d'ampliar la regulació de l'hospitalització involuntària al tractament ambulatori en l'assistència de la salut mental es proposa des de distints sectors professionals i de la ciutadania, com una mesura que puga millorar l'atenció a un grup indeterminat, però minoritari, de persones afectades per trastorns mentals greus. Es tracta de persones que presenten severes dificultats en distints aspectes del seu desenvolupament personal i social, de vegades amb conductes socialment disruptives i que plantegen greus problemes d'atenció i seguiment en els contextos habituals dels servicis de salut mental, amb hospitalitzacions reiterades, sobrecàrrega familiar i freqüents complicacions i incidències en l'àmbit judicial.

Esta qüestió està sent objecte de debats oposats, semblants als que hi ha hagut en distints països del nostre entorn, en què s'ha pretès regular o bé s'ha regulat algun procediment d'esta naturalesa, si bé la situació internacional sobre este extrem és diversa. De fet només alguns països han establert procediments d'atenció ambulatoria involuntària i les seues modalitats d'actuació difereixen substancialment (quant a objectius, requisits i intervencions).

Al nostre país, com és ben conegut, s'han plantejat dues iniciatives de regulació legal en este sentit, que a la fi no van obtindre el consens necessari en els seus respectius tràmits parlamentaris, ambdues amb un ampli tràmit d'audiència als distints sectors relacionats i amb interès en la matèria.

Així, ens trobem amb posicions contradictòries en l'àmbit professional (en concret una de les associacions - L'Associació Espanyola de Neuropsiquiatria - està clarament en contra) i en els últims anys s'ha produït un canvi de postulació en la principal associació de familiars i persones amb malaltia mental (FEAFES), amb una postura crítica respecte d'això, coincident amb la dels moviments d'usuaris i usuàries dels servicis de salut mental, que en tot moment s'han mostrat en contra d'una regulació en este sentit.

En l'àmbit dels professionals de la salut el seu plantejament comporta controvèrsies, si bé pot afirmar-se que les societats científiques es posicionen fermament en contra d'una regulació normativa per diverses raons, entre les quals destaquen la relativa a l'increment de l'estigmatització de les persones amb trastorns mentals i la judicialització d'un procés de clara connotació sanitària i social.

Les controvèrsies tenen a veure amb distintes valoracions sobre la importància relativa dels diferents valors de referència (justícia, equitat, autonomia, integració, responsabilitat, etc.) i drets bàsics (salut, llibertat i seguretat) i de les funcions, models i característiques de l'atenció sanitària i social a persones amb trastorns mentals, com també sobre l'eficàcia real i les repercussions d'esta modalitat d'intervenció. I això no sols en un terreny general, més o menys teòric en el qual a vegades es planteja, sinó en la

concreta realitat del nostre país i els seus distints servicis de salut autonòmics.

Els defensors d'esta modalitat d'intervenció (recentment portada a col·lació després de la sentència del Tribunal Constitucional que declara la necessitat de la regulació de l'hospitalització involuntària a través d'una regulació específica mitjançant una llei orgànica), posen èmfasi en la necessitat de millorar l'atenció a un grup limitat de pacients (encara que no perfectament definit), mitjançant un procediment que facilitaria un suport legal i del poder coercitiu públic als professionals per a garantir la presa de medicació i el seguiment periòdic, sense necessitat d'hospitalització. Des d'este posicionament sostenen que es tractaria d'un procediment menys coactiu que l'internament, i que podria implicar una millora en l'adherència al tractament i l'evolució d'una minoria de persones amb malaltia mental amb especials dificultats d'atenció.

Els qui s'oposen a esta mesura subratllen que esta distrauria l'atenció dels vertaders elements rellevants per a implicar en el seu tractament les persones amb trastorns mentals greus, que són, a més de la procuració de l'aliança terapèutica, la disponibilitat de servicis i equips de tractament que col·laboren assertivament en la comunitat.

Les consideracions exposades al llarg de la present anàlisi porten al conjunt de les defensories, de l'Estat i autonòmiques, a concloure el següent:

PRIMER. Amb relació a l'atenció a les persones amb trastorns mentals greus, les recomanacions de l'Organització Mundial de Salut, els consensos professionals i les declaracions dels moviments associatius de familiars i persones amb malaltia mental posen especial èmfasi en els objectius de recuperació i ciutadania, procediments d'atenció sanitària i social, integrats i sostinguts en el temps, basats en l'aliança terapèutica, la coordinació intersectorial centrada en la persona i els models d'atenció intensiva o assertiva de caràcter comunitari. En suma, procediments que pretenguen mantindre les persones en la comunitat al mateix temps que disminuir l'efecte estigma i la discriminació, i reduir la intervenció legal i coercitiva al mínim estrictament indispensable.

SEGON. Pel que es fa als tractaments ambulatoris involuntaris, la informació científica disponible fins a hores d'ara (en relació amb els efectes dels distints procediments coercitius -des de la influència, pressions i negociacions fins a l'obligatorietat de l'hospitalització, la restricció de moviments o l'administració forçada de medicaments-, sobre l'adherència i l'ús de servicis posteriors), com també els resultats de l'avaluació específica d'estos tractaments, avalen el model referit.

Quant a això, hem de portar a col·lació les conclusions de l'exhaustiu informe Cochrane, el qual mostra, a partir dels dos únics estudis internacionals basats en rigorosos estàndards d'avaluació (grup de control i distribució aleatòria), que els tractaments ambulatoris involuntaris poden millorar dèbilment alguns paràmetres de persones amb trastorns psicòtics si es fan amb procediments assertius o intensius d'atenció, sense que en estes modalitats d'intervenció exercisca un paper determinant l'establiment o no de l'obligació legal. En suma, el factor d'èxit o fracàs d'esta modalitat d'intervenció sembla pivotar més en la intensitat de l'atenció que en la coerció legal del tractament.

TERCER. L'actual nivell de desenvolupament dels recursos sanitaris i sociosanitaris en l'àmbit de la salut mental, l'atenció a les persones amb greus trastorns mentals, exigix millorar la dotació i el funcionament d'estos recursos i assegurar en totes i cadascuna de les comunitats autònomes sistemes comunitaris d'atenció, sobre la base d'equips multidisciplinaris prou dotats, pròxims i accessibles a la població, amb procediments assertius i disponibilitat d'intervencions biològiques, psicològiques i socials.

Sense esta base, l'ampliació de l'àmbit de la involuntarietat – limitada a un tractament farmacològic no sempre efectiu- no permetria obtenir una resposta adequada en la intervenció. Això, a més, obligaria a implicar les forces de seguretat davant del necessari reforç en la disponibilitat d'equips d'intervenció intensiva comunitària, amb possibles conseqüències no desitjades, en termes d'estigma social, confusió de competències sanitàries, socials i judicials, sense excloure la possibilitat d'un efecte desincentivador de la bona pràctica professional en distorsionar la necessària aliança terapèutica, imprescindible en l'abordatge prolongat de la patologia d'estos malalts.

QUART. En tot cas, una regulació del tractament ambulatori involuntari hauria de preveure les garanties assenyalades en les "Reflexions finals" precedents, en un context de plena materialització de les previsions que sobre els recursos comunitaris en l'àmbit de la salut mental disposa la vigent Llei general de sanitat."

Taller III. Malaltia Mental i Col·lectius Especials de Joves i Majors

El tercer taller preparatori va estar organitzat per l'Ararteko i va tenir lloc a Vitòria el 23 de març de 2012. Les dificultats que franquegen les persones amb problemes de salut mental, en general, i els col·lectius de joves i majors amb estos problemes, en particular, exigixen de les defensories un enfocament comú capaç de posar en relleu els dèficits detectats en l'atenció que les distintes administracions públiques els dispensen, així com d'incidir en aquelles propostes de millora que permeten aconseguir l'efectiu gaudi dels seus drets.

En el taller, els defensors van dedicar una sessió de treball a la salut mental de la infància, adolescència i joventut. Entre els temes tractats destaquen: la promoció i prevenció de la salut mental en estes fases vitals; la dotació suficient de recursos en tots els sistemes implicats en l'atenció de la salut mental infantojuvenil; l'impuls de la coordinació interinstitucional i intrainstitucional; el foment de la formació específica i la investigació en salut mental infantojuvenil.

De la mateixa manera, els participants en este taller van analitzar les necessitats específiques dels trastorns de conducta de la infància, adolescència i joventut; trastorns de la conducta alimentària; trastorns de dèficit d'atenció i hiperactivitat (TDA-H); trastorns de la personalitat; i trastorns de l'espectre autista.

Quant a la problemàtica actual amb relació a l'atenció de les persones majors, els defensors, convençuts que la salut mental de les persones majors requereix una atenció específica, van insistir a marcar com a objectius prioritaris la promoció i prevenció de la salut mental en edats avançades; la dotació suficient de recursos en tots els sistemes

implicats; i la coordinació sociosanitària com a requisit indispensable per a una atenció de qualitat a la salut mental de les persones majors.

També van tractar algunes qüestions sobre l'afectació dels drets fonamentals de les persones majors amb problemes de salut mental, entre estos: els dèficits i les propostes de millora en la tutela d'este col·lectiu; el foment d'una formació específica i la investigació en salut mental de la persona major.

Així mateix, va haver-hi una menció especial a la malaltia d'Alzheimer; una malaltia neurodegenerativa vinculada a l'envelliment. De fet, les xifres de prevalença d'esta demència degenerativa augmenten des de l'1% en la població d'entre 65-69 anys, fins al 32-38% als 90 anys i el 40-50% entre les persones amb 95 o més anys.

A continuació detallem les conclusions i recomanacions finals que van acordar i que van ser presentades en les Jornades de Saragossa.

“L'atenció als problemes de salut mental que presenta la població en general i les persones majors i la infància, adolescència i joventut, en particular, continua presentant greus dèficits a pesar dels avanços registrats en les últimes dècades. La salut mental dels col·lectius mencionats requereix una atenció específica amb intervencions i estratègies diferenciades, pròpies de cada etapa vital.

1. Reconeixement dels drets i principi de responsabilitat pública en l'atenció sociosanitària d'estos col·lectius

1. Un bon nombre d'instruments jurídics de l'àmbit estatal i internacional reconeixen els drets d'estos col·lectius i la corresponent responsabilitat que han d'assumir les administracions públiques en la dispensa de la seua adequada atenció. En este sentit, el problema no es troba en la falta de regulació sinó en l'absència d'una adequada implementació.

2. Resulta urgent desenvolupar la cartera de servicis del sistema nacional de salut en totes aquelles qüestions específiques de l'atenció a joves i majors amb problemes de salut mental i, consegüentment, garantir la informació a la ciutadania sobre els seus drets, i els recursos, servicis i prestacions existents.

3. L'elaboració, en la majoria de les comunitats autònomes de plans integrals de salut mental, i fins i tot, de documents de planificació estratègica relatius als col·lectius de joves i majors, es revela com una eina imprescindible per a la dispensa d'una atenció adequada. En la pràctica, la materialització de les previsions contingudes en estos instruments és insuficient. És imprescindible afavorir l'execució d'estos plans i incloure-hi, amb claredat, els programes projectats, els terminis d'execució, la dotació pressupostària i la consegüent assumptió de compromisos institucionals, l'adequada metodologia i els indicadors d'avaluació que seran utilitzats, com també promoure fórmules que garantisquen el seu compliment.

2. Context socioeconòmic

La greu crisi econòmica actual implica un preocupant risc per a l'accés, nivell i qualitat de les prestacions sanitàries i socials, a més d'haver conduït a un notable detriment de la salut mental de la ciutadania, en general. Segons

la nostra opinió, és justament en estos moments quan han de redoblar-se els esforços per a millorar l'accés als servicis de salut mental, l'atenció dispensada i la formació de professionals.

3. Eradicació de l'estigma

La labor institucional tendent a l'eradicació de l'estigma que suporten estos col·lectius resulta insuficient pel que es fa necessari afavorir programes i actuacions institucionals dirigits amb esta finalitat.

4. Coordinació interinstitucional i intrainstitucional, i amb la resta dels agents implicats

1. Resulta indispensable que les distintes xarxes que han d'operar en esta matèria a fi d'atendre de manera integral i multidisciplinària els col·lectius referits –la xarxa sanitària (salut mental i drogodependències), de servicis socials, educativa, de justícia, ocupació, habitatge, etc.- es troben degudament coordinades i garantisquen una efectiva continuïtat assistencial. En este sentit, cal crear espais de coordinació interinstitucional estables, com també regular i protocol·litzar adequadament esta coordinació interinstitucional i, en els supòsits en què ja existixen estos instruments jurídics, assegurar-ne el correcte compliment. De manera especial resulta imprescindible impulsar el denominat espai sociosanitari.

2. Igualment, en el si de cada xarxa ha d'assegurar-se l'adequada coordinació entre els distints servicis: atenció sanitària primària i especialitzada; dispositius de salut mental infantojuvenil i d'adults; servicis socials de base i servicis d'atenció especialitzada –majors, atenció primerenca, desprotecció, dependència, discapacitat, etc.-; atenció a la salut mental i atenció a la drogodependència, etc.).

3. Fins i tot, de vegades, cal impulsar la coordinació dels corresponents programes i processos d'assistència d'aquells trastorns que presenten una elevada comorbiditat psiquiàtrica (és el cas, per exemple de la comorbiditat existent entre els trastorns de la conducta alimentària i els de la personalitat o els supòsits de patologia dual).

4. La coordinació i col·laboració amb les associacions i entitats socials del sector de manera estable, el treball conjunt amb les famílies i el suport a estes resulta imprescindible en tot procés terapèutic i d'integració dels dos col·lectius objecte de la nostra anàlisi. Convé atorgar més cotes de participació a estos agents en la planificació, desenvolupament, control i gestió dels recursos assistencials.

5. Promoció i prevenció

Ha d'atorgar-se màxima prioritat als programes de promoció de la salut mental infantojuvenil i de persones majors, com també de prevenció –amb especial incidència en actuacions de prevenció selectiva i anàlisi de factors de risc- i detecció precoç dels trastorns mentals en estes fases vitals.

6. L'atenció

1. Existixen desigualtats territorials en la dotació de recursos especialitzats en atenció a la salut mental infantojuvenil i de majors, el que impedit un

igual gaudi de drets i exigix intervencions encaminades a la superació d'estes desigualtats mitjançant una major dotació de recursos personals i materials.

Així, entre altres actuacions, escau ampliar l'edat d'intervenció en unitats específiques infantojuvenils fins als 18 anys en aquelles comunitats en què es preveuen límits d'edat inferiors. En igual sentit, resulta urgent suplir la preocupant insuficiència de places residencials i d'atenció diürna per a persones amb Alzheimer i altres demències registrada en determinats àmbits geogràfics.

2. Els dispositius sanitaris i socials dirigits a estos col·lectius (majors i infantojuvenil) resulten encara insuficients, especialment pel que fa als servicis de promoció de l'autonomia personal, els recursos residencials psicogeriatrics i d'alta dependència psiquiàtrica i les estructures intermèdies: hospitals o centres de dia, recursos d'allotjament amb diferent grau de supervisió, centres ocupacionals, comunitats terapèutiques, recursos de suport social (a la persona afectada i les famílies) i rehabilitació psicosocial, i centres educativoterapèutics. Les nostres administracions públiques han de realitzar un especial esforç per afavorir la creació d'estes estructures i el manteniment de les existents.

3. Observem una inadequació dels models d'intervenció oferits per les administracions públiques per a afrontar, tant l'envelliment de la persona amb malaltia mental, com la malaltia mental amb greus trastorns de conducta en la vellesa. Això exigix una progressiva adaptació dels recursos existents i la creació de nous servicis específics.

4. Les demores registrades, en certes comunitats, en el coneixement dels expedients de caràcter social associats a la dependència d'estos col·lectius han de ser urgentment corregides. Ha de ser superada també la infravaloració de la situació de dependència que patixen estes persones.

5. L'atenció psicoterapèutica oferida des de la xarxa pública a estos col·lectius resulta deficitària, igual que els tractaments de caràcter assertiu-comunitari. Cal fomentar el seu accés i gaudi.

6. És necessari afavorir l'habilitació de programes i dispositius adequats per a atendre diverses situacions clinicoassistencials que no troben la deguda resposta: demències juvenils i autisme, trastorns de personalitat, trastorns greus de la conducta i psicosis refractàries en població infantojuvenil.

7. Els centres de menors amb trastorns de conducta registren preocupants dèficits que han de ser superats mitjançant la corresponent regulació i el consegüent compliment d'esta, tot això amb la finalitat de garantir el respecte als drets fonamentals dels menors i una adequada atenció als seus problemes de salut mental.

8. Convé impulsar una adequada reforma legal que garantisca la protecció efectiva i amb les degudes garanties dels drets fonamentals de la persona major. Així, convindria tenir en compte estes garanties, entre uns altres, en supòsits d'internament involuntari en centres residencials i davant situacions de restricció de drets de diversa índole (subjeccions físiques, restriccions farmacològiques, etc., en centres de caràcter social i sanitari), el que té una especial incidència en la persona major amb problemes de salut mental.

Així, en la nostra opinió, l'ingrés en residència d'una persona major amb problemes de salut mental en contra de la seua voluntat, quan aquella no es trobara en condicions de prestar consentiment vàlid, ha de comptar amb la deguda autorització judicial fins i tot en els casos en què es trobara legalment incapacitada.

Així mateix, és necessari impulsar l'elaboració de guies de bona pràctica, sobre aspectes ètics i legals de la praxi assistencial de qualsevol modalitat d'intervenció, en contra de la voluntat. Fins que es modifique el nostre ordenament jurídic per a donar compliment als preceptes de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, quant a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones amb discapacitat, s'ha de reforçar l'autonomia persona i potenciar l'ocupació de la curatela o altres fórmules com ara el poder preventiu o l'assistència, per a evitar l'excés de protecció que de vegades comporta la figura de la incapacitació genèrica.

9. Cal impulsar la funció tutelar pública i privada, i adoptar les mesures oportunes quant a dotació de recursos, ràtios de personal, formació de professionals en salut mental, adequada gestió, estructures dissenyades per a respondre a la naturalesa quasi familiar de la tutela, tot això amb la finalitat d'oferir una tutela de qualitat que contribuïska a la rehabilitació i la integració de la persona tutelada en el seu medi social.

10. Ateses les mancances detectades, cal impulsar l'atenció psiquiàtrica i psicogeriatrica en centres residencials.

11. Constatem la necessitat d'intensificar la dotació de recursos personals i materials al sistema educatiu amb la finalitat de millorar els servicis d'orientació pedagògica, formació del professorat, coordinació amb les famílies i els sistemes sanitari i social, tot això dirigit a l'adequada prevenció, detecció i atenció dels trastorns mentals en menors.

7. Formació, investigació i informació

1. Es considera imprescindible afavorir la formació específica en salut mental infantojuvenil i de la persona major tant del personal sanitari com de professionals de l'àmbit social, educatiu, d'institucions tutelars, justícia juvenil, etc., així com la investigació en estes àrees del coneixement.

2. És convenient impulsar la creació de les especialitats de psiquiatria i psicologia clínica infantojuvenil, així com psiquiatria geriàtrica amb les seues corresponents estructures docents i assistencials, programes de formació específics i xarxa de suport multidisciplinària.

3. És necessari impulsar l'elaboració de guies clíniques per a unificar criteris de diagnòsis i assistència en els trastorns específics a què ens hem referit en la nostra anàlisi, com també impulsar l'intercanvi de bones pràctiques.

4. Cal engegar sistemes d'informació específics que permeten disposar d'una adequada informació sobre l'epidemiologia dels trastorns psiquiàtrics de la població major i infantojuvenil.

8. Recomanacions generals

Una sèrie de recomanacions de caràcter general quant a l'atenció de la salut mental de tota la població incidixen en els col·lectius que són objecte de la nostra anàlisi.”

4. Altres activitats

- CONVENIS

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha continuat estrenyent vies de comunicació amb institucions, entitats i associacions, mitjançant la signatura de convenis de col·laboració. L'objectiu d'estos acords és potenciar la comunicació amb els representants de la societat civil valenciana, fomentar les activitats conjuntes d'interés comú i millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, tot optimitzant la qualitat del servei que ambdues parts contractuals oferixen a la ciutadania.

- CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA I L'EXCMA. DIPUTACIÓ PROVINCIAL D'ALACANT PER A LA FORMACIÓ DEL PERSONAL ADSCRIT A L'OFICINA DEL SÍNDIC

El 28 de juny de 2012, el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, i la presidenta de la Diputació Provincial d'Alacant, Luisa Pastor, van signar un conveni de col·laboració entre les dues institucions per a la formació del personal adscrit a l'oficina del Síndic.

L'acord pretén establir un marc de col·laboració estable entre ambdues institucions per a possibilitar que el personal adscrit al Síndic pugua participar en les accions formatives promogudes per la Diputació, sense perjudici que seguixen participant en aquelles activitats formatives que siguen organitzades per l'Institut Valencià de l'Administració Pública.

Este conveni està publicat en la nostra pàgina web:

http://www.elsindic.com/documentos/382_criptico105022013121118824.pdf

- CONVENI AMB EL COL·LEGI PROVINCIAL D'ADVOCATS D'ALACANT

El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, i el degà del Col·legi Provincial d'Advocats d'Alacant, Fernando Candela, van signar el 29 de novembre de 2012 un conveni de col·laboració amb l'objectiu principal de fomentar la col·laboració entre les dues institucions en totes les matèries de caràcter formatiu, assistencial, cultural i d'investigació que, relacionades amb la protecció dels drets i llibertats de les persones, siguen d'interés per a ambdues institucions.

El Síndic de Greuges i el Col·legi d'Advocats d'Alacant, d'acord amb el conveni signat, realitzaran estudis, projectes i programes de caràcter jurídic, tècnic o social; organitzaran cursos, conferències, seminaris, congressos, jornades i altres activitats que tinguen com a objecte essencial la promoció i defensa dels drets fonamentals i llibertats

públiques; com també totes aquelles que siguen considerades d'interés mutu, dins de les possibilitats de les parts i de les activitats que constitueixen l'objecte de l'acord.

En la nostra pàgina web, www.elsindic.com, es pot consultar el contingut íntegre del document. (http://www.elsindic.com/documentos/377_ConvenioICALI.pdf).

- CONVENI AMB LA UNIÓ DE CONSUMIDORS DE LA COMUNITAT VALENCIANA

El Síndic de Greuges, José Cholbi, i el president de la Unió de Consumidors, Pedro Hernández, van signar el 13 de novembre a Alacant, un conveni de col·laboració amb l'objectiu de millorar la defensa i promoció dels drets de la ciutadania i els serveis dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa a la protecció i defensa dels consumidors i usuaris, el Síndic de Greuges ha actuat en aquells casos en els quals s'ha produït una vulneració dels drets d'estos per falta de zel de l'Administració. En este sentit, des del Síndic no deixem de recordar que l'Administració ha de controlar de manera directa les prestacions del sector privat que siguen considerades serveis d'interés general, com per exemple els subministraments d'aigua, electricitat, gas o telefonia.

Entre els sectors que més denuncien els consumidors i usuaris davant el defensor del poble de la Comunitat Valenciana destaquen les reclamacions del subministrament de llum i gas, serveis de telefonia (sobretot a causa de una prestació de serveis deficitària o per disconformitat amb la facturació, ja siga per l'excés o per la periodicitat d'esta), habitatge i, de forma destacada enguany 2012, els productes financers.

La greu crisi econòmica que experimentem fa que les persones requerisquen més ajuda per part d'organitzacions com la UCCV, o d'institucions com el Síndic de Greuges, que troben la seua raó d'ésser en el servei a la ciutadania, ja que ambdues atenen les reclamacions de la ciutadania.

En virtut del conveni signat, ambdues entitats col·laboraran, entre altres coses, en l'elaboració d'estudis i anàlisis sobre els drets dels consumidors i usuaris amb els mitjans al seu abast; així com en activitats de difusió sobre els drets de la ciutadania i els serveis i les funcions del Síndic.

Amb este conveni també es pretén canalitzar i remetre, recíprocament, aquells casos on les possibles limitacions competencials impedisquen donar una solució efectiva al ciutadà o la ciutadana.

El contingut íntegre del conveni pot ser consultat en la nostra pàgina web, www.elsindic.com, en el següent enllaç:

http://www.elsindic.com/documentos/374_Convenio_UCCV.pdf

- CONVENI DE COOPERACIÓ INTERINSTITUCIONAL AMB EL DEFENSOR DEL POBLE DE L'ESTAT PLURINACIONAL DE BOLÍVIA

El 17 de maig de 2012, el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana va signar un conveni de col·laboració amb el Defensor del poble de l'Estat Plurinacional de Bolívia, Rolando Villena, amb l'objectiu de difondre i protegir els drets humans de ciutadans valencians i ciutadans bolivians quan estos es vegem afectats per actuacions que es troben subjectes a la supervisió de les parts.

En este sentit, ambdós defensors cooperaran mútuament en els requeriments d'informació en casos de possibles vulneració dels drets humans de bolivianes i bolivians a la Comunitat Valenciana, així com de valencianes i valencians que es troben a Bolívia.

Este conveni està publicat en la nostra pàgina web:

http://www.elsindic.com/documentos/383_criptico105022013121214185.pdf

- COL·LECTA DE SANG SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i el Centre de Transfusió d'Alacant van organitzar la V donació de sang per a atendre les moltes necessitats dels malalts ingressats en els hospitals alacantins. La col·lecta va tenir lloc l'1 de març i l'autobús d'hemodonació es va instal·lar a la plaça de Gabriel Miró, al costat de la seu del Síndic de Greuges.

Des del Síndic, a més de vetlar per la defensa dels drets i llibertats de la ciutadania, volem implicar-nos a promoure actituds responsables i solidàries, com ara la donació de sang, que són imprescindibles per a superar malalties com són el càncer, afeccions del cor, malalts renals, trasplantats, accidents de trànsit, cirurgia, malalts d'UCI, etc.