

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2013



SUMARI

PRESENTACIÓ	7
--------------------------	---

CAPÍTOL PRIMER

DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	15
--	----

1.	Actuacions del Síndic de Greuges.....	16
2.	Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	27
3.	Característiques dels promotors dels queixes.....	34
4.	Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana.....	39
4.1.	Drets relatius a l'ocupació pública.....	39
4.2.	Dret a l'educació.....	41
4.3.	Drets relatius a la hisenda pública.....	46
4.4.	Dret a la igualtat.....	48
4.5.	Dret a la salut.....	58
4.6.	Dret relacionats amb les entitats locals.....	60
4.7.	Dret a la protecció i assistència social.....	61
4.8.	Drets relatius a l'urbanisme i l'habitatge.....	83
4.9.	Dret a un medi ambient adequat.....	87
4.10.	Drets lingüístics.....	91

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	93
--	----

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	94
---	----

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS	122
---	-----

I. OCUPACIÓ PÚBLICA	122
----------------------------------	-----

1.	Introducció.....	122
2.	Ocupació pública en xifres.....	124
3.	Accés a l'ocupació pública.....	125
4.	Borses de treball: ocupació pública temporal.....	127
5.	Provisió de llocs.....	130
6.	Altres drets dels empleats públics.....	132

II. ENSENYAMENT	134
------------------------------	-----

1.	Introducció.....	134
2.	Ensenyament en xifres.....	135
3.	Instal·lacions docents.....	136
4.	Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials.....	138
5.	Altres aspectes del dret a l'educació.....	151
5.1.	Llibres de text.....	151

5.2.	Servicis complementaris de transport i menjador escolar.....	152
6.	Ensenyament universitari.....	153
III.	HISENDA PÚBLICA.....	156
1.	Introducció.....	156
2.	Hisenda pública en xifres.....	157
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals.....	158
3.1.	Impost de béns immobles (IBI).....	158
3.2.	Impost de vehicles de tracció mecànica.....	159
3.3.	Impost sobre l'increment dels terrenys de naturalesa urbana.....	161
3.4.	Taxes municipals.....	164
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat.....	169
4.1.	Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.....	169
4.2.	Impost sobre successions i donacions.....	174
IV.	IGUALTAT.....	175
V.	SANITAT.....	185
1.	Introducció.....	185
2.	Sanitat en xifres.....	186
3.	Assistència sanitària: llistes d'espera.....	187
4.	Expedients de reintegraments de despeses (prestacions complementàries).....	188
5.	Dret a la informació: accés a la història clínica.....	191
6.	Supressió de medicaments del finançament públic.....	196
7.	Assistència a menors amb trastorn de l'espectre autista (TEA). Límits d'edat. Impagaments a gabinet de diagnòstic i tractament de trastorns del neurodesenvolupament.....	198
8.	Assistència a la població infantojuvenil en matèria de salut mental en el Departament de Salut de Dènia.....	204
9.	Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA).....	209
10.	Infraestructures sanitàries.....	211
11.	Antenes de telefonia mòbil	213
12.	Règim d'aportació farmacèutica (RAF).....	215
13.	Persones amb discapacitat. Eliminació de la gratuïtat de la prestació farmacèutica, el catàleg d'ortopròtesis i ajudes tècniques.....	221
14.	Falta de resposta a reclamacions.....	238
VI.	SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC.....	243
1.	Introducció.....	243
2.	Servicis i règim jurídic dels entitats locals en xifres.....	244
3.	Servicis.....	245
3.1.	Subministrament d'aigua potable.....	245
3.2.	Vies públiques urbanes.....	250

3.3.	Altres servicis locals.....	254
4.	Ordenació i control del trànsit urbà.....	260
4.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	260
4.2.	Expedients sancionadors.....	269
5.	Béns municipals.....	272
6.	Règim jurídic: ciutadania i bona administració	276
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.....	278
6.2.	Drets de participació en assumptes públics per part dels ciutadans.....	281
6.3.	Compliment d'obligacions econòmiques derivades de les contractacions municipals o altres compromisos prèviament adquirits.....	285
6.4.	Responsabilitat patrimonial de l'Administració.....	286
VII.	SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	288
a)	SERVICIS SOCIALS.....	288
1.	Introducció.....	288
2.	Servicis socials en xifres.....	289
3.	Persones amb discapacitat.....	290
4.	Atenció a la família, infància i joventut.....	292
5.	Tercera edat.....	297
6.	Prestacions econòmiques.....	301
b)	ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	306
1.	Introducció.....	306
2.	Atenció socio sanitària en xifres.....	307
3.	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	308
VIII.	URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT.....	317
a)	URBANISME.....	317
1.	Introducció.....	317
2.	Urbanisme en xifres.....	318
3.	Planejament urbanístic.....	319
3.1.	La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	319
3.2.	Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	321
3.3.	Patrimoni històric, artístic i cultural.....	323
4.	Gestió urbanística.....	325
5.	Disciplina urbanística.....	335
5.1.	El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	335
5.2.	Les llicències urbanístiques.....	338
5.3.	La intervenció municipal a través d'ordres d'execució..	342

5.4.	Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	345
b)	HABITATGE	355
1.	Introducció.....	355
2.	Habitatge en xifres.....	356
3.	Escassetat d'habitatges de protecció pública	357
4.	Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer.....	363
5.	Altres queixes.....	366
c)	MEDI AMBIENT	373
1.	Introducció	373
2.	Medi ambient en xifres.....	375
3.	Contaminació acústica.....	376
4.	Informació ambiental.....	393
5.	Salut ambiental.....	395
6.	Abocadors.....	396
7.	Aigües.....	398
8.	Animals.....	398
9.	Llicència ambiental.....	399
10.	Espais naturals protegits.....	400
IX.	ÚS DEL VALENCIÀ	403
1.	Introducció.....	403
2.	Ús del valencià en xifres.....	404
3.	Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	405
4.	Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà.....	406
5.	Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments.....	407
X.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	409
1.	Introducció.....	409
2.	Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	410
3.	Agricultura.....	411
4.	Assistència jurídica gratuïta.....	414
5.	Col·legis professionals.....	416
6.	Consum.....	417
7.	Cooperació amb el desenvolupament	420
8.	Cultura.....	423
9.	Esports.....	424
10.	Ocupació.....	427
11.	Indústria.....	429
12.	Obres públiques.....	433
13.	Productes bancaris.....	439
14.	Transports.....	440

XI.	QUEIXES REMESES EL DEFENSOR DEL POBLE.....	442
	1. Introducció.....	442
	2. Les queixes remeses el Defensor del Poble en xifres.....	444
XII.	COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES.....	447
	1. Introducció.....	447
	2. Administracions que no han contestat els requeriments o les resolucions del Síndic, tot evidenciant una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració.....	449
	3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i, per tant, la seua actitud no es pot interpretar com hostil, entorpidora o de no-col·laboració.....	449
	4. Entitats que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic.....	452
XIII.	IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	453
XIV.	CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT..	457
CAPÍTOL TERCER		
	L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....	460
	1. Introducció.....	461
	2. Característiques de les consultes.....	462
	2.1. Evolució per mesos.....	462
	2.2. Mitjans de presentació.....	462
	2.3. Matèries.....	462
	2.4. Consultes per administració afectada.....	464
	2.5. Consultes per província d'origen.....	464
	3. Conclusions.....	465
CAPÍTOL QUART		
	ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	466
	1. Resum de les principals activitats.....	467
	2. Relacions institucionals.....	467
	2.1. XXVIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	467
	2.2. Projecte per a l'Enfortiment de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. Pla de Treball de la Xarxa de Defensories dela Dona de la Fio.....	470
	2.3. Jornada sobre Violència de Gènere entre Adolescents: les Noves Tecnologies com a Instrument.....	472
	2.4. Jornada sobre Seguretat i Privacitat del Menor en Internet.....	472

3. Altres activitats..... 473

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 amb 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, així com de l'Administració local radicada en el territori de la Comunitat, i això amb la finalitat que es complisca l'objectiu assignat per la llei al Síndic de Greuges de defensar els drets constitucionals i els emanats de l'Estatut d'autonomia, la titularitat dels quals correspon a la ciutadania.

Abans d'entrar en l'anàlisi de la nostra activitat, voldria fer un exprés reconeixement al grau de dedicació, professionalitat i responsabilitat amb què tot el personal de la institució exercix el seu treball quotidià, sense les qualitats i la col·laboració del qual seria molt difícil aconseguir les quotes assolides.

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

Fins al 5 de març de 2014, ha estat al capdavant de la institució el Sr. José Cholbi Diego. Recorde que, quan va arribar a la Sindicatura, un dels primers objectius que es va proposar va ser donar a conèixer la institució a la ciutadania. Avui podem comprovar, sense cap tipus de dubte, que la meta s'ha assolit i que esta labor ha contribuït a l'augment exponencial del nombre de queixes. Hem passat de tenir 3.647 queixes en 2009 a tenir-ne 19.134 en 2013.

Ha exercit el càrrec amb la dignitat requerida i la normalitat que el caracteritza. Treballador incansable i company atent, ha sigut un veritable plaer –i sé que ho dic en nom de tot el personal de la casa- compartir amb tu estos cinc anys. I, des d'ací, vull expressar la meua més sincera felicitació i reconeixement per la gran labor duta a terme com a síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Moltes gràcies, i una forta abraçada, estimat amic.

L'Informe que tinc l'honor de presentar a les Corts, i en l'elaboració del qual he comptat amb la inestimable col·laboració i participació de l'adjunt segon de la institució, constituïx el compendi de l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant l'any 2013; en la seua redacció, hem procurat facilitar-ne la lectura al conjunt de la ciutadania, tot utilitzant un llenguatge tan senzill i clar com ha sigut 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 2013; a continuació, donem compte de l'apartat sobre la "Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana", en què fem una radiografia de l'estat dels principals drets per matèries 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 solament d'aquelles que ens han semblat més rellevants, ja siga per la seua temàtica, pel nombre de persones afectades, per l'alarma social generada o la repercussió que han tingut en els mitjans de comunicació.

Les actuacions realitzades per esta institució en 2013 pugen, en nombre de queixes i consultes rebudes, a un total de 34.970. Això implica un important augment de la quantitat de treball realitzat pel Síndic de Greuges, ja que ha efectuat un total de 3.567 actuacions més que l'any passat, que en van ser 31.403.

En relació amb les queixes presentades a instància de part durant el 2013, a més de la continuació d'aquelles que estaven en tramitació durant l'any passat, cal destacar que s'han formulat un total de 19.134 queixes, de les quals 17 s'han incoat d'ofici. Així mateix, s'han atés 15.836 consultes per part de l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Sens dubte, any rere any l'increment és exponencial, ja siga pel coneixement cada vegada més elevat de l'existència de la Sindicatura, ja siga per la greu situació de l'economia real, alhora que els servicis públics cada vegada són més reduïts.

Si comparem estes dades amb les del 2012 (14.585 queixes i 16.818 consultes), s'ha produït un rellevant augment del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges, ja que s'han tramitat 4.549 expedients més, la qual cosa implica un increment del 31%, i respecte al 2011, l'augment és del 60,77%.

En este punt es fa necessari remarcar, una vegada més, l'important esforç realitzat pel personal de la institució, atés que, des que esta institució va iniciar el seu camí, solament ha experimentat l'increment de la seua plantilla en 4 places l'any 2007. Doncs bé, amb la mateixa plantilla i este important augment de treball, s'han reduït els temps mitjans dels compromisos de qualitat adquirits, tal com es pot comprovar en l'apartat del present Informe anual titulat "Carta de Servicis del Síndic de Greuges. Indicadors de qualitat". Però realment hem d'assenyalar que la plantilla d'esta casa és insuficient i que no podrà mantenir el ritme de treball que porta durant molt més temps, llevat que s'òbriguen algunes places que mitiguen la situació.

Les matèries que més preocupen les persones que en 2013 han acudit a la institució a presentar una queixa han sigut les següents, per este ordre: servicis socials (4.188 queixes); medi ambient (3.513); sanitat (3.070); educació (2.586); atenció sociosanitària -Llei de la dependència- (1.758); urbanisme i habitatge (1.312); ocupació (568) i els assumptes relacionats amb els servicis prestats pels ajuntaments -aigua, fem, ordenació del trànsit, vies urbanes, neteja, etc. (419 queixes).

Els diversos problemes derivats de l'aplicació de la Llei de la dependència 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 19.134 queixes rebudes en 2013, un total de 1.758 es referixen als obstacles que troben les persones afectades per a aconseguir l'obtenció de les ajudes de l'esmentada Llei de la dependència (en 2012 van ser 2.254; en 2011, 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 les següents: el 21,79% de les queixes procedixen de la província de Castelló (el 15% en 2012), el 27,13% de la província de València (el 45% en 2012) i el 51,08% de la província d'Alacant (el 40% en 2012).

Respecte de la via de presentació de les queixes davant del Síndic de Greuges, observem que, durant el 2013, el 48% de les queixes han sigut presentades per Internet (tant a través de la nostra pàgina web com del correu electrònic), de manera que superen el nombre de queixes presentades per correu postal, que enguany han constituït el 28%, i el de les presentades directament en l'oficina del Síndic, que són el 19%. En este sentit, un 4% de les 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 1% de les queixes ens continuen arribant per fax.

D'altra banda, el nombre total de consultes ateses per la nostra oficina durant l'any 2013 puja a 15.836, una xifra lleugerament inferior a la de l'any passat, a causa de l'increment de l'ús de la seu electrònica per part dels ciutadans -14.525 consultes telemàtiques-, qui, en compte de posar-se en contacte amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana, consulten l'estat del seu expedient o omplinen els seus tràmits directament a través de la nostra seu electrònica. Esta nova via s'ha posat a disposició de la ciutadania amb la finalitat de permetre l'accés als nostres servicis tots els dies de l'any, les vint-i-quatre hores del dia.

De les 15.836 atencions prestades, distingim, com cada any, les que constitueixen "noves consultes" (que són aquelles en què la ciutadania s'ha dirigit per primera vegada a la institució o que ho havien fet abans però ara plantegen noves qüestions relacionades amb assumptes que abans no havien sigut motiu de consulta), dels "seguiments", que són aquelles ocasions en què la ciutadania s'ha dirigit a l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'esta institució per qualsevol qüestió relativa a la tramitació d'un expedient de queixa ja obert, i que pot anar des de la consulta del seu estat fins a l'evacuació del tràmit d'al·legacions, o la posada en coneixement del Síndic de nous fets o circumstàncies relatius a la queixa, o bé el lliurament de documentació. Durant el 2013, s'han atés un total de 6.266 noves consultes i 9.570 seguiments. De les 6.266 noves consultes, en 3.573 supòsits s'ha arribat a obrir expedient de queixa.

Les matèries més consultades en 2013 han sigut les següents, per este ordre: atenció socio sanitària (4.078 consultes); urbanisme i habitatge (2.706); sanitat (2.102); educació (1.223); hisenda pública (973); medi ambient (834) i servicis socials (727).

L'important augment del treball dut a terme pel Síndic de Greuges en 2013 també ha tingut la seua corresponent traducció en el nombre total d'entrada i eixida de documents, segons es desprén de les dades oferides pel Registre general.

En l'Informe anual de 2012, s'havien registrat, d'entrada, un total de 25.571 documents i, d'eixida, un total de 70.278. Enguany hem incrementat encara més els documents rebuts: 32.111 documents rebuts, la qual cosa comporta, respecte de la xifra de l'any passat, un augment del 25%. Quant a l'eixida de documents, s'ha mantingut l'elevada xifra de 69.354.

Entre les raons que justifiquen l'important increment de les queixes i consultes rebudes en esta institució destaquen les dràstiques mesures adoptades per l'Administració en matèries que afecten drets socials i que estan suportant importants retallades, impagaments de concerts i subvencions aprovades, retards aleatoris en el pagament de prestacions, dilacions d'anys a resoldre els expedients, falta de resposta de l'Administració, etc. En resum, s'hi observa en molts casos falta d'eficàcia i eficiència administrativa. Això, no cal dir-ho, produïx inseguretats en la ciutadania i, per descomptat, desconfiança i falta de credibilitat. Contràriament a esta actuació, cada dia augmenta més la necessitat que les institucions públiques responguen davant de la situació de pobresa que experimenten tantes persones, el nombre de les quals està multiplicant-se a causa d'este nou fenomen de la pobresa sobrevinguda i que les condemna a l'exclusió social. Si portem esta situació a l'aspecte econòmic, caldria reflexionar sobre el cost que, també en este aspecte, té l'expulsió del sistema de tantíssima gent.

Així mateix, la institució és cada dia més coneguda i cada vegada són més les persones que presenten i tramiten les seues queixes 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 quotes 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 despesa. Este servici és cada vegada més valorat per les persones, les quals ens ho demostren quan presenten les seues queixes i ens envien cartes d'agraïment per l'eficaç 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 suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2013, ja que, d'un total de 2.357 (en 2012 en van ser 1.636, en 2011, 1.413; en 2010 un total de 1.368 i en 2009 en van ser 740), en el moment de redactar el present Informe anual se n'han acceptat 1.418, una xifra que representa el 60,16% si tenim en compte que n'hi ha, pendents de resposta de l'Administració, 540 (22,91%) i justament el nombre de respostes no acceptades provenen en una aclaparadora majoria de la Conselleria de Benestar Social respecte de la Llei de la dependència, que fan un total de 399 (16,93%). Així doncs, en general no solament seguim augmentant, any rere any, el nombre de recomanacions emeses, sinó també el seu grau d'acceptació..

Tanmateix, cal assenyalar que, a pesar de l'elevadíssim grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques, en molts casos la realitat demostra que, per a l'Administració, el fet que les accepte no significa que les complisca, i per això esta institució continua incrementant els seus esforços per a fer 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. També és cert que no sempre és possible fer-ho pel volum de treball que esta Sindicatura suporta, però és fàcilment comprovable este incompliment per la reiteració que, cada any, hem de fer de les mateixes qüestions, moltes de les quals són fins i tot anteriors a la crisi financera.

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 hem emés enguany.

Respecte del grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé ressaltar que d'un total d'11.608 queixes del 2013 tancades durant este període, en 8.949 queixes s'ha solucionat el problema denunciat de manera favorable per al ciutadà o la ciutadana, fet que implica un elevat percentatge d'eficàcia, concretament del 77%.

Després de ressenyar la rellevant tasca que duu a terme esta institució i amb la intenció de mantenir un diàleg fluid, un coneixement de la situació dels drets fonamentals a la nostra comunitat i una col·laboració més eficaç, una vegada més reiterem la nostra sol·licitud d'establir una reunió trimestral amb la Mesa de Peticions de les Corts, tot seguint l'exemple d'altres defensories autonòmiques, amb la voluntat que estes trobades siguen beneficioses per a la ciutadania.

Quant al grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució, volem dir 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 rapidesa, 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, convé assenyalar la insistència del Síndic perquè s'amplie este mecanisme a través dels convenis de col·laboració que se signen entre la Sindicatura i 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 2013 ha continuat sent evitar, coste el que coste, que algun expedient poguera quedar-se paralytitzat per falta de col·laboració de l'administració implicada, i això, amb la finalitat de 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 desbloqueig dels expedients.

Una vegada dit això i com ja vam fer l'any passat, dediquem un apartat específic per a esmentar les entitats valencianes que, durant el 2013, 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 Universitat d'Alacant i de 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.

Així mateix, les institucions que han col·laborat desinteressadament durant l'any 2013 amb la Sindicatura, com a resposta a la nostra petició general per a crear algun equip de treball respecte de certs temes rellevants, sobretot, en servicis socials i en l'àmbit socio sanitari, han sigut les següents:

- Ajuntaments d'Alacant, Alcoi, Benidorm, Elx, Orihuela, Petrer i la Vila Joiosa.
- Col·legi Oficial de Treball Social.
- Plataformes en defensa de la Llei de la dependència d'Alacant i la Coordinadora de la Comunitat Valenciana.

A continuació, donarem compte de les principals novetats que incorporem enguany 2013 en el present Informe anual a les Corts Valencianes.

En el capítol XIV del present Informe anual publiquem els suggeriments i les reclamacions dirigits al Síndic, com també els resultats obtinguts com a conseqüència de l'aplicació dels indicadors de qualitat que mesuren el grau de compliment, per part d'esta institució, dels compromisos adquirits en la Carta de Servicis del Síndic de Greuges, la qual va ser aprovada a la fi de 2007 i ha sigut aplicada durant els últims anys amb la voluntat de continuar millorant, dia rere dia, la qualitat dels servicis que prestem a les persones que acudixen a esta institució per a demanar la nostra intervenció, tot procurant imprimir-li rapidesa, agilitat i eficàcia.

De la mateixa manera que hem fet al llarg dels últims anys, hem incorporat un nou apartat en l'Informe dedicat a la implantació de les noves tecnologies de la informació i comunicació, en el qual donem compte dels avanços realitzats en esta matèria durant el 2013.

Com a fet més destacat durant l'any 2013, ens agradaria destacar la posada en funcionament la Seu Electrònica del Síndic de Greuges, www.seu.elsindic.com, que es va inaugurar a l'octubre de 2013. Este nou canal està dirigit a totes aquelles persones o administracions que opten per interactuar d'una manera segura amb el Síndic de Greuges a través d'Internet.

Els principals objectius de la Seu Electrònica del Síndic són: facilitar l'accés electrònic als servicis i procediments del Síndic de Greuges; augmentar l'eficàcia i eficiència del funcionament del Síndic a través de la reducció dels temps de tramitació dels expedients de queixa; reduir l'empremta mediambiental i convertir la seu en l'eix central de les relacions del Síndic amb els ciutadans i l'Administració.

Així mateix, els servicis que oferix la Seu Electrònica del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana són els següents: presentació de queixes, presentació de consultes, presentació d'al·legacions o nova documentació, conèixer l'estat de qualsevol expedient de queixa tramitat en el Síndic, verificació de documents electrònics, bústia

de reclamacions o suggeriments sobre el funcionament del Síndic, com també la modificació de les dades personals. Estos servicis podran ser modificats i ampliat en el futur.

Des de la posada en marxa d'este nou servici, el registre electrònic funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, com a registre auxiliar del registre general d'entrada i eixida del Síndic de Greuges i, per tant, té la mateixa validesa. Este registre és l'encarregat de la recepció i, si escau, la remissió dels documents, sol·licituds, escrits i comunicacions que es remeten i s'estenguen mitjançant signatura electrònica.

La Seu Electrònica del Síndic, igual que la seua pàgina web, és plenament accessible per a tots els ciutadans (AAA), i respecta i complix 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.

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 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.

Amb la posada en marxa a ple rendiment tant de la nostra pàgina web com de la nova seu electrònica, la institució continua avançant. D'acord amb les dades facilitades pel nostre programa informàtic, durant el 2013 s'han dut a terme 177.203 tràmits electrònics. D'altra banda, al llarg de tot l'any 2013, la nostra web i la nostra seu han rebut un total del 357.283 pàgines vistes.

Així mateix, estes pràctiques han implicat un important estalvi energètic i mediambiental, i gràcies a això complim amb un dels nostres objectius, que és 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 elevat estalvi econòmic i un rendiment més eficient del capital humà, sinó també la reducció de l'empremta mediambiental.

Finalment, m'agradaria destacar que, des del Síndic, estem impulsant la col·laboració, amb el màxim nombre d'administracions públiques a l'hora d'utilitzar este canal de comunicació electrònica.

D'altra banda, en l'apartat del present Informe anual dedicat a les "Activitats del Síndic", donem compte de les conclusions de les XXVIII Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble; el Projecte per a l'Enfortiment de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. Pla de Treball de la Xarxa de Defensories de la Dona de la FIO; la Jornada sobre Violència de Gènere entre Adolescents: les Noves Tecnologies com a Instrument"; la Jornada sobre Seguretat i Privacitat del Menor en Internet, com també de la VI 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.

Enguany hem informat també d'un nou projecte, que depén del Ministeri Alemany de Cooperació per a enfortir la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. En concret, el Síndic de Greuges ha participat activament en el pla de treball de la Xarxa de Defensories de la Dona de la FIO, que ha dedicat este programa a promoure l'enfocament transversal de gènere en les cinc defensories que participen en esta activitat: la Defensoria del Poble de Bolívia, la Defensoria del Poble de la Ciutat Autònoma de Buenos Aires, la Defensoria dels Habitants de Costa Rica, el Procurador del Ciutadà de Puerto Rico i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Abans de concloure la presentació de l'Informe anual 2013, volem agrair expressament als mitjans de comunicació la difusió que en fan i, per acabar, donar també les gràcies al conjunt de la ciutadania per la confiança depositada en la feina ben feta d'esta institució, tal com ho demostra el fet del constant i elevat augment del treball realitzat pel Síndic de Greuges en la millora de la defensa i protecció dels drets. La nostra única raó de ser és defensar sense parar la ciutadania en les seues justes reivindicacions sobre la protecció dels seus drets.

Emilia Caballero Álvarez
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana e.f.

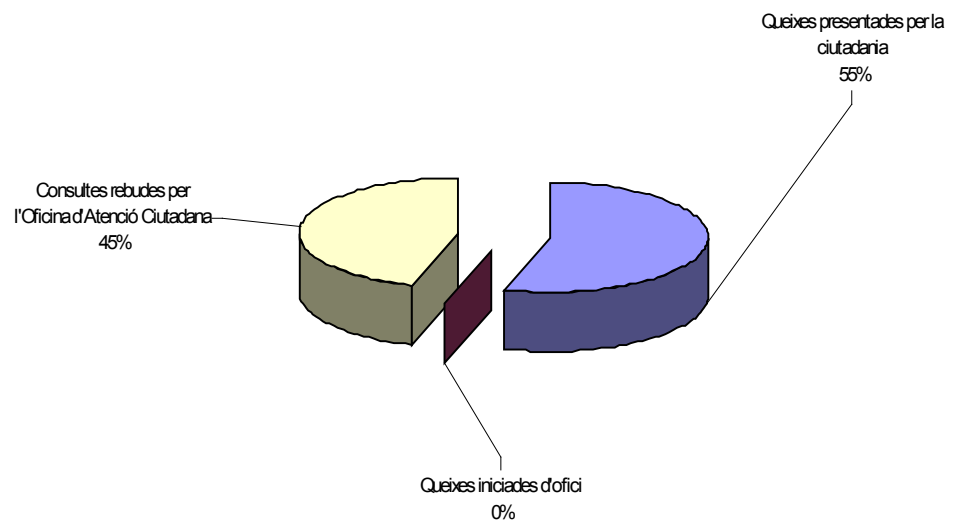
CAPÍTOL PRIMER

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

1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

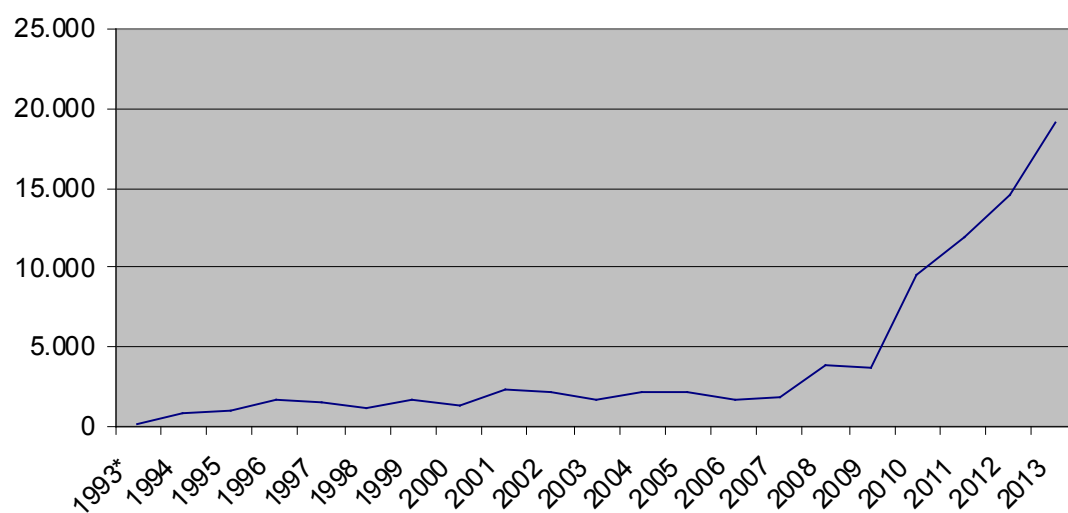
1.1 Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en 2013

	Nre.	%
Queixes presentades per la ciutadania	19.117	54,67%
Queixes iniciades d'ofici	17	0,05%
Consultes rebudes	15.836	45,28%
Total	34.970	100,00%



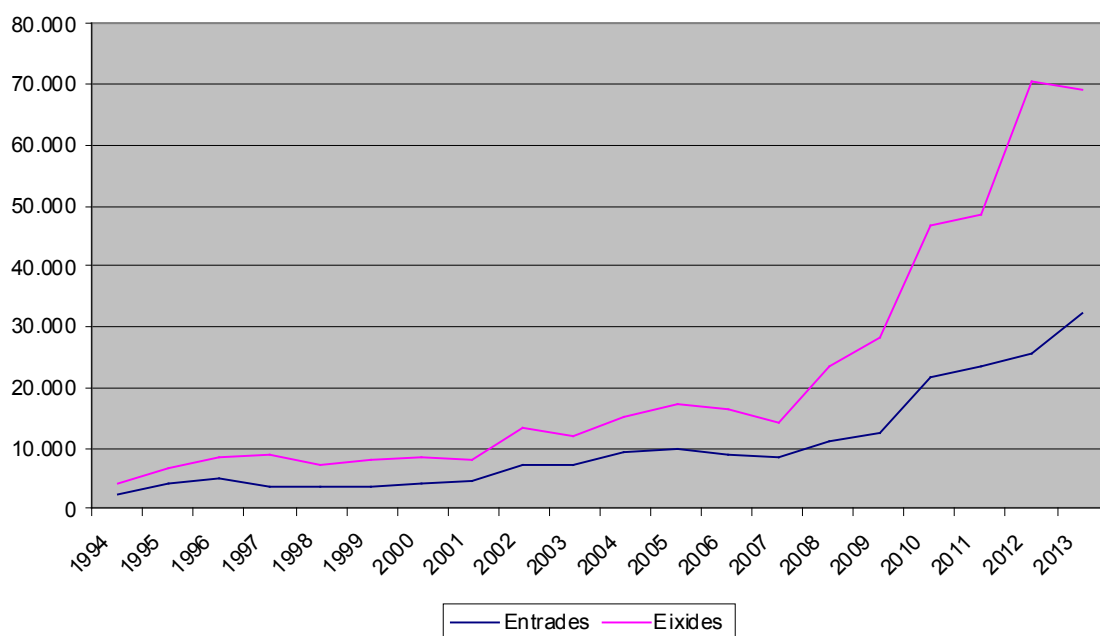
1.2 Evolució de les queixes amb expedient

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
2013	19.134



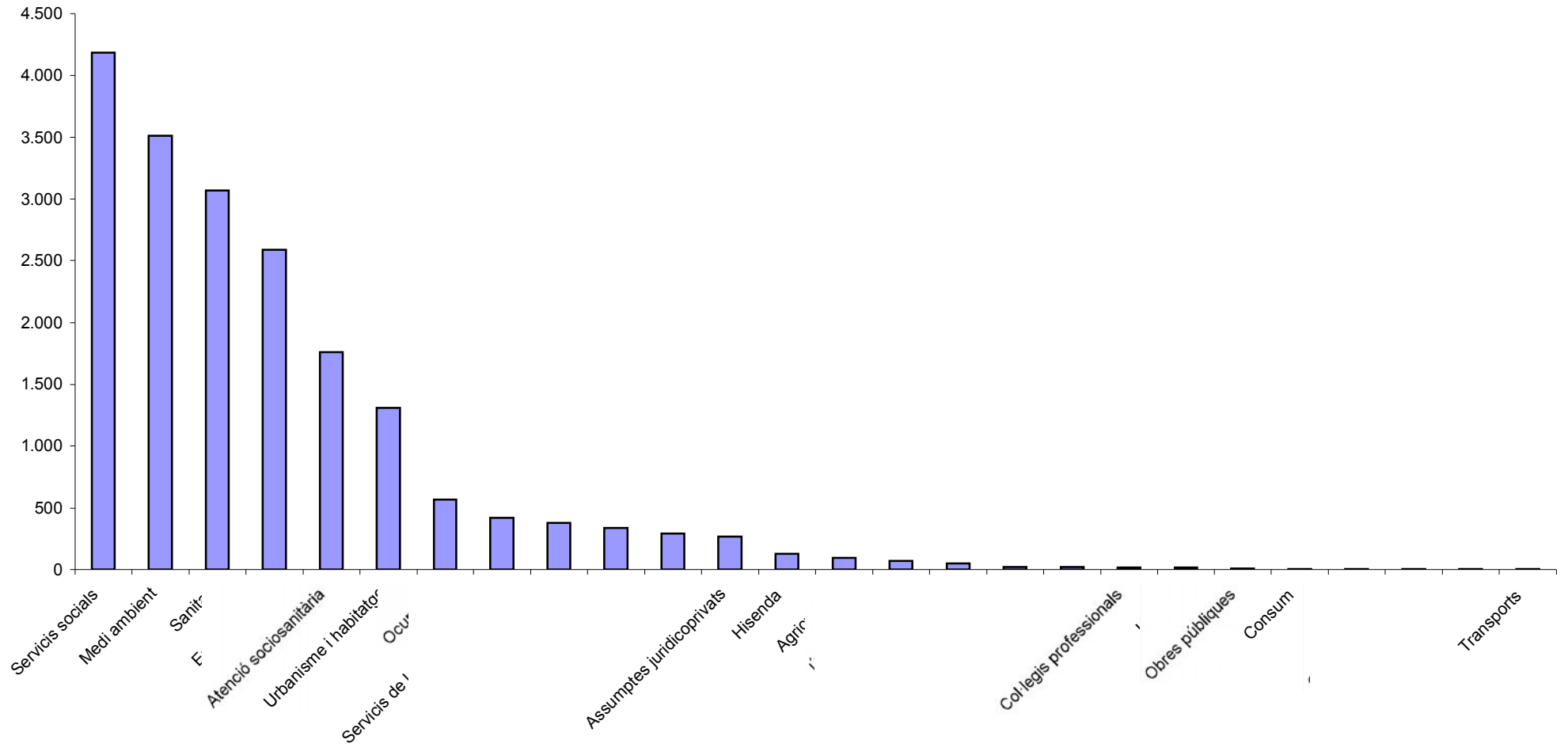
1.3 Registre de documents

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
2013	32.111	69.354



1.4 Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2013

Matèria	Total	%
Servicis socials	4.188	21,89%
Medi ambient	3.513	18,36%
Sanitat	3.070	16,04%
Ensenyament	2.586	13,52%
Atenció socio sanitària	1.758	9,19%
Urbanisme i habitatge	1.312	6,86%
Ocupació	568	2,97%
Servicis de les entitats locals	419	2,19%
Ocupació pública	378	1,98%
Cooperació amb el desenvolupament	337	1,76%
Queixes competència d'altres defensors	291	1,52%
Assumptes juridicoprivats	266	1,39%
Hisenda	129	0,67%
Agricultura	94	0,49%
Ús del valencià	72	0,38%
Productes bancaris	48	0,25%
Justícia i administracions públiques	22	0,11%
Indústria	20	0,10%
Col·legis professionals	17	0,09%
Igualtat	15	0,08%
Obres públiques	8	0,04%
Consum	6	0,03%
Esports	5	0,03%
Cultura i Educació	4	0,02%
Assistència jurídica gratuïta	4	0,02%
Transports	4	0,02%
Total	19.134	100,00%

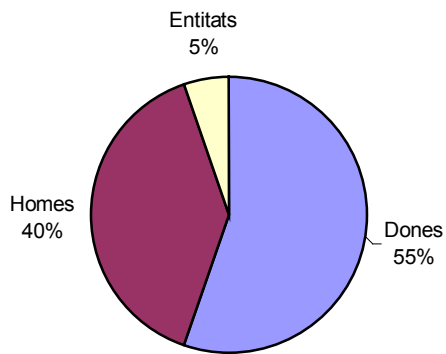


Perfil dels usuaris

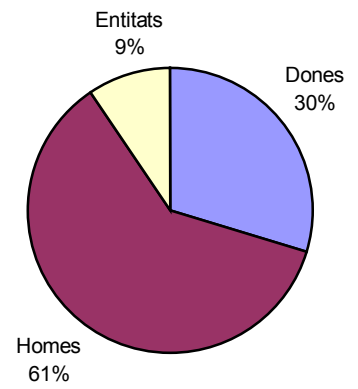
Matèria	Dones		Homes		Entitats		Total	% Queixes
	Total	% Matèria	Total	% Matèria	Total	% Matèria		
Servicis socials	2.311	55,18%	1.657	39,57%	220	5,23%	4.188	21,89%
Medi ambient	1.040	29,60%	2.143	61,00%	330	9,39%	3.513	18,36%
Sanitat	1.881	61,27%	1.075	35,02%	114	3,71%	3.070	16,04%
Ensenyament	1.717	66,40%	833	32,21%	36	1,39%	2.586	13,52%
Atenció sociosanitària	1.231	70,02%	525	29,86%	2	0,11%	1.758	9,19%
Urbanisme i habitatge	552	42,07%	719	54,80%	41	3,13%	1.312	6,86%
Ocupació	4	0,70%	274	48,24%	290	51,06%	568	2,97%
Servicis de les entitats locals	153	36,52%	252	60,14%	14	3,34%	419	2,19%
Ocupació pública	226	59,79%	148	39,15%	4	1,06%	378	1,98%
Cooperació al desenvolupament	18	5,34%	161	47,77%	158	46,88%	337	1,76%
Queixes competència d'altres defensors	146	50,17%	137	47,08%	8	2,75%	291	1,52%
Assumptes juridicoprivats	146	54,89%	112	42,11%	8	3,01%	266	1,39%
Hisenda	37	28,68%	81	62,79%	11	8,53%	129	0,67%
Agricultura	4	4,26%	28	29,79%	62	65,96%	94	0,49%
Ús del valencià	11	15,28%	61	84,72%	0	0,00%	72	0,38%
Productes bancaris	22	45,83%	21	43,75%	5	10,42%	48	0,25%
Justícia i administracions públiques			9	40,91%	13	59,09%	22	0,11%
Indústria	1	5,00%	6	30,00%	13	65,00%	20	0,10%
Col·legis professionals			4	23,53%	13	76,47%	17	0,09%
Igualtat	10	66,67%	5	33,33%			15	0,08%
Obres públiques			3	37,50%	5	62,50%	8	0,04%
Consum			1	16,67%	5	83,33%	6	0,03%
Esports					5	100,00%	5	0,03%
Cultura i Educació			1	25,00%	3	75,00%	4	0,02%
Assistència jurídica gratuïta					4	100,00%	4	0,02%
Transports					4	100,00%	4	0,02%
	9.510	49,70%	8.256	43,15%	1.368	7,15%	19.134	100,00%

Gràfic de les matèries més nombroses

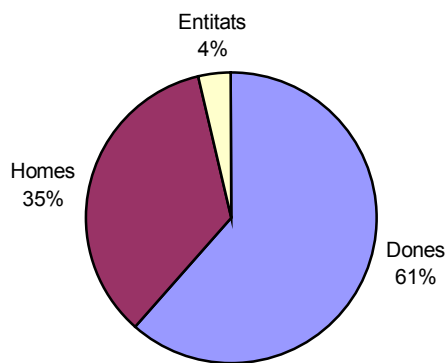
Servicis socials



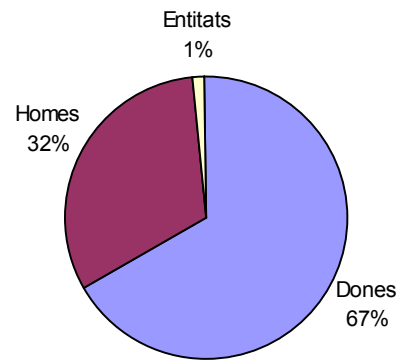
Medi ambient



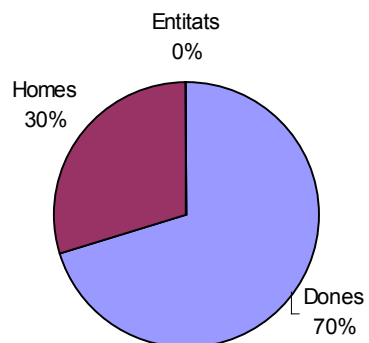
Sanitat



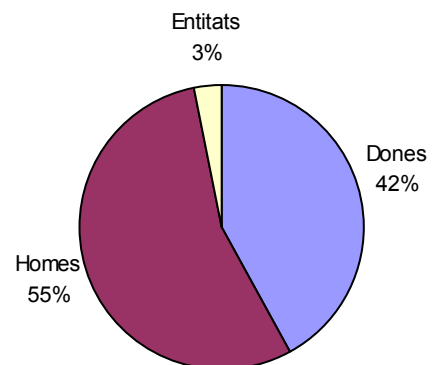
Ensenyament



Atenció socio sanitària

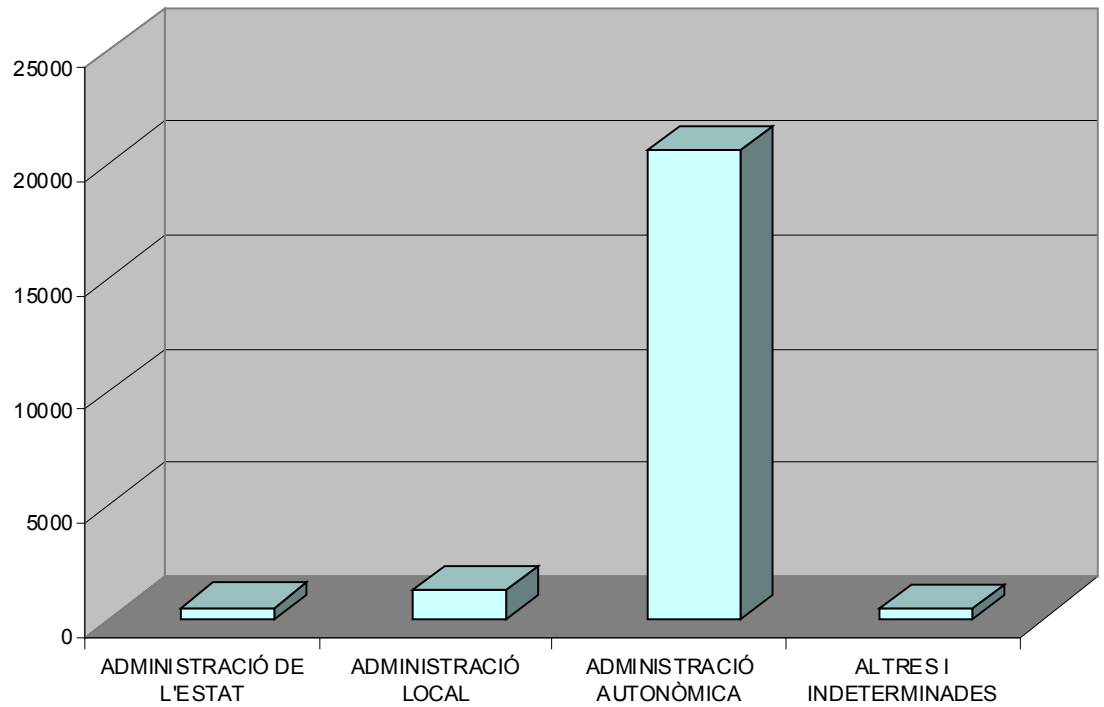


Urbanisme i habitatge



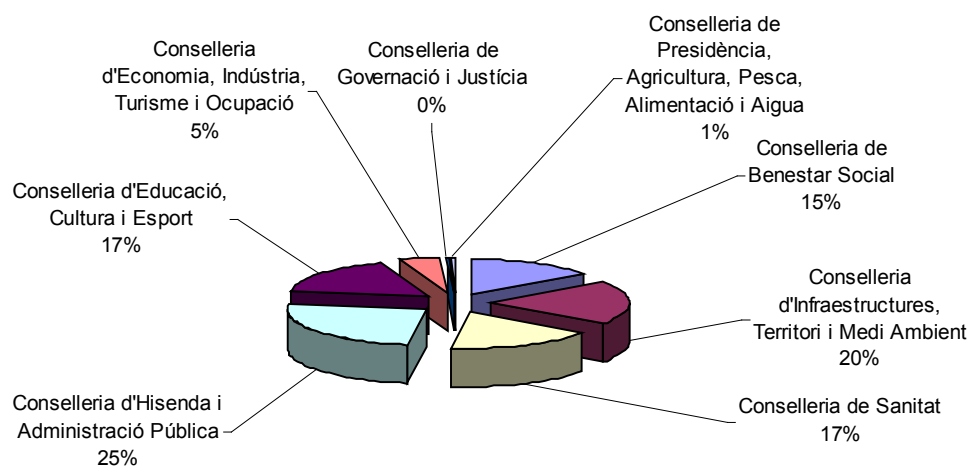
1.6 Classificació per administració afectada i nombre de queixes

ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	520	2,28%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	1.263	5,54%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	20.595	90,30%
ALTRES I INDETERMINADES	429	1,88%
TOTAL	22.807	100,00%



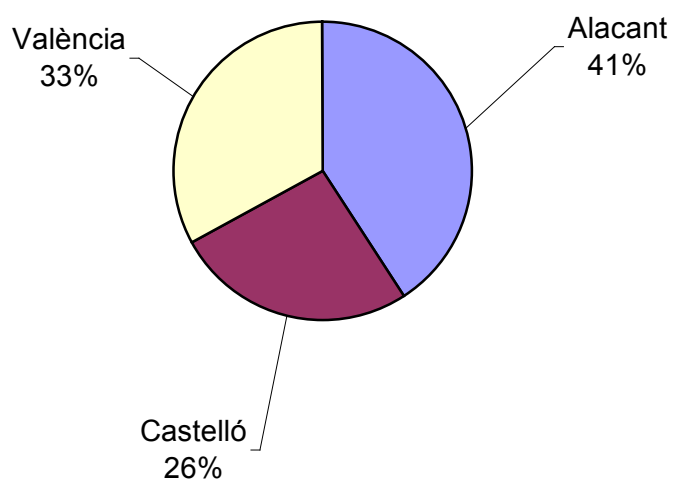
1.6.1 Detall d'organisme afectat (excloses l'Administració local i l'estatal)

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	Nre.	%
Conselleria de Benestar Social	3.103	15,07%
Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient	4.085	19,83%
Conselleria de Sanitat	3.546	17,22%
Conselleria d'Hisenda i Administració Pública	5.246	25,47%
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	3.467	16,83%
Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació	983	4,77%
Conselleria de Governació i Justícia	28	0,14%
Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua	137	0,67%
Total	20.595	100,00%



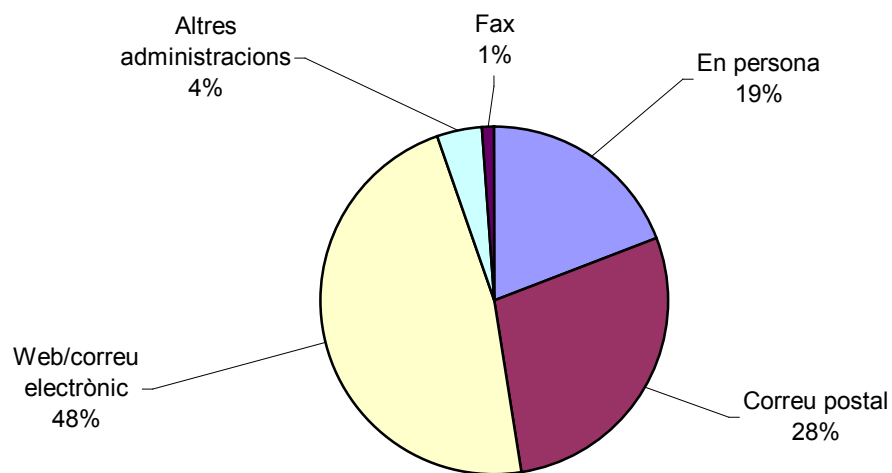
1.6.2 Resum per províncies en què les seues administracions han sigut objecte de queixa

Província	Nre.	%
Província d'Alacant	516	40,86%
Província de Castelló	330	26,13%
Província de València	417	33,02%
Total Comunitat Valenciana	1263	100,00%



1.7 Via de presentació de les queixes

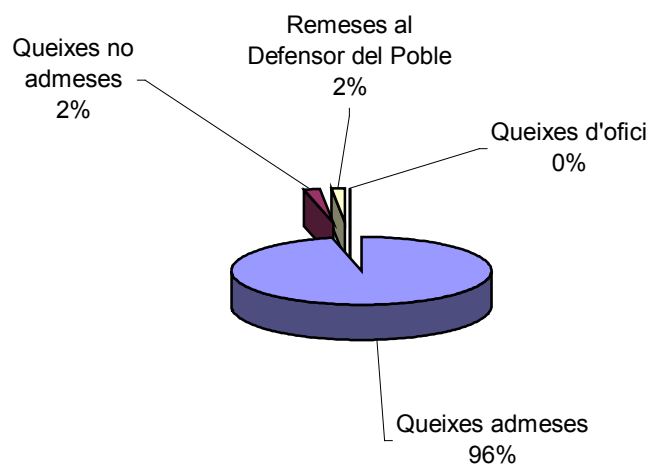
EXERCICI	2013	2012	2011
Web/correu electrònic	9.026	7.304	9.385
Correu postal	5.435	3.656	1.358
En persona	3.658	2.695	672
Altres administracions	792	601	219
Fax	223	329	267
TOTAL	19.134	14.585	11.901



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

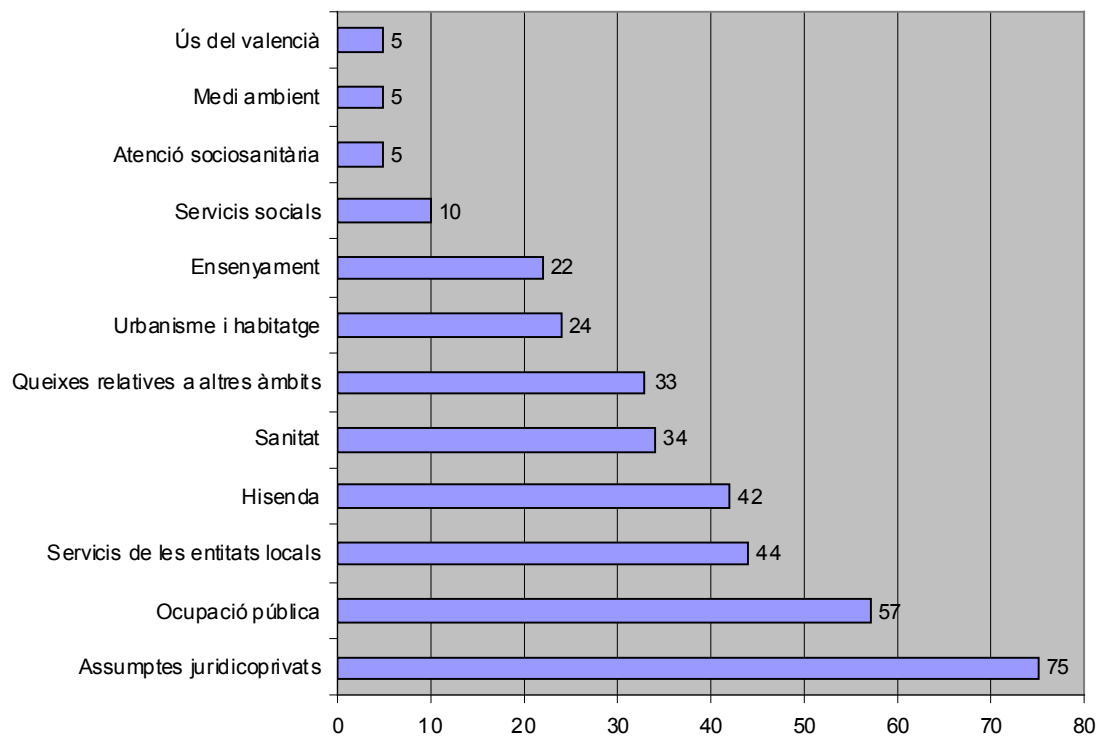
2.1 Situació general

CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	18.447	96,41%
Queixes no admeses	379	1,98%
Remeses al Defensor del Poble	291	1,52%
Queixes d'ofici	17	0,09%
Total de queixes amb expedient	19.134	100,00%



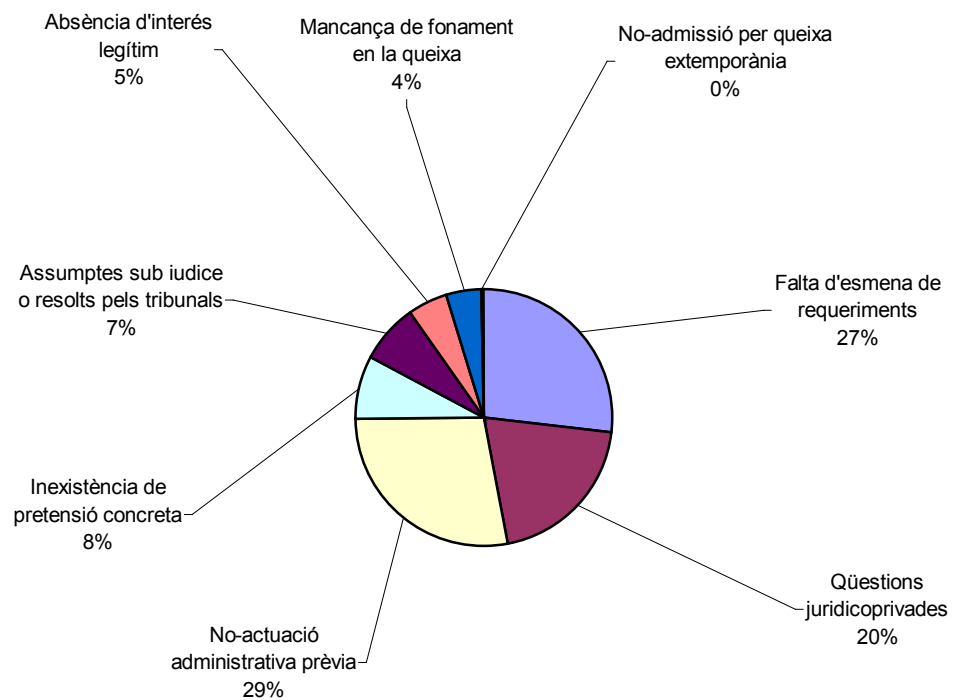
2.2 Queixes no admeses per àrees

Àrea	Nre.	%
Assumptes juridicoprivats	75	21,07%
Ocupació pública	57	16,01%
Servicis de les entitats locals	44	12,36%
Hisenda	42	11,80%
Sanitat	34	9,55%
Queixes relatives a altres àmbits	33	9,27%
Urbanisme i habitatge	24	6,74%
Ensenyament	22	6,18%
Servicis socials	10	2,81%
Atenció socio sanitària	5	1,40%
Medi ambient	5	1,40%
Ús del valencià	5	1,40%
Total	356	100,00%



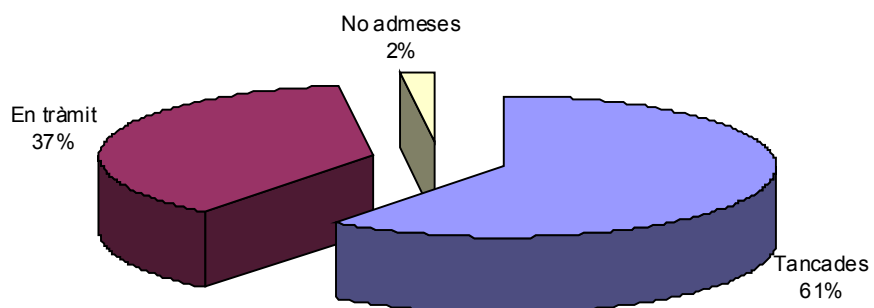
2.3 Causes de no-admissió

	Nre.	%
Falta d'esmena de requeriments	102	26,91%
Qüestions juridicoprivades	76	20,05%
No-actuació administrativa prèvia	105	27,70%
Inexistència de pretensió concreta	31	8,18%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	28	7,39%
Absència d'interés legítim	19	5,01%
Mancaça de fonament en la queixa	17	4,49%
No-admissió per queixa extemporània	1	0,26%
Total	379	100,00%



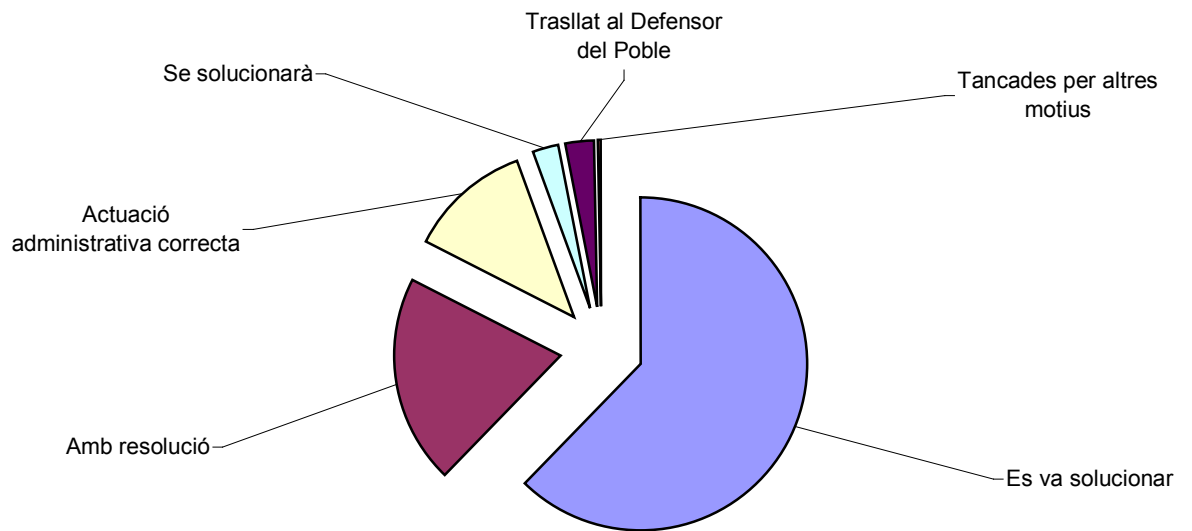
2.4 Queixes tramitades del 2013

Estat de les queixes	Nre.	%
Tancades	11.608	60,67%
En tràmit	7.147	37,35%
No admeses	379	1,98%
Total	19.134	100,00%



2.5 Manera en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2013

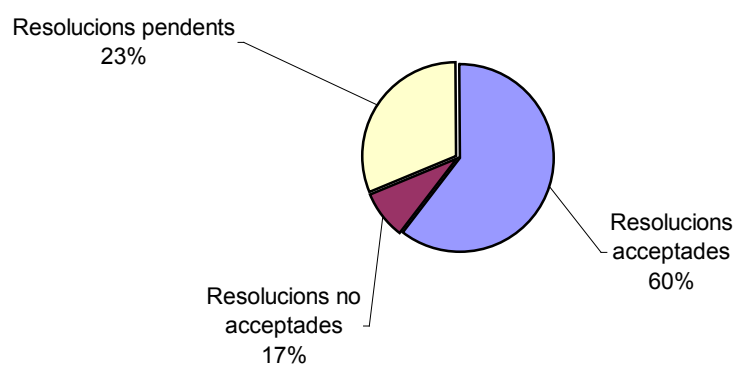
Manera de finalització de la queixa	Nre.	%
Es va solucionar	7.232	62,30%
Amb resolució	2.357	20,30%
Actuació administrativa correcta	1.381	11,90%
Se solucionarà	299	2,58%
Trasllat al Defensor del Poble	291	2,51%
Tancades per altres motius	48	0,41%
Total	11.608	100,00%



2.6 Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2013

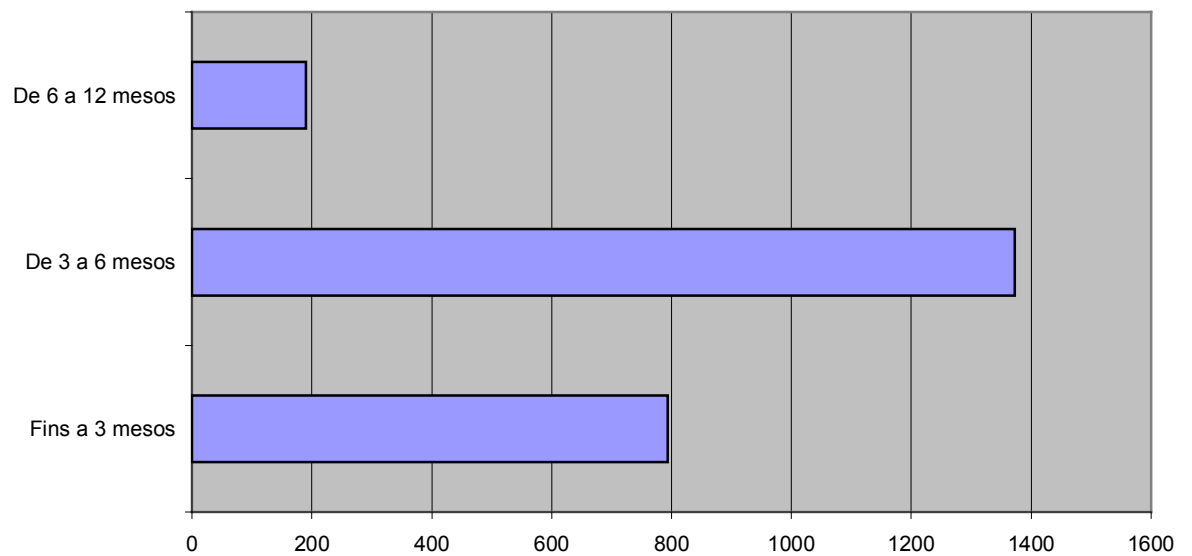
Recomanacions i suggeriments	Nre.	%
Resolucions acceptades	1.418	60,16%
Resolucions no acceptades*	399	16,93%
Resolucions pendents	540	22,91%
Total resolucions	2.357	100,00%

*El nombre de respostes no acceptades provenen en una aclaparadora majoria de la Conselleria de Benestar Social respecte de la Llei de la dependència.



Temps transcorregut entre l'entrada de la queixa i la resolució

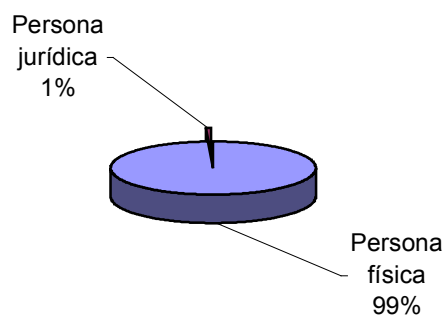
Temps	Nre. de queixes	%
Fins a 3 mesos:	794	33,69%
De 3 a 6 mesos:	1.373	58,25%
De 6 a 12 mesos:	190	8,06%
Total	2.357	100,00%



3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

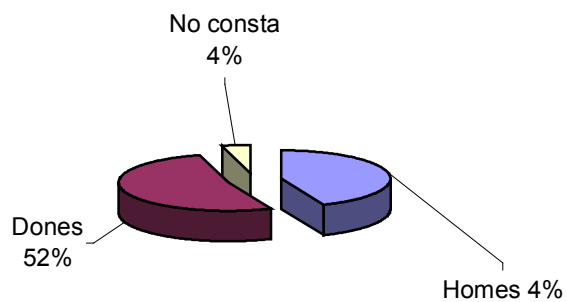
3.1 Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	18.950	99,04%
Persona jurídica	184	0,96%
Total	19.134	100,00%



3.2 Desagregada per sexes

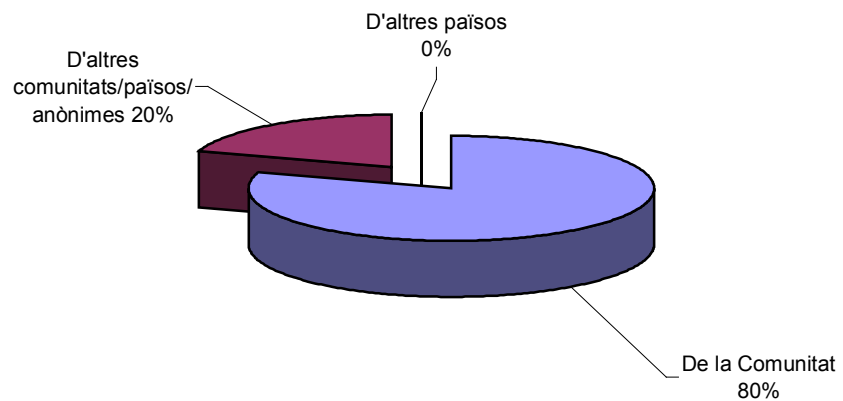
	Nre.	%
Homes	8.349	43,63%
Dones	9.975	52,13%
No consta/Col·lectives	810	4,23%
Total persones físiques	18.950	100,00%



3.3 Per origen

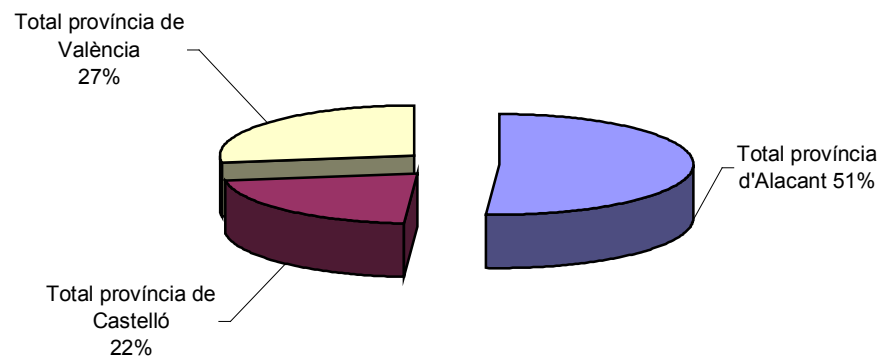
3.3.1 Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
De la Comunitat	15.328	80,10%
D'altres comunitats/països/anònimes	3.806	19,90%
Total	19.134	100,00%



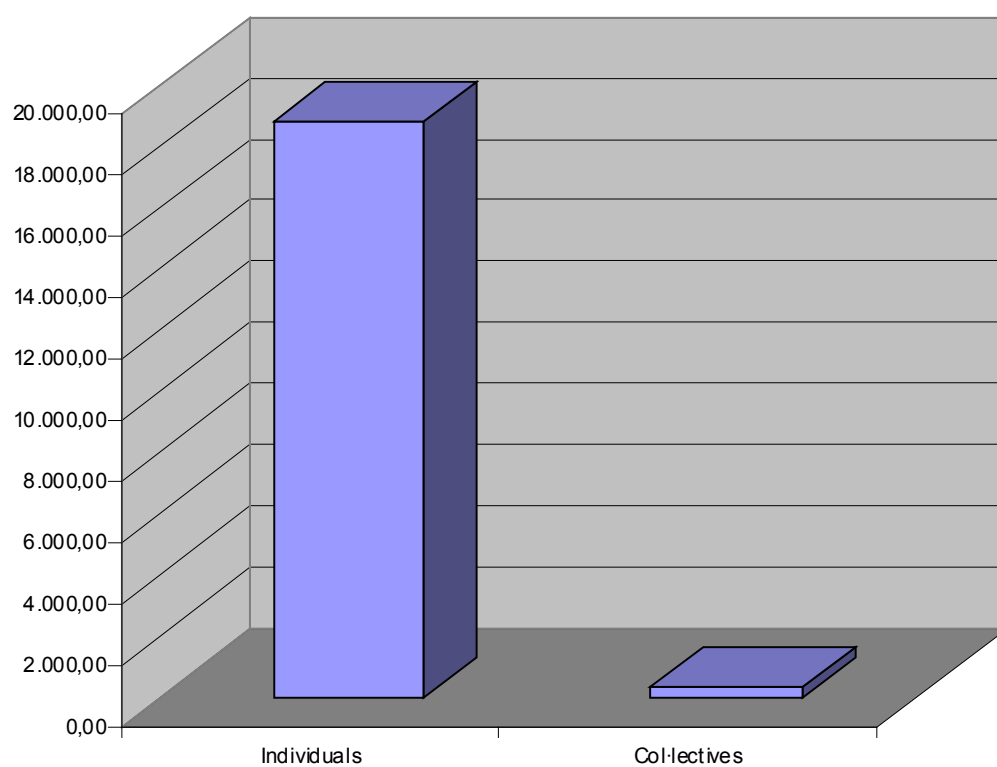
3.3.2 Per la província d'origen

	Nre. de queixes	%
Total província d'Alacant	7.829	51,08
Total província de Castelló	3.340	21,79
Total província de València	4.159	27,13
Total Comunitat Valenciana	15.328	100,00



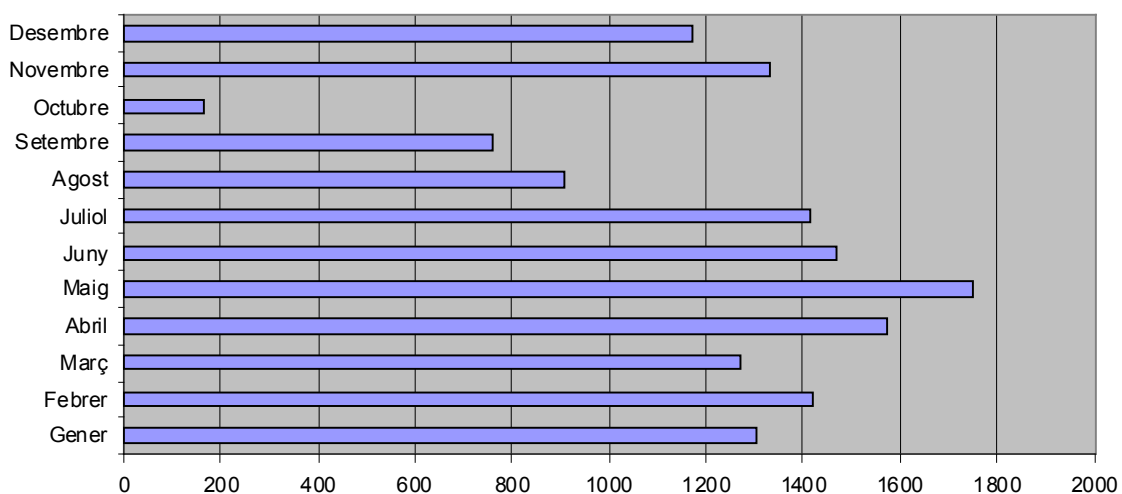
3.4 Classificació dels expedients per subjectes interessats

	Nre. de queixes	%
Individuals	18.798	98,24%
Col·lectives	336	1,76%
Total	19.134	100,00%

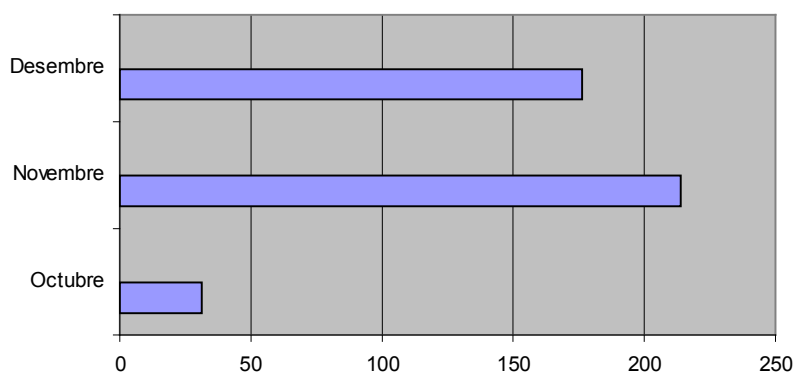


3.5 Accessos a la pàgina WEB i a la SEU del Síndic

Accés a la WEB per mesos		%
Gener	1.304	8,97%
Febrer	1.421	9,78%
Març	1.271	8,75%
Abril	1.572	10,82%
Maig	1.747	12,02%
Juny	1.471	10,12%
Juliol	1.416	9,74%
Agost	905	6,23%
Setembre	759	5,22%
Octubre	165	1,14%
Novembre	1.329	9,14%
Desembre	1.173	8,07%
Total	14.533	100,00%



Accés a la SEU per mesos		%
Octubre	31	7,36%
Novembre	214	50,83%
Desembre	176	41,81%
Total	421	100,00%



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

La inclusió d'este apartat en el present Informe es justifica en el compliment de l'obligació recollida en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges, que consistix 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, doncs, complir este mandat legal, el qual s'ha de concretar mitjançant una valoració de l'estat de protecció d'estos drets a partir del coneixement directe que tenim de la seua situació, gràcies a l'exercici de la nostra activitat, i intentar especificar el grau de respecte existent envers els drets de la ciutadania per part de les administracions públiques valencianes sobre les quals el Síndic estén el seu àmbit d'actuació: l'Administració de la Generalitat Valenciana i l'Administració local ubicada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

Hem de puntualitzar que, lògicament, no hem pogut tindre en compte aquelles vulneracions de drets que s'han pogut produir al marge del coneixement del Síndic de Greuges, com tampoc els incompliments de drets que estan fora de l'àmbit del control d'esta institució, ja siga perquè són actes de l'Administració General de l'Estat, ja siga perquè la seua vulneració s'ha comés per part de particulars en l'àmbit privat.

Este apartat s'estructura en diferents 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 fins a la institució. A més, dins de cada bloc fem una menció especial dels supòsits que entenem que mereixen una atenció particular.

L'ordre d'exposició dels blocs de drets es correspon amb l'ordre en què es reflectix i es desenvolupa el contingut de les queixes en l'Informe, d'acord amb les àrees de treball del Síndic. Per tant, amb l'ordre sistemàtic que hi presentem, no pretenem establir cap prelación d'importància d'uns drets sobre uns altres, sinó que simplement volem ser expositivament coherents amb l'ordre del 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 descrivim, en termes generals, i des de la posició d'observatori que caracteritza esta institució, la situació per la qual han passat -durant l'any 2013 i al territori de la Comunitat Valenciana- els drets dels ciutadans derivats del dret fonamental de l'article 23.2 de la Constitució espanyola, previst en la plenitud del seu contingut essencial, tal com ha estat definit per la doctrina constitucional. Per tant, hi incloem una altra sèrie de drets directament units a este i al seu exercici davant de les administracions públiques, la supervisió dels quals està encomanada a esta institució per l'Estatut d'Autonomia, com a alt comissionat de les Corts Valencianes, a fi de defensar-los.

En els dos informes anuals anteriors d'esta institució indicàvem, 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 insistíem especialment que, sens dubte, el desplegament reglamentari d'esta nova norma seria el que marcaria el treball d'esta institució en la matèria a què es referix este apartat.

No obstant això, igual com ha ocorregut en anys anteriors, el manteniment de la desfavorable situació socioeconòmica de la Comunitat ha produït una paralització pràcticament completa del desenvolupament de la normativa necessària per a fer realitat les previsions de la pròpia Llei 10/2010, i ultimament, com a mínim, avançar en la consolidació real del model d'ocupació pública dissenyat, tant en la normativa bàsica estatal com en el seu desenvolupament autonòmic.

Com a inici de la descripció d'esta situació, i com en els anys immediatament anteriors, cal assenyalar que la Llei 11/2012, de 27 de desembre, de pressupostos generals de la Comunitat Valenciana per a 2013, ja en el seu preàmbul exposa una situació igual d'endurida o més que la de l'any passat, i indica que les despeses de personal per a eixe any experimenten una minoració del 6'6 %, tot i que assenyalava que esta reducció no implicarà cap retall, ni en les retribucions concretes dels empleats públics, ni en el manteniment dels servicis públics essencials.

En consonància amb això, el mateix text assenyalava més endavant que les retribucions seran iguals a les de 31 de desembre de l'any 2012 i que no s'hi tindrà en compte la reducció recollida en el Decret Llei 6/2012, de 28 de setembre, relatiu a la suspensió de la paga extraordinària de desembre, però que tanmateix s'hi mantindran les mesures autoritzades amb caràcter temporal pel Decret Llei 1/2012, de 5 de gener, de mesures urgents per a la reducció del dèficit a la Comunitat Valenciana –ja donarem compte més àmpliament d'ambdues normes en l'Informe anual de 2012.

Com a última concreció d'este apartat, cal assenyalar que novament també per a l'any 2013 s'indica expressament que no es preveu durant l'any la incorporació de nou personal en els termes que preveu la legislació bàsica estatal.

Per la seua banda, la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, en el capítol XVIII realitza una sèrie de modificacions de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana.

Entre estes mesures cal destacar, per la seua influència en l'ocupació pública més enllà d'altres mesures de naturalesa pràcticament procedimental, la modificació que exceptua del termini màxim de dos anys el nomenament de personal directiu per a les institucions sanitàries “perquè així ho exigix la implantació de les noves formes de gestió de la sanitat pública”.

Finalment, cal destacar també la disposició addicional vint-i-dosena que s'afeg a la Llei de la funció pública esmentada, i que estableix la duració màxima de la quasi totalitat dels procediments més comuns en matèria d'ocupació pública i fixa el sentit desestimatori del silenci administratiu per a la majoria d'estos procediments, amb la qual cosa en matèria d'ocupació pública queda desvirtuat en gran part el principi que la Llei 30/1992, després modificada per la Llei 4/1999, va intentar instaurar de silenci

positiu davant de l'incompliment de l'Administració pública de la seua obligació de resoldre sobre les peticions formulades pels ciutadans, tot perseguint que amb eixa inactivitat es buidaren de contingut els drets, i que intentava dotar de realitat el principi constitucional d'una actuació administrativa eficaç.

Com també assenyalàvem en l'Informe anual de 2012, el 19 d'octubre es publica el Decret Llei 1/2011, de 30 de setembre, de mesures de reestructuració i racionalització del sector públic empresarial i fundacional de la Generalitat.

En el preàmbul d'esta important norma es declarava la voluntat de continuïtat a assolir un sector públic empresarial i fundacional de la Generalitat sanejat, auster, eficaç i eficient, i orientat a les necessitats i el compliment dels objectius del Consell en els seus distints àmbits d'actuació.

L'aplicació d'este últim Decret durant l'any 2013 ha implicat una autèntica transformació en el sector públic valencià, a través de fusions i fins i tot supressions d'una part important d'eixe entramat públic, que, inevitablement, ha tingut conseqüències en el món d'allò conegut com ocupació pública valenciana i que, previsiblement, serà objecte d'un desenvolupament més gran l'any que ve.

Quant al desplegament reglamentari de la Llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, com ja hem assenyalat, les circumstàncies socioeconòmiques han influït com a fre al complet desenvolupament de les seues previsions encaminades a configurar un nou model d'ocupació pública.

No obstant això, en esta direcció cal assenyalat l'aprovació del Decret 56 /2013, de 3 de maig, que s'autodefinix com el marc jurídic necessari per a dotar l'Administració de la Generalitat d'una racionalització de l'ordenació dels llocs de treball, tot introduint normes de sistematització i aclariment de criteris a l'hora de la classificació dels llocs, com també directrius a l'hora d'aprovar les noves relacions de llocs.

En principi, serà amb el desenvolupament de les mesures compreses en la Llei de pressupostos de la Generalitat per a 2014 quan realment hi haurà l'oportunitat d'aplicar la norma a què ens referim, que, com correspon, serà comentada en el pròxim Informe anual d'esta institució.

4.2 Dret a l'educació

En l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, s'establix l'obligació d'esta institució de "donar compte de la situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana a què esta Llei es referix", és a dir, dels drets i llibertats reconeguts en el títols I i II de la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia respectivament. És per això que en este apartat pretenem complir este mandat legal mitjançant una valoració de l'estat de la protecció d'estos drets a partir del coneixement que tenim del dret a l'educació, a través de l'exercici de l'activitat del Síndic de Greuges durant l'exercici 2013, i del qual donem compte a les Corts en este Informe respecte quant al respecte del dret a l'educació per part de l'Administració Pública Valenciana.

I, com a qüestió prèvia, hem de significar que la important crisi econòmica que patim ha provocat que la immensa majoria de queixes en esta matèria, educació, estiguen referides, fonamentalment, a l'exigència de les famílies perquè l'Administració de la Generalitat complisca les seues obligacions respecte de l'adequació/reestructuració d'edificis escolars, atenció a alumnes amb necessitats educatives especials i, sobretot, a atendre ràpidament i promptament aquells alumnes que van resultar beneficiaris de les ajudes a l'estudi, adquisició de llibres de text, ajudes de transport i menjador escolar, etc., i el retard de les quals, excessivament tardà, fins al punt d'acabar el curs sense rebre el que els correspon, i que arriba fins i tot als dos anys, fa que a la llarga resulten ineficaces.

La persistència d'esta situació afecta una infinitat de múltiples famílies valencianes i, per descomptat, en definitiva, provoca un augment de les queixes de pares i mares que veuen amb desànim la impossibilitat que els seus fills puguen accedir, en termes d'igualtat efectiva, a l'educació, ja siga pel fet que, a pesar que els seus fills van resultar beneficiaris d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text, per a servicis complementaris de menjador i transport escolar, etc., veuen defraudades les seues expectatives en comprovar que finalitza un curs escolar darrere d'un altre i no se'ls ha ingressat, en els comptes corrents designats a este efecte en les seues respectives sol·licituds, l'import de les ajudes.

La circumstància que acabem d'esmentar esdevé més sagnant quan es tracta d'aquelles persones que tenen necessitats educatives especials i que necessiten, per exemple, ajudes individuals de menjador i transport escolar, i/o servicis complementaris l'absència dels quals, en definitiva, posa en perill l'accés, en condicions d'igualtat, a l'ensenyament. I fa palesa també la impotència dels pares i tutors d'alumnes amb necessitats educatives especials, o simplement alumnes els familiars dels quals no poden abonar les despeses que comporta el servici de menjador escolar, ja siga per motius econòmics o senzillament perquè els resulta completament impossible conciliar la vida familiar i laboral davant de la inexistència de menjador i transport escolar per als seus fills i filles.

Des de l'Administració d'adduïx que la crisi econòmica incidix en l'incompliment d'allò que ha estat aprovat, però convé recordar que l'article 27 de la Constitució espanyola reconeix a tots els ciutadans el dret a l'educació, i en són beneficiaris tots els espanyols, sense cap discriminació per raons ideològiques, socials, de raça, sexe o de qualsevol altra índole, com també els estrangers menors d'edat.

L'article 27 consagra, en definitiva, el dret universal a accedir a un ensenyament bàsic, gratuït i obligatori, com també a obtindre la titulació corresponent i l'accés bàsic a beques, ajudes i subvencions.

I el retard de la hisenda autonòmica a pagar les beques i ajudes a l'estudi que ja han estat aprovades o l'enduriment dels requisits per a accedir-hi s'agreuja quan afecta els alumnes que tenen necessitats educatives especials, ja que 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 d'aquelles persones que sofreixen mermes en les seues facultats físiques, psíquiques o sensorials que requerixen una atenció especialitzada i que necessiten ser emparades perquè el 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 efectiva, ja que este col·lectiu de persones amb discapacitat constituïx un sector de la població heterogènia que necessita, en major o menor mesura, garanties suplementàries per a viure en plenitud els drets que la Constitució espanyola els reconeix i per a participar, en igualtat de condicions, en la vida social, cultural, educativa, etc.

I, en este sentit, l'article 9.2 de la CE estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguen reals i efectives, remoure els obstacles que dificulten o impedisquen la seua plenitud, i facilitar la seua participació en tots els àmbits de la vida política, social i cultural, i per això es tracta d'una qüestió que, pel que fa a l'educació, sens dubte, preocupa el Síndic de Greuges.

De conformitat amb el que hem dit, i per les raons exposades, és obvi que siguen una constant preocupació del Síndic de Greuges aquelles queixes de les persones, i més encara en l'actual conjuntura de crisi generalitzada, relatives a la impotència de pares i mares d'alumnes, amb discapacitat o sense, referides als servicis complementaris de transport i menjador escolar, o les destinades a l'adquisició de llibres de text.

Així doncs, quant a les ajudes, beques i subvencions a l'estudi, és necessari indicar que el Síndic de Greuges, tot i admetre que l'Administració Pública Valenciana té l'objectiu que estes ajudes arriben a més famílies, tanmateix considerem que hauria de ser possible que l'Administració n'abonara puntualment l'import als seus beneficiaris.

És per això que, durant l'exercici que conclou i que exposem a les Corts, han sigut nombroses les resolucions que en este sentit ha dirigit el Síndic de Greuges a l'Administració educativa, i fonamentalment a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, perquè establisca, almenys, un calendari raonable de pagament per a abonar a les famílies dels alumnes les ajudes, beques i subvencions que els van ser reconegudes els cursos 2011/2012 i 2012/2013.

Una altra qüestió relacionada amb el dret a l'educació i, en concret, amb la situació d'este dret constitucional, està determinada per l'estat d'alguns edificis escolars, el deteriorament dels quals a causa de la seua antiguitat preocupa les famílies que porten anys de reivindicacions, i la situació d'aquelles precàries instal·lacions prefabricades que eren provisionals i que han acabat sent permanents. Cal indicar remarcar que en este aspecte no és possible fer-ne responsable la crisi econòmica, ja que el deteriorament s'està produint des d'abans que la crisi començara.

Les deficiències que les queixes analitzades en el present exercici denuncien davant del Síndic de Greuges, ja siga presentades per pares individualment, AMPA o col·lectius socials, se cenyixen en general a goteres, escasses dimensions per a albergar el creixent nombre d'alumnes, falta d'aules específiques, olors, fugues d'aigües fecals en lavabos, patis negats quan plou, absència de calefacció, deficients o nuls plans d'emergència, etc.

I, davant de les situacions descrites respecte de les greus deficiències en les instal·lacions escolars, el Síndic de Greuges, conscient de la impossibilitat que els alumnes continuen rebent classe en aules obsoletes i impròpies per a impartir-hi docència, igual que en anys anteriors insistix a l'Administració educativa sobre la necessitat de millorar la qualitat de les infraestructures escolars no universitàries, i

eliminar les instal·lacions provisionals prefabricades o substituir-les per espais educatius adequats per a impartir una educació de qualitat, i millorar l'entorn d'aprenentatge i creant instal·lacions que estimulen comportaments positius, assistència, èxits i aspiracions; així com la substitució de les aules prefabricades per instal·lacions permanents modernes.

En este sentit, considerem imprescindible el compliment del denominat Programa CREAESCOLA, ja que, tal com insistim en les nostres reiterades i contínues resolucions, una educació de qualitat exigix, en primer lloc, que els centres docents disposen dels equipaments necessaris, d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques.

I des d'este punt de vista, correspon a les diverses administracions públiques implicades en l'organització i programació de l'activitat escolar garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat, i disposar dels recursos necessaris que permeten als centres escolars satisfer les necessitats escolars, fixades per les disposicions legalment vigents.

Per tant, no es pot obviar que la posada en marxa d'accions educatives que afavorisquen la formació integral dels alumnes i el seu èxit, passa sempre per dotar adequadament als centres amb els mitjans materials i humans necessaris.

En este sentit, la Llei orgànica d'educació 2/2006, de 3 de maig (LOE), assenyala que té com a finalitat proporcionar a l'alumnat una formació de qualitat que difícilment pot aconseguir-se si els centres docents on ha d'impartir-se no compten amb els mitjans materials necessaris per a satisfer les necessitats educatives dels seus alumnes.

I, tal com es deduïx de l'estudi d'algunes queixes analitzades pel Síndic de Greuges en este exercici, la mateixa configuració d'edificis escolars amb una antiguitat de més de 50 anys permet concloure que l'educació que s'oferix a l'alumnat no és susceptible d'assolir l'objectiu de qualitat previst, ja que no es posen a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera mínimes per a garantir una educació de qualitat.

En conseqüència, igual que en exercicis anteriors, hem instat la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport perquè adopte les mesures necessàries, incloses les pressupostàries, per a pal·liar les deficiències estructurals d'alguns edificis escolars i escometa, tal com preveu el Programa CREAESCOLA, la seua restauració/remodelació o, en alguns casos, que construisca nous edificis escolars en substitució dels que són ja deficientes, obsolets i impropis per a impartir una educació de qualitat.

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

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

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

Així mateix, en les resolucions que formula esta institució respecte de les persones amb necessitats educatives especials, insta les diverses conselleries involucrades que, en l'àmbit de les seues competències respectives, promoguen les reformes necessàries per a aconseguir una efectiva igualtat d'oportunitats per a totes les persones que tenen discapacitat, i la situació de les quals -malauradament molt sovint a l'hora d'accedir a l'escola- no té la imprescindible dotació d'educadors i/o professionals de suport que faciliten la seua integració, o la possibilitat que accedisquen a les ajudes, beques o subvencions a l'estudi.

Les persones amb necessitats educatives especials tenen dret que l'Administració pública els facilite l'accés als recursos, mitjans materials o ajudes específiques per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte de les altres persones, per la qual cosa la satisfacció tardana i/o parcial dels mitjans materials i/o humans que necessiten (i que han ocupat i preocupat el Síndic de Greuges durant tot l'exercici de què donem compte a les Corts en este Informe), és entesa per esta institució com a causa directa de perjudicis per a la igualtat en el gaudi del dret constitucionalment consagrat a l'educació i, per tant, a la plena integració social d'estes persones.

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

D'altra banda, també dediquem especial atenció a aquelles queixes que tenen com a denominador comú aquells ciutadans i, en general, associacions de pares i mares, directores de centres docents, pares i mares d'alumnes individualment, que demanen la nostra intervenció a fi que els centres docents on estan escolaritzats els seus fills disposen dels equipaments necessaris, d'acord amb les seues característiques, perquè l'activitat docent puga desenvolupar-se adequadament.

4.3 Drets relatius a la hisenda pública

Els principis fonamentals del nostre dret tributari estan recollits en els articles 31 i 133.2 de la Constitució Espanyola de 1978, a saber: generalitat, igualtat, capacitat econòmica, no confiscatorietat, progressivitat i seguretat.

Concretament, l'article 133.2 indica que les comunitats autònomes i les corporacions locals podran establir i exigir tributs d'acord amb la Constitució i les lleis. Este article reconeix, per tant, la potestat que habilita les comunitats autònomes i les corporacions locals a actuar en el terreny tributari.

Pel que fa a les administracions locals, l'article 142 de la Constitució assenyala 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 matèria d'hisenda pública cal diferenciar, substancialment, tres tipus de casuística; una, relacionada amb els impostos o gestió tributària que correspon a la hisenda estatal; una altra, als tributs gestionats per la Generalitat i, finalment, una altra que té a veure amb els impostos i tributs de les entitats locals de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa a les queixes relatives a la hisenda estatal, com que es tracta d'actuacions de l'Agència Tributària, que depén orgànicament del Ministeri d'Hisenda i Administracions públiques, des d'esta institució les traslladem al Defensor del Poble perquè les tramite.

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

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

Les persones estan obligades a contribuir al sosteniment de les despeses públiques, i les administracions públiques estan investides de potestats que han de garantir la justícia del sistema tributari, i procurar una justa distribució de la càrrega tributària i evitar que el que uns no paguen siga suplít pel que paguen els altres.

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

Com en anys anteriors, en este capítol de l'Informe anual dedicat a la hisenda pública es constaten les reclamacions presentades pels ciutadans motivades per l'actuació de l'Administració autonòmica i local.

La problemàtica origen de la majoria de les queixes es repetix sistemàticament amb xicotetes peculiaritats. S'hi constata que la majoria de queixes rebudes tenen com a objecte la hisenda local, com ara els desacords amb la facturació per subministrament d'aigua i sanejament; recollida de fems (principalment per l'aplicació de la taxa per la gestió de residus urbans o municipals); l'aplicació de taxes; discrepàncies sorgides amb motiu de l'exacció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica (principalment a causa del canvi de titularitat del vehicle).

D'altra banda, la nova revisió cadastral que s'ha produït durant els últims 10 anys en la gran majoria dels ajuntaments de la Comunitat Valenciana ha provocat un increment del valor cadastral, que ha tingut com a conseqüència un augment de la quota que s'ha d'abonar en l'impost de béns immobles.

D'altra banda, quant a les queixes rebudes sobre la hisenda autonòmica, es referien sobretot als desacords amb comprovacions tributàries efectuades per l'Administració autonòmica, especialment, respecte de les liquidacions de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, en l'impost sobre successions i donacions i, finalment, l'aplicació de la taxa pel servici metropolità de tractament i eliminació de residus urbans (TAMER), ja que el ciutadà, a pesar de pagar la seua taxa de fems en el seu corresponent ajuntament, ha de pagar esta taxa TAMER.

Algunes queixes tramitades al llarg de l'any 2013 es referixen a l'excessiva demora de les administracions en la devolució als ciutadans dels ingressos indeguts, tant pel que fa als tributs locals com als tributs cedits a la Comunitat Valenciana, com també la demora en el pagament d'ajudes concedides per la Generalitat Valenciana.

Realment, el ciutadà se sorprén de la rapidesa i diligència que l'Administració empra per a recaptar els tributs i, per contra, de la seua passivitat a complir a l'obligació que li incumbix de tornar als contribuents les quantitats que legalment els corresponen.

En efecte, no poques vegades el ciutadà es troba amb veritables traves administratives per a cobrar el que és seu, amb una demora que li provoca evidents perjudicis, que no sempre poden veure's compensats amb l'abonament d'interessos per part de l'Administració deutora.

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

Amb esta finalitat la normativa tributària, en especial, la Llei general tributària 58/2003, de 17 de desembre, reforça les obligacions de l'Administració tributària, tant per a aconseguir més celeritat en les seues resolucions, com per a completar les garanties existents en els diferents procediments.

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

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

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

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

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

Resulta absolutament imprescindible abordar de manera eficaç la superació de deficiències estructurals en l'actuació de les administracions, ja que això redundarà, sens dubte, en benefici de tots.

Pel que fa al grau de col·laboració i cooperació de les distintes administracions valencianes amb esta institució, pot considerar-se molt positiva, a pesar de les dificultats amb què compten alguns ajuntaments a l'hora de remetre'ns la informació sol·licitada, que, en molts casos, és inversament proporcional al seu personal.

4.4 Dret a la igualtat entre dones i homes

La institució del Síndic de Greuges té encomanada la defensa dels drets fonamentals i la funció de defensar i d'assegurar el compliment del principi constitucional de no-discriminació per raó de sexe -article 14 de la Constitució Espanyola (CE)-, i exigir als poders públics que articulen les mesures necessàries perquè este principi d'igualtat i no-discriminació per raó de sexe no siga un mer postulat formal, sinó que es materialitze de manera real i efectiva, i per a aconseguir-ho es remoguen els obstacles que dificulten este objectiu -article 9.2 de la CE.

Este mandat constitucional també ha sigut introduït en el nostre Estatut d'autonomia, aprovat per Llei orgànica 5/1982, i modificat per Llei orgànica 1/2006, en reconèixer el dret a la igualtat entre dones i homes en l'article 11, a saber:

”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 estes efecte es garantirà la compatibilitat de la vida laboral i familiar”.

I, així, el propi Estatut disposa en l'article 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 dirigides a l'eliminació de la discriminació i garantir el dret a la igualtat de dones i homes, va crear la figura de la Defensoria de la Igualtat de Gènere. Així, el seu article 51 diu:

“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. La defensoria serà exercida pel Síndic de Greuges, en la forma i les condicions que preveu la seua Llei de creació”.

Doncs bé, si entrem en allò que concierneix a esta institució, quant a defensora del dret a la igualtat, estem estudiant la manera d'avançar en la promoció i defensa dels drets humans de les dones.

Per a això, assumim com a qüestió prioritària en este avanç incorporar la perspectiva de gènere en la institució.

Incorporació de la perspectiva de gènere

La creació d'una Àrea d'Igualtat l'any 2007 va ser un avanç en el reconeixement que esta institució havia de realitzar com un agent més implicat en el procés de transformació social i modificació de les estructures sexistes discriminatòries.

No obstant això, després de transcórrer uns anys, ens en vam adonar que només amb una àrea específica no seríem capaços d'aplicar esta anàlisi en totes les matèries que, en defensa dels drets fonamentals, són tasca d'esta institució.

Així, començarem a considerar que el pas següent per a fer efectiu l'exercici dels drets de les dones implicava incorporar la transversalitat de la perspectiva de gènere en el quefer d'esta institució.

La relació entre incorporació de la perspectiva de gènere i l'especialització d'una àrea de gènere no és de cap manera excloent entre si. L'experiència ha demostrat que ambdós tipus de mesures, transversalitat i especificitat, poden ser complementàries. És justament l'Àrea d'Igualtat d'esta institució la que realitza les seues actuacions amb perspectiva de gènere i des d'on es treballa i es coordina per a incorporar-la a tota la institució.

La transversalitat de la perspectiva de gènere o *mainstreaming*, constitueix una estratègia a mitjà i llarg termini per a acabar amb les barreres estructurals que impedeixen una millor distribució dels papers d'homes i dones.

D'altra banda, considerem que, per a un canvi profund en l'organització de la institució i de la societat, no basta amb una garantia legal, sinó que és necessària una intervenció pública integral dirigida a eliminar els obstacles que s'oposen a la igualtat real i efectiva entre dones i homes en tots els àmbits de la vida. Açò és, una intervenció en què es conjuguen mesures que es complementen actuant davant de les causes i els efectes.

Este nou enfocament en el quefer institucional passa per incorporar la perspectiva de gènere amb el propòsit d'assegurar una correcta anàlisi de la realitat, de manera que les nostres resolucions visibilitzen la situació de dones i homes i aprecien com repercutixen les decisions polítiques i administratives en unes i altres, depenent del lloc que ocupen en la societat. L'objectiu seria obtindre una institució en què el principi d'equitat de gènere estiga present i visible.

La perspectiva de gènere significa incorporar a l'anàlisi, el disseny i l'avaluació de les polítiques públiques que es realitzen des de qualsevol institució o administració, les diferents posicions ocupades per dones i homes i que produeixen desequilibris de gènere, de tal manera que eixes desigualtats no es perpetuen.

Una política institucional de gènere és un instrument de planificació estratègica que permet articular i atorgar coherència a les distintes accions realitzades per una pluralitat d'actors que brinden un conjunt de béns o servicis a una determinada població.

Per a implantar la política institucional de gènere (PIG) i que esta intervinga en el treball diari de la institució, es requerix de la disposició de recursos humans, financers i materials i fonamentalment del suport institucional per a generar un clima favorable per a la seua aplicació i comptar amb la predisposició del personal per a realitzar un canvi significatiu en la cultura organitzacional.

Cap política és neutra, ni en la seua formulació ni en els impactes que té sobre la societat. La perspectiva de gènere atorga al treball institucional la sensibilitat necessària per a comprendre les necessitats particulars de les dones i dels homes.

I així, la queixa núm. 090498 (aplicació de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, a la Comunitat Valenciana en l'àrea de la cultura i l'educació) ens va servir per a comprendre que en esta institució era necessari, si volíem avançar en l'equitat entre homes i dones, treballar en el coneixement de la implementació de la PIG.

I en este camí del coneixement va sorgir, des de la Xarxa de Defensories de les Dones, juntament amb la FIO (Federació Internacional d'Ombudsman) i la GIZ (Cooperació alemanya), la possibilitat de realitzar un taller d'Enfortiment de Capacitats Institucionals per a Transversalitzar l'Enfocament de Gènere.

Per a això, van ser seleccionades cinc defensories les quals serien les que participaren en este primer taller, i entre les seleccionades estava esta institució.

El primer taller es va ver a Buenos Aires, al juny de 2012; el segon, a Lima, al setembre de 2013, i l'últim a Managua, al febrer de 2014.

El taller ens ha proporcionat les eines i el mètode per a caminar en la implementació de la perspectiva de gènere en esta institució. No obstant això, incorporar la PIG no seria possible sense un marc jurídic adequat.

El principi de transversalitat de gènere es va encunyar en la IV Conferència sobre Dona, duta a terme a Pequín en 1995. Quan es parla de transversalitat de gènere com a estratègia, es fa referència a la recerca d'integració d'esta perspectiva com a enfocament de treball. Això implica reconèixer les diferències d'homes i dones en els més diversos camps, així com la voluntat de satisfer les necessitats i interessos diferenciats per a obtenir més igualtat entre els gèneres. L'enfocament de gènere ha de ser aplicat en totes les polítiques, estratègies, programes, activitats administratives i econòmiques, i fins i tot en la cultura institucional d'una organització per a contribuir vertaderament a un canvi de la situació de desigualtat genèrica.

Sobre la base de la normativa internacional i europea, com també dels principis constitucionals, al nostre país s'ha elaborat una sèrie de normes que atenen al dret a la igualtat entre homes i dones, i amb això es configura un marc jurídic nacional i autonòmic de protecció d'este dret.

I, així, s'ha evolucionat des d'una societat en què no existia cap garantia legal ni drets adquirits per a les dones, fins a una situació en què el dret a la igualtat (*de iure*) està recollit i reconegut constitucionalment, i en una àmplia legislació. En paral·lel a estos canvis, les maneres de fer política en matèria d'igualtat també han canviat: de l'acció positiva aïllada s'ha passat al Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre Dones i Homes. Amb un important retard s'està accedint, d'una manera tímida i fins i tot erràtica de vegades, al *mainstreaming* de gènere, que implica la incorporació de la perspectiva de gènere en totes les facetes de la vida social, política, cultural i econòmica d'un país. I, en este sentit, camina la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

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

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

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

A la nostra Comunitat, la Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre homes i dones, en el seu preàmbul ja alertava que la desigualtat posa en dubte els valors que fonamenten l'ordre democràtic, i que per això cal eliminar les diferències existents entre dones i homes.

Es requereix adoptar mesures raonables i adequades que, tot partint dels desequilibris que caracteritzen les actuals diferències de gènere, s'encaminen a superar la discriminació per raó de sexe, tant des d'una perspectiva individual com col·lectiva, amb la finalitat de garantir el dret fonamental a la igualtat.

El preàmbul de la llei continua alertant que el funcionament de l'Administració pública, si bé pot considerar-se com un dels més correctes des de la perspectiva de la igualtat, té algunes pràctiques que cal eradicar. Des d'esta perspectiva, la llei introduïx algunes mesures per a possibilitar el funcionament de l'Administració autonòmica d'una manera tal que es garantisca la seua actuació des del punt de vista de la igualtat.

En este sentit, les administracions públiques hauran d'adaptar les seues estructures i els seus procediments a fi d'integrar la perspectiva de gènere i l'objectiu de la igualtat de dones i homes en el conjunt de les polítiques i accions que porten tots i cadascun dels departaments. Hauran de desenvolupar mètodes i eines que facen possible la integració de l'estratègia de la "transversalitat del gènere" tot facilitant la formació adequada a responsables polítics i al personal tècnic, i creant instruments d'avaluació, de tal forma que es garantisca la qualitat de tota política o actuació des del punt de vista de la igualtat.

Però, encara que el marc jurídic, tant estatal com autonòmic, insta les administracions i institucions valencianes a incorporar-la, hem pogut comprovar que no es realitzen polítiques en este sentit, sinó que allò que és prioritari són accions positives, mesures concretes o plans per a equilibrar les desigualtats de gènere. Unes polítiques que estan patint un clar retrocés, a banda que en casos concrets l'Administració interpreta estes mesures sense haver aprofundit en quin és l'objectiu d'estes mesures i no les aplica per a equilibrar esta desigualtat específica, sinó per a establir la "taula rasa" de l'igualitarisme.

Esta institució és conscient que ha de ser una institució que, amb la seua labor de supervisió, impulse les administracions a aplicar esta perspectiva de gènere i que ho facen transversalment, a fi de contribuir a aconseguir que la igualtat no es quede en allò formal sinó que s'arbitren les garanties per a poder exercir els drets i que no acaben quedant en lletra morta. Ja que no solament es tracta de reconèixer drets, sinó també de poder exercir-los.

Com ja hem indicat amb anterioritat, la Llei d'igualtat valenciana és la que crea la figura de la Defensoria de la Igualtat de Gènere, i encomana esta tasca al Síndic de Greuges, per la qual cosa, en compliment de la legislació vigent i amb la finalitat de contribuir a eradicar les desigualtats entre homes i dones, esta institució s'ha proposat l'objectiu d'introduir la perspectiva de gènere en el treball institucional, tant a escala estructural i d'organització, com en totes aquelles accions que es dirigisquen a la ciutadania.

Dones i retallades en els servicis públics

Com ja manifestàrem en l'Informe anual de 2012, les retallades en servicis públics està comportant per a les dones un retrocés en el camí envers la igualtat. Per descomptat, en el context actual veiem com es legisla ben sovint sense comptar amb la incorporació de l'informe d'impacte de gènere que hauria de contindre, la qual cosa produïx novament

la invisibilitat de les conseqüències que té, per als drets de les dones, qualsevol norma en què el patró sobre el qual es legisla és home. Açò porta a un retrocés en els drets humans de les dones al nostre país i, com no podia ser d'una altra manera, en esta autonomia.

Veiem com la reducció de la despesa públic afecta els servicis socials, com ara l'educació i la salut, la qual cosa al seu torn amenaça de revertir allò que s'ha aconseguit en matèria d'igualtat de gènere, no sols perquè els servicis són avui dia més limitats i més cars, sinó perquè les retallades augmenten el treball no remunerat de les dones en allò que es denomina "l'economia de les cures". Este règim es basa en aquella organització social de la divisió sexual del treball, que es remunta al segle XVIII, quan l'espai públic estava reservat als homes i el privat a les dones per a dedicar-se gratuïtament a la cura de la família (xiquets i xiquetes, tercera edat, dependents, discapacitats, etc.) i que tenen el temps i la capacitat de donar-los.

La realitat actual està molt lluny d'este tipus d'organització, tot i que evidencia la inflexibilitat del sistema patriarcal i la falta de reconeixement que, com les dones, té l'esfera privada. Solament un estat amb servicis públics potents i amb una nova organització del mercat laboral podrien acabar amb esta situació permanent de desigualtat que patixen les dones pel fet de ser-ho. Però, per contra, estos últims anys comprovem que les polítiques d'igualtat, que tímidament s'estaven implantant a la nostra autonomia, han experimentat un sever retrocés.

Com ja hem manifestat en anys anteriors, quan 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) curadors, s'acaba consolidant el sistema tradicional basat fonamentalment en l'atenció de les dones a l'àmbit familiar. L'enfonsament de les prestacions de dependència 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 els seus treballs per a atendre tercers han sigut dones, les noves retallades afecten sobretot a elles, a elles i a les persones de qui tenen cura.

D'altra banda, la publicació i entrada en vigor a escala 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, ha exclòs del règim de la Seguretat Social els qui es dediquen a la cura de persones afectades, una atenció per a la qual moltes dones van deixar la seua ocupació comptant amb la seua cobertura sociolaboral (vegeu l'apartat del present Informe anual referit a l'atenció sociosanitària).

Perquè és un fet incontrovertible la vinculació de les dones amb la família, se'ls assigna en este aspecte més responsabilitat que als homes i es fa recaure en elles tot allò referent a l'atenció i de la infància, la vellesa, la salut i la malaltia. És a dir, són les principals encarregades de cobrir les necessitats familiars en totes les etapes de la vida i ho fan, a més, administrant per a això recursos privats i públics, cada vegada més escassos.

Però, sobretot, hauria de resultar cridaner que la seua incorporació cada vegada major al mercat laboral no haja implicat el menor canvi en l'organització d'este, un fet que, com ja hem dit, solament pot estar motivat per la invisibilitat i el no-reconeixement de tot

este treball no remunerat de responsabilitat, d'organització, d'atenció, de cures (i no solament de tasques domèstiques) en haver-lo considerat propi de dones. Les conseqüències d'això, juntament amb la desaparició de la incipient conciliació de la vida laboral i familiar, poden ser greus com ja estem comprovant.

Així doncs, partim del fet indiscutible que són les dones qui assumixen les cures de la família en tots els aspectes i que el retrocés en servicis mínims que integraven l'Estat de benestar i l'absència d'unes polítiques públiques d'igualtat, fins i tot la falta de mesures pal·liatives, recau en les dones i amb això es perd l'avanç assolit fins ací.

La Unió Europea ha manifestat en diverses resolucions, concretament, la "Resolució del Consell sobre participació equilibrada de dones i homes en l'activitat professional i en la vida familiar" que "la igualtat de gènere no sols s'aconsegueix afavorint l'accés a l'ocupació de les dones, sinó també propiciant que l'home participe en la vida familiar".

Al nostre país, gràcies a les directives europees, es va intentar aplicar estes mesures d'acció positiva que van comptar amb resistències de tot tipus.

Doncs bé, fins i tot abans de la crisi econòmica, amb polítiques públiques de mesures d'acció positiva, i fins i tot amb la seua aplicació –encara que efectivament dispersa-, els informes de la Unió Europea en els últims anys assenyalen l'existència de discriminació:

- L'ocupació femenina ha continuat estant per davall de la masculina; les dones cobren generalment un 17,4% menys que els homes per hora treballada, i açò no varia (a Espanya, esta xifra s'eleva al 25%), tall com ho demostra un estudi publicat pel Consell Superior de Cambres de Comerç ("Determinants de la bretxa salarial de gènere a Espanya"), i la dificultat de conciliar la vida familiar amb la laboral; el retrocés en el dret a la igualtat real entre dones i homes es convertix en una entelèquia.
- Les ocupacions que es consideren feminitzades tenen menys consideració i remuneració.
- A mesura que s'ascendix en l'escala professional, la presència de dones disminuïx fins a fer-se quasi testimonial en les esferes més altes.
- Les dones continuen estant infrarepresentades en els àmbits culturals, en la ciència i en l'economia.
- Les xifres revelen com els estudis de gènere segueixen menysvalorats en les universitats, com la docència ignora la perspectiva de gènere i obstaculitza amb això l'avanç i la consolidació dels drets de les persones.
- El risc de pobresa és major en les dones que en els homes. I a més són elles les principals víctimes de la violència sexista i les més exposades al tràfic d'éssers humans i tracta de persones amb finalitats d'exploació sexual.

Tota esta situació s'ha agreujat, no solament per la crisi, que afecta tota la ciutadania, sinó també per la falta de servicis públics i polítiques d'igualtat. I encara sembla que

podem continuar retrocedint en altres aspectes com ara en allò referent als drets sobre salut sexual i reproductiva.

En este sentit, la Plataforma Feminista d'Alacant, constituïda per diverses associacions i entitats en defensa dels drets de les dones, va presentar la queixa núm. 1318208, en la qual ens manifestaven que les ajudes i mesures pel que fa a la protecció de la maternitat són insuficients en la nostra Comunitat, i al·leguen que l'Administració autonòmica no procura una protecció i una seguretat tant en el terreny de la salut com en el terreny jurídic quant als drets reproductius de les dones, com a garantia del dret a la maternitat lliurement decidida, d'acord amb la normativa europea, nacional i autonòmica.

D'altra banda, manifestaven que s'estan conculcant drets fonamentals en rebutjar l'accés de les dones sense parella o parelles *homomarentals* (parelles de dones homosexuals) a les tècniques de reproducció assistida a través del Servei Valencià de Salut.

No hem d'oblidar que són necessàries polítiques per a una educació afectiva sexual en llibertat, polítiques d'ajuda públiques a les famílies, a la planificació familiar, l'anticoncepció, etc., i en este sentit es va pronunciar la Resolució del Parlament Europeu de 3 de Juliol de 2002 sobre Salut Sexual i Drets Sexuals Genèsics.

Per a això, s'ha de garantir una informació i un assessorament científic lliures de prejudicis i que siguen fàcilment comprensibles sobre salut sexual i reproductiva. És per això que les conselleries haurien de coordinar-se entre si, a fi que, tant des de l'educació com des de la sanitat s'establiren pautes clares en este sentit, i s'hi tingueren presents els drets humans de les dones.

Dones víctimes de violència de gènere

Un any més no podem deixar d'esmentar la violència que s'exercix sobre les dones; les xifres són escandaloses, l'any 2013 van ser assassinades 56 dones.

La violència de gènere és la manifestació extrema de la desigualtat. Esta violència vulnera tots 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 constituïxen els valors inviolables de la persona sobre els quals es fonamenta el nostre ordenament jurídic.

També hi ha un acord social en el fet que les conseqüències de la violència contra les dones són àmplies i influïxen en tots els aspectes, tant en el seu projecte de vida, com en la seua salut psicològica i física, i la dels seus fills i filles. Per això, és obligació de l'Estat i dels poders autonòmics i locals garantir el complet gaudi dels drets fonamentals de les dones, i assegurar el seu ple exercici.

Tot això són raons per les quals el nostre ordenament jurídic compta amb una Llei estatal (Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere) i una Llei autonòmica (Llei 7/2001, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana). I són també raons per les quals cal que les administracions, tant l'estatal com l'autonòmica, impulsen la lluita contra esta violència, i els recursos destinats a combatre-la han de ser prioritaris.

En l'Informe anual a les Corts de 2012 exposàvem que l'Observatori contra la Violència Domèstica i de Gènere del Consell General del Poder judicial, alertava que la vulnerabilitat en què es troben les dones víctimes de la violència de gènere s'accentua amb la crisi.

Continuava dient este important Observatori que, la por de les dones, els xantatges a què són sotmeses pels agressors, fan que les víctimes es troben en una situació emocional de fragilitat extrema. A la qual cosa cal afegir les pressions familiars sobre la situació econòmica i la falta de recursos públics per a reduir en principi la seua angoixa i després procurar la seua recuperació psicològica i laboral.

Per això, diu l'Observatori, és necessari mantindre els recursos socials i de suport que les administracions disposen per a atendre les víctimes de violència de gènere.

No obstant això, la resposta ha sigut el dràstic retall que estos recursos han experimentat davant de les xifres de dones assassinades pel fet de ser-ho, la sobrada ineficàcia de la denúncia sense altres recursos que són imprescindibles i que han de ser apropiats per a defensar la vida de dones que es troben en esta situació tan extrema.

Les retallades en les partides destinades a les comunitats autònomes per part de l'Estat en les ajudes a les víctimes de violència de gènere, i la reduïda inversió en recursos, ha provocat el tancament de determinats centres.

I així veiem com en la nostra Comunitat s'han reduït els recursos per a víctimes de violència. S'han tancat cases d'acollida, els servicis d'atenció a les víctimes de violència de gènere funcionen amb horaris reduïts, amb menys mitjans materials i personals, i fins i tot s'han tancat algunes d'estes oficines.

Amb la finalitat de conèixer quin era el Desplegament de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, iniciàrem una queixa d'ofici núm. 1317678 a fi de conèixer el desenvolupament reglamentari d'esta Llei i quina era la partida pressupostària destinada al fons d'emergència per a dones i fills víctimes de violència de gènere. Del resultat d'esta investigació donem compte en el corresponent apartat d'este Informe anual dedicat a les queixes d'ofici.

Hem pogut observar com els avanços en la igualtat són contestats, amb una certa freqüència, mitjançant reaccions i atacs, fins i tot per part de determinades institucions.

S'acusa les dones que acudixen als jutjats a presentar denúncies, falses, a pesar que la memòria de la Fiscalia assenyale que no arriben a ser més d'un 0,8%; es realitzen informes per part dels equips psicosocials adscrits als jutjats de família en què no es detecta la violència exercida pel marit o company sentimental; s'introdueix el SAP (síndrome d'alienació parental) com a amenaça per a privar-les de la guarda i custòdia del seu fills i filles, etc.; s'atorguen custòdies compartides sense tindre en compte les circumstàncies que envolten eixa família concreta.

Sobre això, han acudit a esta institució un important nombre de persones i associacions que manifesten el seu profund malestar amb els informes dels equips psicosocials

adscrius als jutjats, en el sentit que la falta d'eines de coneixement, imprescindibles per a esta comesa, conduïx al fet que el funcionament d'estos equips no siga sovint l'adequat, sobretot, en separacions i divorcis conflictius.

Davant d'esta realitat, la Sindicatura va decidir obrir una queixa d'ofici per a conéixer el funcionament dels equips psicosocials que auxiliem els jutjats de família. A la mencionada queixa d'ofici se li va assignar el número d'expedient 1211987, i en donem compte complet dins de l'Informe anual relatiu a les queixes d'ofici.

No obstant això, volem destacar que estos equips tenen una importància fonamental en l'auxili als jutjats de família, concretament, pel que fa al règim de guarda i custòdia dels i de les menors.

La realitat és que no tenen un marc jurídic que els regule quant a la seua composició i funcionament; en este aspecte, hem comprovat també que no es fa l'informe social sobre l'entorn familiar on viuen els menors, sinó que es reduïx a una entrevista de les parts amb una psicòloga. I com a requisit en la formació professional per a l'accés, només es requerix la Llicenciatura en Psicologia i Treball Social, i no tenen formació específica en violència de gènere, psicologia forense o infantil. Estes qüestions parlen per si soles de la importància i l'atenció que s'oferix a les víctimes (en les quals cal sempre incloure els menors).

La manca d'especialització quan la separació de la parella es realitza en situacions en què s'ha determinat o se sospita que hi ha violència de gènere, implica un problema seriós, ja que els mecanismes de la violència de gènere són diferents de qualsevol altra, tant per part de l'agressor, com perquè la situació de les dones en un tràngol semblant és psicològicament severa. Per això, la manca d'eines professionals específiques pot comportar que les intervencions d'estos equips puguen ser errònies o fins i tot perjudicials per a les víctimes. Quant a això, hem d'afegir que justament l'equip psicotècnic d'Alacant va ser assenyalat l'any passat pel CGPJ per la seua deficient praxis.

Principi d'igualtat de tracte i no-discriminació per raó d'orientació sexual i identitat de gènere

L'homosexualitat ha sigut causa constant i reiterada de discriminació social. L'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea alertava de homofòbia que es viu en tot el territori de la Unió Europea; una discriminació per raó d'orientació sexual que afecta els escolars, l'àmbit laboral i l'atenció sanitària. El director de la mencionada agència recordava que en alguns països s'han registrat contra estos col·lectius agressions físiques i fins i tot mortals que no es compadixen amb els principis d'igualtat de tracte.

Les associacions Diversitat LGTBI, Lambda València, Diversament i Galehi ens van presentar la queixa núm. 1315639, sobre l'assetjament escolar homofòbic i el risc de suïcidi en adolescents i joves lesbianes, gais i bisexuals.

D'esta queixa donem compte en l'epígraf d'igualtat corresponent a les queixes presentades per la ciutadania, però ens sembla important destacar que els adolescents de la nostra Comunitat no poden continuar suportant per més temps l'assetjament a què són sotmesos en els centres educatius per raó de la seua orientació sexual.

Com ja indiquem en la nostra Resolució, si hi ha algun lloc on xiquets, xiquetes i adolescents han d'estar fora de perill de comportaments i actituds violentes, a més del seu entorn familiar, este és, sens dubte, l'escola, on acudixen, no solament per a adquirir coneixements, sinó també per a aprendre a conviure sense violència, sense prejudicis i amb respecte a totes les persones, amb independència de com es manifeste la seua identitat de gènere i s'ajusten o no les expectatives estandarditzades per al comportament masculí o femení.

La violència és el fracàs total de l'educació, perquè on triomfa la violència no hi ha educació possible.

En la queixa referida, les distintes associacions ens assenyalaven les dades sobre assetjament escolar i suïcidi d'adolescents a causa de la seua orientació sexual. Les dades estadístiques són certament alarmants. Per això, des d'esta institució assenyalem que el pla PREVI implantat per la Conselleria d'Educació per a combatre qualsevol tipus de violència ens semblava insuficient, ja que és necessari conèixer les causes i els fonaments d'esta violència.

Considerem que la desaparició del sistema educatiu d'una assignatura com Educació per a la Ciutadania, que plantejava el tema de l'homosexualitat i els nous models de família, no ajudarà a fer que es coneguen i es respecten altres formes no heteronormatives de relacions. Per esta raó, el Consell d'Europa i el Consell d'Estat s'hi va pronunciar i van recomanar no eliminar esta assignatura, atesa la importància dels seus continguts.

4.5 Dret a la salut

Durant l'any 2013 volem destacar, en les queixes tramitades en esta institució en matèria sanitària, la repercussió del 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

El referit Reial Decret afecta, entre altres qüestions, el dret a l'assistència sanitària, la cartera de servicis del Sistema Nacional de Salut i la prestació farmacèutica.

És en este últim aspecte on més queixes de caràcter sanitari han presentat les persones que han acudit a la institució durant l'any 2013. En este punt s'inclou l'actualització del llistat de medicaments exclosos del finançament públic i el nou règim o sistema d'aportació farmacèutica dels usuaris en el pagament de prestació farmacèutica.

En relació amb el nou règim d'aportació farmacèutica, s'ha passat d'un sistema en què els pensionistes no havien de fer cap aportació i la resta de beneficiaris, és a dir, els actius, realitzaven una aportació del 40 % del cost del medicament, a un altre sistema en què s'establix l'aportació de l'usuari proporcional al seu nivell de renda d'acord amb una sèrie de percentatges i límits màxims d'aportació.

La discrepància amb el percentatge assignat i la demora en la devolució de l'excés d'aportació realitzat han representat un bon nombre de queixes dirigides a esta institució.

Així mateix, en l'àmbit valencià, la Llei de la Generalitat 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat Valenciana, va suprimir, en l'article 160, el paràgraf segon de l'article 16 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, que establia la gratuïtat dels productes inclosos en la prestació farmacèutica, el catàleg d'ortoprotesis i ajudes tècniques als pacients menors de 18 anys amb discapacitat diagnosticada amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%, i és extensible la prestació als majors de 18 anys diagnosticats amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 65 %.

No hi ha dubte que estes normes han tingut repercussió en les distintes actuacions que realitzem des d'esta institució. Efectivament, 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 Valencianes que vetlarà pels drets reconeguts en el títol 1 de la Constitució espanyola en l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Autònoma Valenciana.

El títol I de la Constitució, en l'article 43, reconeix el dret a la protecció de la salut, i és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i servicis necessaris. Ens trobem, doncs, davant d'un dret de rang constitucional, el dret que tenen els ciutadans a comptar amb una cobertura sanitària que responga de forma immediata i eficaç. En l'àmbit de la Comunitat Valenciana correspon a la Conselleria de Sanitat el compliment d'eixe mandat constitucional.

Al llarg de l'any 2013 han continuat moltes de les problemàtiques sanitàries estudiades altres anys, si bé podem destacar en este epígraf les demores en l'assistència sanitària, els retards en la tramitació i pagament d'expedients relatius a prestacions complementàries (reemborsament de despeses per adquisició de material ortoprotètic, desplaçaments i per l'ús del concentrador d'oxigen a domicili).

D'altra banda, hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que, en l'atenció als menors amb trastorns de l'espectre autista (TEA), valorara la supressió dels límits d'edat en la intervenció que es finança des de l'Agència Valenciana de Salut en els casos que els facultatius especialistes de la xarxa pública i responsables d'estos menors recomanen la seua continuïtat.

També, en l'àmbit de l'atenció sanitària a menors d'edat, hem suggerit a l'Administració sanitària que valore la creació d'unitats de salut mental infantil i adolescent (USMI-A), així com que realitze les actuacions necessàries perquè els departaments de salut compten amb una plantilla que complisca amb els estàndards previstos en el Pla Director de Salut Mental i Assistència Psiquiàtrica de la Comunitat Valenciana.

Durant l'any 2013, s'han presentat diverses queixes, moltes a través dels ajuntaments de localitats valencianes, en les quals es denuncia la influència que les mesures d'ajust pressupostari estan tenint en les infraestructures dels servicis d'urgències i emergències.

Finalment, també donem compte de les queixes presentades pels pacients en matèria d'accés a la informació sanitària (històries clíniques), demora en els tractaments de

reproducció assistida, antenes de telefonia mòbil i falta de resposta a reclamacions presentades en centres sanitaris

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

L'actuació desplegada per les entitats locals, a l'hora de prestar els servicis i complir les competències que tenen assignades legalment, es presenta com un dels àmbits que, per la seua importància i quotidianitat, tenen més incidència en el desenvolupament de la vida de la ciutadania. En efecte, l'entitat local contínua sent l'Administració més pròxima al ciutadà i, com a tal, l'exercici que esta realitza de les seues competències té una incidència decisiva, tant en l'esfera de drets del ciutadà, com en la percepció que este últim té sobre el respecte i la promoció d'estos drets.

Com hem assenyalat reiteradament en els informes anuals presentats davant de les Corts, a esta importància primària s'unix el fet de que la ciutadania siga 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. En este sentit, la ciutadania ja no es conforma que els servicis públics es presten de qualsevol manera, sinó que es constata un nivell d'exigència major quant a la qualitat del servicis que s'oferix.

En este sentit, l'estudi dels expedients de queixa tramitats durant l'exercici 2013 ha tornat a posar de manifest com la ciutadania és cada vegada més conscient de l'àmbit competencial que, dins de l'estructura d'Estat dissenyat per la Constitució i l'Estatut d'autonomia, correspon a estes entitats, i també dels drets que els assistixen a l'hora d'exigir una prestació de qualitat dels servicis bàsics.

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

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

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

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

urbans o en les condicions de realització de les obres públiques per part de les autoritats municipals.

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

De la mateixa manera, durant el 2013 ha tornat a plantejar-se davant d'esta institució casos d'expedients en què les persones afectades per un grau de minusvalidesa ens han exposat la seua preocupació per les dificultats que troben a l'hora de trobar estacionament en un punt pròxim al seu lloc de destinació. D'esta manera, ens han fet arribar les seues reclamacions davant de les denúncies formulades pels agents de l'autoritat en els casos en què es produïx una detenció del vehicle –sense obstaculitzar el trànsit- en zones no habilitades per a l'aparcament.

4.7 Dret a la protecció i assistència social

4.7.1 Servicis socials

a) Anàlisi general

Ha de remarcar-se en este apartat la situació socioeconòmica en què es troba la Comunitat Valenciana, a fi de poder analitzar els efectes que esta produïx en la població i les mesures que estan adoptant les administracions públiques per a la seua atenció.

Les dades aparegudes en informes de reconegut prestigi, com ara el publicat per la Fundació FOESSA amb el títol *Desigualtat i drets socials: Anàlisi i perspectives 2013*, descriuen una situació que pot qualificar-se d'empobriment i inseguretat econòmica de la població.

Així, segons dades de l'Institut Nacional d'Estadística, la renda mitjana dels espanyols en 2012 és inferior en termes de capacitat econòmica que la que existia l'any 2001. Però més preocupant resulta l'evolució de la renda en termes de desigualtat en la seua distribució. Així, els ingressos han caigut progressivament des de 2006 (fins un 5%), tot afectant principalment les rendes més baixes, mentre que el creixement d'ingressos s'ha produït en les rendes més altes. L'efecte d'esta desigualtat creixent és l'augment de la població amb nivells de vulnerabilitat molt alts i, per tant, amb majors necessitats d'atenció.

El percentatge de llars sense ingressos -segons dades de l'Enquesta de Població Activa- se situa a Espanya en un 3,7% a finals de 2012 (630.000 llars). Recordem que estes llars

no tenen cap tipus d'ingressos provinents de remuneracions del treball, prestacions de desocupació o de la Seguretat Social.

Atenent igualment a les dades de l'INE (*Enquesta de Condicions de Vida de 2012*) la pobresa relativa se situa en una taxa superior al 21% de la població total, mentre que en 2007 eixa taxa era de 19,7%. A més, este empobriment general ha produït un augment considerable de les formes més severes de pobresa.

Finalment, i d'acord amb les dades de l'*Enquesta de Condicions de vida 2012* de l'INE, la taxa de població en risc de pobresa o exclusió social a la Comunitat Valenciana era del 30,4%.

Este empobriment sistemàtic i desigual produïx un augment de la població que es troba en risc de pobresa i d'exclusió social i, per tant, seria esperable un augment dels esforços de les administracions públiques per a assegurar nivells idonis de cobertures socials, sobretot, dirigides als sectors de població especialment vulnerables, i així garantir l'accés a drets socials bàsics.

La Carta dels Drets Socials de la Comunitat Valenciana –aprovada per la Llei 4/2012, de 15 d'octubre-, va establir com a objectiu 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 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 esta Carta 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 desenvolupament de les persones i dels grups en què s'integren, i que estiga dirigida a promoure la convivència, integració i cohesió social, la detecció de les necessitats personals i socials i el repartiment equitatiu dels recursos”.

I en el seu capítol II assenyala els drets i principis d'actuació contra la pobresa i exclusió social. Així, el seu article 16 estableix que:

“els poders públics de la Comunitat Valenciana orientaran les seues polítiques públiques a l'atenció social a persones que patisquen marginació, pobresa o exclusió i discriminació social, a fi d'aconseguir la seua integració social, laboral i econòmica. A fi de lluitar contra la pobresa i facilitar la inserció social, la Generalitat garanteix el dret a la solidaritat dels valencians i valencianes amb més necessitats”.

No obstant això, el Síndic de Greuges constata amb preocupació els efectes que la prolongada crisi econòmica està produint en l'àmbit autonòmic, i que genera un augment quantitatiu i qualitatiu de les demandes socials, i com s'està posant en greu risc la cohesió i el benestar social de la ciutadania de la Comunitat Valenciana.

Efectivament, el nombre de persones que necessiten protecció social ha augmentat exponencialment, al mateix temps que ha canviat el seu perfil i tipus de necessitats. D'esta manera, es comprova l'accés als servicis socials d'un sector de població que fins fa uns anys hi era alié (famílies que tenen tots els seus membres en situació de desocupació, parats de llarga duració, pèrdua del dret a subsidi, joves amb elevats graus de formació que han perdut accés al món laboral o no hi ha tingut accés, etc.).

Este fet fa, encara més si és possible, que l'Administració pública haja de redoblar els seus esforços quant a la protecció social d'aquelles persones i grups que es troben o estiguen en risc de pobresa, marginació o exclusió social.

No obstant això, i lluny d'això, es comprova que la situació econòmica i les mesures adoptades des de l'Administració estatal servix de justificació a l'Administració autonòmica per a limitar pressupostos i recursos públics assignats als servicis socials, i com a conseqüència d'això, s'està posant en dubte 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.

Es comprova que, cada vegada amb més freqüència, els ciutadans amb dificultats per a cobrir les seues necessitats bàsiques recorren a entitats sense ànim de lucre, per a buscar-hi resposta. Fins i tot s'observa que, per a accedir a les ajudes prestades per estes entitats, s'estan requerint informes de servicis públics municipals.

Es produïx així la paradoxa que, com més grans són les necessitats socials que el sistema ha d'atendre, menor és la capacitat de les administracions públiques per a donar-hi una resposta.

La reparició de recursos i mesures gestionats per entitats humanitàries (per exemple, menjadors socials, ajudes de subsistència, etc.) que havien quedat en una mínima expressió com a conseqüència del desenvolupament de l'Estat social, esdevenen ara imprescindibles per a donar resposta a les necessitats socials.

Tot plegat són indicadors d'una realitat que no és una altra que la incapacitat actual del sector públic per a garantir aquelles prestacions socials a què està obligat, perquè constitueixen drets reconeguts en les lleis. 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 un model assistencial i gracieble, en el qual la responsabilitat pública deixa pas a la iniciativa privada, i fins i tot en alguns sectors, al propi sistema de mercat.

El debilitament de les polítiques socials, que es vol justificar amb el manteniment o augment mínim de dotacions pressupostàries que ja eren insuficients per a la cobertura de necessitats d'una població molt menys empobrida que en l'actualitat, impliquen un incompliment de les responsabilitats públiques d'atendre i protegir els sectors de població més desfavorits.

Només una aposta decidida i ferma de les administracions públiques per garantir els drets socials a la població en general, i als sectors més vulnerables en particular, podrà enfortir-nos com l'Estat social i de dret que som.

b) Anàlisi transversal

L'anàlisi general realitzada en el punt anterior té el seu reflex en les queixes presentades per la ciutadania davant del Síndic de Greuges.

Mereix una atenció especial un assumpte que ha afectat igualment a tots els sectors de l'àmbit dels servicis socials i que no és un altre que les importantíssimes demores en els pagaments d'obligacions concretes per l'Administració autonòmica: subvencions, contractes i concerts subscrits amb entitats públiques (principalment ajuntaments) i privades sense ànim de lucre, per a la prestació de servicis socials generals i especialitzats.

Les demores en els pagaments han afectat, com hem dit, a tots els sectors de població: tercera edat, discapacitat, malaltia mental, menors, protecció a la dona, atenció a persones immigrants, etc.

Les conseqüències d'estes demores han sigut diverses. Des d'entitats que s'han vist obligades al seu tancament per ser insostenible la situació econòmica, fins a entitats -la majoria- que no han pogut fer front als salaris dels seus professionals, i han acumulat deutes salarials que en alguns casos han arribat als sis i vuit mesos. Les demores en els pagaments a proveïdors o la limitació de la participació dels usuaris en algunes activitats que es consideraven adequades en el seu programa d'atenció, són unes altres de les conseqüències de les demores en els pagaments.

Tot això implica un deteriorament de la qualitat d'atenció que reben les persones ateses en els centres, programes i servicis de servicis socials, en un moment d'especial dificultat social, augmentant la vulnerabilitat de sectors especialment desprotegits.

No podem deixar de reconèixer el sobreesforç de les entitats afectades i, sobretot, dels professionals afectats per a amortir els efectes negatius que l'incompliment de les administracions públiques poguera produir en l'atenció a les persones ateses.

Sens dubte, el fet que les entitats prestadores de servicis de responsabilitat pública hagen d'acudir a finançament privat per a poder donar continuïtat a l'atenció als seus usuaris, és una mostra irrefutable del seu compromís amb l'acció social i l'ajuda a les persones més necessitades. Què podem dir dels treballadors que complixen amb les seues obligacions laborals de forma impecable, tot i saber que no percebran el salari que els correspon i necessiten per a mantindre les seues pròpies llars. Són, sense excepció, un exemple de compromís i responsabilitat amb la difícil tasca, que en els temps actuals, implica mantindre la solidaritat i la cohesió social.

Servicis socials generals

En l'actualitat, podem afirmar que la totalitat del 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, i esdevé la xarxa de servicis mes pròxima a la ciutadania i servix per al desenvolupament de polítiques de prevenció i atenció a les necessitats socials.

Els servicis socials generals són finançats amb fons públics procedents del Ministeri de Sanitat, la Conselleria de Benestar Social i les entitats locals -Pla Concertat de Prestacions Bàsiques.

En els últim anys, es comprova una disminució constant dels crèdits assignats al Pla Concertat per part del Ministeri de Sanitat, amb un efecte directe en els crèdits assignats per l'Administració Autònoma, que obliga les entitats locals a fer un sobreesforç econòmic si volen mantindre el nivell de prestacions socials bàsiques que fins a la data 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 (quadre núm. 1), el Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici amb l'objecte d'elaborar un informe de la situació d'estos i la capacitat de continuar garantint les prestacions bàsiques de qualitat als ciutadans i ciutadanes de la Comunitat Valenciana –vegeu l'apartat del present Informe anual dedicat a les “Queixes d'ofici”-.

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

APORTACIONS DE LES DISTINTES ADMINISTRACIONS AL PLA CONCERTAT

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	4.686.752,23	14.564.055,42	8.094.057,60	27.122.679,42
2013	4.745.860	15.653.480	No disponibles	

Com pot comprovar-s'hi, la minoració del pressupost assignat per l'Administració estatal es va reduir en 2012 un 46%. Este percentatge s'ha mantingut en 2013 i no s'ha vist compensat per un augment de pressupost assignat per l'Administració autònoma.

Ha de tindre's en compte que estes aportacions es referixen al Pla concertat, però que els ajuntaments destinen un capítol pressupostari per al manteniment dels seus servicis socials, del seu propi pressupost, a més del destinat al Pla concertat.

Segons dades obtingudes de l'anàlisi pressupostària d'alguns ajuntaments, es conclou que l'aportació total dels ajuntaments al manteniment dels servicis socials oscil·la entre un 60 i un 75% del total del seu cost.

Les entitats locals, a més de suportar la major part del cost dels serveis socials, són afectades per les demores en els pagaments de les subvencions previstes en el Pla concertat i d'altres. Així, es comprova que la majoria d'ajuntaments de la Comunitat perceben les subvencions de serveis socials generals amb més d'un any de retard. Este fet els obliga a avançar, del seu propi pressupost, les quantitats que tenen previst percebre, per la qual cosa s'enfronten a grans dificultats per a seguir mantenint-los i es posa en risc l'estructura bàsica del Sistema Valencià de Serveis Socials.

A més, les entitats locals són afectades per demores en els pagaments de subvencions destinades a la gestió de prestacions de què són entitats col·laboradores de l'Administració autonòmica. En concret, ens referim a la renda garantida de ciutadania. Com en un altre tipus de prestacions, les administracions locals avançaven el seu pagament amb els seus propis pressupostos municipals. Però la demora en el pagament i la resta de factors produïts per la prolongada crisi econòmica, fan impossible continuar amb esta dinàmica, per la qual cosa s'ha donat el cas que un ajuntament –de què tinguem notícia- ha hagut de renunciar a la seua condició d'entitat col·laboradora per no poder fer front a les obligacions i responsabilitats que esta condició li implica. Este fet, no solament té rellevància per la circumstància en si de la demora en el pagament, sinó que també implica un dur colp al principi de proximitat en la prestació de serveis que ha presidit la implantació i el desenvolupament dels Serveis Socials a la Comunitat Valenciana.

Finalment, la demora en els pagaments per part de l'Administració autonòmica afecta els serveis socials especialitzats que les administracions locals gestionen en el seu àmbit territorial. Especialment volem referir-nos als Serveis Especialitzats d'Atenció a família i Infància (SEAFI). Considerats, fins fa poc de temps, el "programa estrella" de la Generalitat en matèria d'atenció a menors en risc i a les seues famílies, constituïx un recurs d'especial importància en les polítiques de prevenció i preservació familiar en el sector de menors. Posar-lo en risc o fer més lent el seu desenvolupament implica renunciar al desenvolupament de polítiques d'atenció a la infància basada en el nou paradigma marcat per la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, en què guanya màxima importància l'acció protectora des del propi nucli familiar i es minimitzen les clàssiques accions de separació familiar i, sobretot, d'internaments.

No podem acabar este apartat sense fer menció de la preocupació del Síndic de Greuges respecte de les conseqüències que, en matèria de serveis socials, pot comportar l'entrada en vigor de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local. La supressió, per als municipis de població inferior a 20.000 habitants, de les competències fins ara atribuïdes a les entitats locals en matèria de prestació de serveis socials i la seua assignació com a competència pròpia a la Generalitat, pot comportar un canvi radical de model, actualment basat en la responsabilitat pública i la proximitat als ciutadans.

Si bé és cert que l'assumpció, per les comunitats autònomes, de les competències en matèria relativa a serveis socials es demora fins al 31 de desembre de 2015, els canvis es preveuen de tal magnitud que hem rebut en esta institució sol·licituds de col·lectius de professionals que ens insten a fer un seguiment continuat de les mesures que adopte la Generalitat tant en l'àmbit normatiu com en el funcional. Esta demanda ha sigut assumida pel Síndic de Greuges, que sol·licitarà de l'Administració autonòmica

informació permanent de les mesures que tinga previst adoptar fins a la data d'assumpció plena de les competències.

Servicis socials especialitzats

Els Servicis Socials Especialitzats estan dirigits a sectors de la població que, per les seues condicions, edat, sexe, discapacitat o altres circumstàncies de caràcter social, cultural o econòmic, requerixen un tipus d'atenció més específica en el pla tècnic i professional, que aquella que presten els Servicis Socials Generals.

Estos Servicis, que són competència de l'Administració autonòmica, podran ser gestionats per l'Administració de la Generalitat, les entitats locals en el seu àmbit territorial i institucions o associacions promogudes per la iniciativa privada o pels propis afectats per la necessitat específica en qüestió.

Analitzem la situació dels drets i de les llibertats de cada sector, atenent al contingut de les queixes presentades davant del Síndic de Greuges.

Sector de família, infància i joventut

En este sector, 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, així com 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 continuat tramitant, 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 forma majoritària, l'actuació de l'Administració autonòmica ha sigut correcta, atés que les mesures adoptades han tingut com a objectiu la defensa del superior interès 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 existia una actuació judicial en tràmit, per la qual cosa s'ha inadmés o s'ha tancat la queixa, d'acord amb el que estableix l'article 17 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

Les queixes presentades pels professionals del sector s'han referit, com altres vegades, a les demores en els pagaments, que han afectat, com ja s'ha dit, a la precarització de les entitats i professionals del sector, però ha de fer-se referència a altres qüestions que han motivat la presentació de queixes davant del Síndic per professionals i entitats representatives.

El primer motiu ha sigut el desacord amb les licitacions de concurs convocades per la Conselleria de Benestar Social per a la gestió del programa d'acolliment familiar i l'execució de mesures judicials al medi obert.

En el primer cas, els autors de la queixa manifesten que la licitació del concurs per a la realització d'intervencions tècniques en acolliments familiars simples o permanents de menors en família educadora (família aliena), detecta “una baixa econòmica desproporcionada sobre l'anterior concurs” que pot afectar la prestació del servei i convertir-lo en un “servici residual i no central” del sistema de protecció de menors.

Després d'analitzar la documentació aportada, podem concloure que les modificacions incorporades per la Conselleria de Justícia i Benestar Social (actualment Conselleria de Benestar Social) al contracte d'intervencions tècniques en acolliments familiars de menors simples i permanents en famílies educadores es basaven, principalment, en una reducció del seu cost que pot afectar negativament el pretés objectiu de millorar la seua eficàcia i eficiència, per la qual cosa es va suggerir que, atenent a la importància que la Conselleria dóna al programa d'acolliment familiar de menors, l'avaluara en les seues distintes modalitats i fases (sensibilització, captació de famílies, informació, formació-selecció, seguiment), des d'una perspectiva integral i integrada, i posteriorment, que s'adoptaren les mesures oportunes per a garantir la seua eficàcia i eficiència; unes mesures que, en tot cas, no poden tindre com a objectiu únic o prioritari el seu cost econòmic, sinó la millora de l'atenció als menors en situació de desprotecció.

Respecte de la licitació del concurs per a l'execució de mesures judicials de menors al medi obert, els promotors de la queixa indicaven que, tot i ser una de les formes legals de contractació pública prevista en la Llei, la considera inadequada per distints motius referits a:

- La celeritat amb què ha sigut plantejat.
- La falta de negociació prèvia amb les organitzacions socials representatives i, especialment, amb les entitats que han gestionat este servei.
- Les condicions del plec del contracte haurien d'haver permés el manteniment de totes les entitats.
- No es permet la continuïtat, ni es garantix l'eficàcia ni la necessària col·laboració entre els agents implicats.
- Les ràtios establides, de nombre de menors per educador, és molt elevada.
- No es complien les recomanacions del Síndic de Gregues en esta matèria.

Una vegada analitzada la documentació aportada, suggerirem, entre altres qüestions, que fóra estudiada la possibilitat que, dins del marc legal de contractació del sector públic, siga determinada la modalitat de contractació que permeta una major estabilitat del sistema (concerts), així com que permeta que, si així ho consideren, s'hi puguen presentar les entitats privades sense ànim de lucre que exercien el referit servei fins al juny de 2012 (divisió per lots atenent a demarcacions geogràfiques), tot garantint la diversificació en els models d'intervenció socioeducativa, sempre en compliment dels criteris que, en l'àmbit de les seues competències, siguen establits per la Conselleria de Benestar Social.

D'altra banda, el canvi de modalitats de places en centres d'acollida de menors va provocar la presentació d'una queixa per representants dels professionals del sector. Indicaven els promotors de la queixa que la Conselleria de Benestar Social ha incomplert la seua obligació d'escoltar la patronal del sector en relació amb els canvis que es van a produir, a partir de l'1 de desembre de 2013, amb la creació de nova tipologia de centres, nombre de places, instrument jurídic, etc.

La Conselleria va indicar que no es tractava d'un canvi en la tipologia de centres sinó una especialització de les modalitats de places en centres. Entre altres recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges, esmentem la següent: que es regularen, per norma legal, les noves modalitats de places de centres, que se'n definira el contingut, la metodologia bàsica d'intervenció, les prestacions específiques, les plantilles de professionals, etc., que es consideren requisits imprescindibles per a la seua autorització.

D'altra banda, es presenta una queixa davant d'esta institució per la implantació, dins de la xarxa de centres d'acollida residencial de menors, dels anomenats "centres de formació especial terapèutics", per entendre que en estos centres "són atesos menors que presenten problemes de conducta i un altre tipus de trastorns que fan impossible la seua atenció en centres d'acollida de menors no especialitzats". I que estos centres "pareixen estar dotats de majors mesures de control, però que es desconeixen en què consistixen les referides mesures i si poden implicar una vulneració dels drets dels menors que s'hi atenen". Que, encara que l'existència d'estos centres està prevista en la normativa autonòmica "no s'han regulat de manera específica les normes de funcionament i convivència dels esmentats centres, ni els recursos materials, equips professionals especialitzats, la programació general i específica que han de regir este tipus de centres". La referida queixa està actualment en tràmit.

Sector de tercera edat

Pel que fa a este sector, convé destacar que les queixes presentades han estat molt vinculades a l'aplicació de la Llei de promoció de l'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 el Sistema de Servicis Socials té un camp d'aplicació més extens que el corresponent a l'atenció de la dependència. Per això, 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 és una part d'eixe quart puntal.

Així, la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials, estableix com a objectius dels servicis socials especialitzats dirigits a la tercera edat, entre d'altres, els següents:

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

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

No obstant esta realitat, s'han presentat davant d'esta institució queixes que afecten este sector de la població i les seues conseqüències estan dificultant el compliment dels objectius que la mateixa Generalitat ha traçat en la Llei de servicis socials i, per tant, poden afectar els drets reconeguts a les persones majors.

Destaquem el servici de teleassistència a domicili per la importància que té com a servici dispost per a afavorir que les persones majors romanguen en el seu medi habitual, i evitar el seu desarrelament.

En 2013, el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat va suprimir línia pressupostària dotada amb 30 milions d'euros en 2012, destinada a la signatura d'un acord de col·laboració entre l'IMSERSO i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies per a la prestació del servici de teleassistència a domicili en tot el territori espanyol. La supressió d'esta partida pressupostària ha afectat directament els convenis subscrits amb diputacions provincials i ajuntaments de la Comunitat Valenciana per a la prestació del servici de teleassistència.

Durant 2013, i gràcies a l'esforç econòmic realitzat per les diputacions provincials i els ajuntaments afectats, s'ha aconseguit mantindre la prestació del servici sense minorar el nombre d'usuaris i sense que afecte de forma important al contingut del servici. No obstant això, i atés que per part de l'Administració estatal no s'ha reposat la línia pressupostària eliminada en 2013, el Síndic de Greuges considera oportú mantindre informació permanent amb les administracions afectades, a fi de comprovar el manteniment del servici de teleassistència a domicili en 2014. Cal destacar que este servici és altament valorat per les persones majors i les seues famílies i, fins a la data, ha contribuït a disminuir o demorar els ingressos en residències.

Una segona qüestió a què hem de referir-nos en este apartat, pel que afecta la suficiència econòmica a les persones majors, és l'entrada en vigor del Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establix el règim i la quantia dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials.

Hem volgut tractar este assumpte de forma diferenciada, en els apartats d'este informe dedicats a la tercera edat i a la discapacitat, atés que, tot i estar regulats per la mateixa norma, entenem que afecten de forma molt diferent ambdós col·lectius. El motiu d'eixa diferència el trobem en el punt de partida d'aplicació, ja que, al sector de tercera edat, se li aplicava, des de 1991, la participació econòmica dels usuaris en el gaudi de servicis assignats segons el preu públic d'estos, mentre que el sector de la discapacitat tenia suspesa la seua aplicació des de 1995.

La pretesa homogeneïtzació de la contribució econòmica dels usuaris de centres, programes i servicis de tercera edat, entre aquells que hi accedixen després de ser valorats com a persones dependents i aquells que hi accedixen per la via dels servicis socials, no ha fet més que equiparar una situació d'empobriment de les persones afectades produïda per la normativa estatal d'aplicació a les persones dependents.

Com ja és habitual, els canvis produïts en les polítiques socials de l'Administració autonòmica, pretenen tindre justificació en els canvis normatius aplicats des de l'Administració estatal i als quals, segons sembla, estan inexorablement vinculats.

Sembla que la capacitat d'adoptar mesures que, com a mínim, asseguren que els ciutadans/es de la Comunitat Valenciana mantinguen les mateixes condicions socioeconòmiques que les que tenien prèviament a la norma estatal, no siga un objectiu de les polítiques socials de la Generalitat.

La contribució econòmica dels usuaris en el pagament del preu públic dels servicis que rep implica l'equiparació del nivell d'ingressos amb la capacitat econòmica de l'usuari, sense tindre en compte un altre tipus de despeses que resulten imprescindibles per a garantir una vida digna a les persones majors i que està generant processos d'empobriment i augment del risc d'exclusió social.

Així, comprovem que, després de l'aplicació del preu públic, persones majors ateses en residències els resta un disponible econòmic mensual d'aproximadament 100 euros (per exemple, casos de dones que cobren una pensió de viduïtat i la capacitat econòmica de les quals es calcula en uns 8.800 euros l'any). Amb esta quantitat ha de fer front a despeses personals imprescindibles (compra de roba, calçat, despeses de perruqueria, podologia, etc.), que, com es pot comprovar, no són superflus.

Alguns d'ells, propietaris d'un habitatge que han aconseguit amb l'esforç de tot una vida, han de fer front a pagaments d'impostos i taxes municipals (IBI, fems, etc.) i els mínims d'aigua, llum, comunitat de propietaris, indispensables per a no perdre la seua propietat. De la mateixa manera, amb eixa quantitat es pretén que facen front a altres despeses derivades de l'aplicació d'altres copagaments aplicats pel sistema sanitari (pròtesi, ortesis, percentatge fàrmacs, fàrmacs no coberts pel Sistema de Seguretat Social, etc.), fins i tot, moltes persones ens indiquen que no poden pagar les seues morts.

Fins que va entrar en vigor del Decret 113/2013, de 2 d'agost, el càlcul de la capacitat econòmica dels usuaris de centres i servicis de tercera edat exclouïa el còmput de les pagues extraordinàries (es comptabilitzaven per 12 pagues). Això millorava la seua capacitat econòmica en permetre l'estalvi d'estes quantitats (2 pagues l'any) i poder fer front a alguna de les despeses abans indicades.

Amb l'entrada en vigor del Decret 113/2012, la capacitat econòmica es calcula sobre les 14 pagues, és a dir, es comptabilitzen les pagues extres i s'elimina la possibilitat d'un mínim estalvi que fins a la data tenien les persones majors, en haver de pagar 14 mensualitats (12 pagaments ordinaris i 2 pagaments extraordinaris).

Davant de la previsió d'impagaments, l'Administració autonòmica regula en el repetit Decret 113/2012 com actuar, i hi preveu mesures com ara la finalització de la prestació del servici, fins a la subscripció d'un document oficial de reconeixement del deute per la diferència entre el que abona i el preu públic íntegre. Estos deutes seran exigibles a través de procediment administratiu de constrenyiment.

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 a 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 estos drets a través polítiques transversals, i adequar les seues actuacions als principis de no-discriminació, autonomia, participació, integració, igualtat d'oportunitats i responsabilitat pública.

En l'any 2013 s'han adoptat mesures, tant per part de l'Administració estatal com autonòmica, que han afectat molt negativament la situació de les persones amb discapacitat i el compliment dels drets reconeguts en la normativa internacional, nacional i autonòmica.

Així, la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i organització de la Generalitat (DOCV de data 27/12/2012) -coneguda com a "Llei d'acompanyament"- estableix en el capítol XXVI, article 160, la modificació de la Llei 11/2003 de la Generalitat sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat.

La modificació esmentada consistix en la supressió del paràgraf segon de l'article 16 de l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, que textualment diu:

“La Generalitat Valenciana garantirà el finançament gratuït per als productes inclosos en la prestació farmacèutica, el catàleg ortoprotètic i ajudes tècniques als pacients menors de 18 anys amb capacitat diagnosticada amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%, i serà extensible esta prestació als majors de 18 anys diagnosticats amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 65%”.

La supressió de la gratuïtat en prestacions farmacèutiques, el catàleg ortoprotètic i ajudes tècniques a persones amb discapacitat reconeguda en els graus indicats, està sent aplicada a aquelles que ja gaudien del dret, encara que la Llei d'acompanyament entrava en vigor l'1 de gener de 2013.

Com s'ha indicat, la derogació afecta el paràgraf segon de l'article 16 de l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, i manté vigent altres normes autonòmiques que reconeixen este dret.

En concret, continua vigent l'article 20 de la Llei 8/2008, de 20 de juny de la Generalitat, dels drets de salut de xiquets i adolescents (DOCV de data 26/6/2008), que recull com a dret específic el següent: “La Generalitat assumirà gratuïtament la prestació farmacèutica dels menors amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%”, que a l'efecte pràctic no està sent aplicat.

A escala estatal, el Reial Decret 1192/2012, de 3 d'agost, pel qual es regula la condició d'assegurat i beneficiari del Sistema Nacional de Salut, va incorporar una disposició addicional sisena, “assistència sanitària a les persones amb discapacitat”, que assenyalava el següent:

“En relació amb l'assistència sanitària a les persones amb discapacitat, continuarà aplicant-se el que disposa la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (LISMI) i el Reial Decret 383/1984, d'1

de febrer, pel qual s'establix i es regula el sistema especial de prestacions socials i econòmiques previst en l'esmentada Llei”.

En concret, el citat Reial Decret 383/1984 estableix en el seu capítol II, secció 1a, “l'assistència sanitària i prestació farmacèutica”, i en els seus articles 4 i 5, el següent:

“L'assistència sanitària i farmacèutica tindrà com a objecte la prestació dels servicis conduents a conservar i restablir la salut dels beneficiaris.

Seràn beneficiàries de la prestació d'assistència sanitària i farmacèutica aquelles persones que, a més de les condicions contingudes en l'apartat c) de l'article 2n, reunisquen les següents:

- a) Estar afectades per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33%.
- b) No tindre dret, per qualsevol títol, obligatori o com a millora voluntària, ja siga com a titulars o ja siga com a beneficiàries, a les prestacions d'assistència sanitària, inclosa la farmacèutica, del règim general o règims especials del sistema de seguretat social”.

Estes prestacions reconegudes en la LISMI estan subjectes al nivell de recursos econòmics que amb caràcter general era no superar el 70% en còmput anual del salari mínim vigent per a cada any.

Per tant, l'Estatut de les Persones amb Discapacitat de la Comunitat Valenciana de l'any 2003 va implicar un avanç, en establir la gratuïtat, quant als drets reconeguts a les persones amb discapacitat; un dret que ha sigut derogat per la Llei d'acompanyament als pressupostos de la Generalitat per a 2013.

A això cal afegir l'efecte que pot tindre l'aplicació del Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establix el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials.

Ja s'han comentat els efectes d'este Decret en el sector de la tercera edat, però aplicat al sector de discapacitat té una incidència especial. Ha de recordar-se que l'aplicació del preu públic al sector de discapacitat va estar suspesa a la Comunitat Valenciana pel Decret 103/1995, per la qual cosa la seua aplicació ha de subjectar-se a un estudi molt detallat a fi de no provocar efectes no desitjats com ara la ruptura o finalització de processos d'inserció social i laboral ja iniciats.

Encara que l'aplicació del càlcul de preu públic d'acord amb el que disposa el Decret 113/2013 s'ha fet efectiu a partir de l'1 de gener de 2014, s'ha considerat important incloure'l en l'Informe anual corresponent al 2013, com a signe de la màxima preocupació que implica la seua aplicació en els termes que preveu la norma.

D'altra banda, durant el 2013 ha continuat la presentació de queixes de persones o familiars de persones en situació de discapacitat motivades pels retards a resoldre expedients de reconeixement de grau de discapacitat per part dels centres d'avaluació i orientació de la Conselleria de Benestar Social; però sobretot ha merescut especial atenció en el Síndic de Greuges la queixa presentada per distintes associacions del sector de la discapacitat, en què mostren la seua disconformitat amb el resultat de les revisions de grau de discapacitat realitzades en l'exercici 2013.

Respecte del primer assumpte, en els nostres informes anuals a les Corts reiterem, i s'hi comprova, que tot i els esforços duts a terme per l'Administració autonòmica, el període de tramitació continua excedint el legalment previst.

L'incompliment dels terminis repercuteix molt negativament en aquells que reclamen eixos recursos, ja que els impedeix l'accés a diversos tipus d'ajuda, com ara places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatge particular, 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 siguin necessàries perquè els terminis s'ajusten als legalment establits, a fi d'evitar perjudicis a les persones afectades.

Quant al segon assumpte, els autors de la queixa manifesten que s'estan produint, segons els casos a què han tingut accés, minoracions del grau de discapacitat reconegut anteriorment i que estes es produïxen de forma generalitzada, fins i tot en casos d'especial gravetat. La reducció del grau de discapacitat afecta en gran manera algunes persones amb discapacitat que, en no arribar al 65%, han deixat de percebre les prestacions no contributives a què este grau els donava dret. El Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici respecte d'això, la qual està actualment en tramitació –vegeu l'apartat d'este Informe anual dedicat a les “Queixes d'ofici”.

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, entenent que les referides mesures resulten imprescindibles per a la superació de les situacions de desigualtat que pogueren patir les persones amb discapacitat.

4.7.2 Drets de naturalesa sociosanitària (Llei de la dependència)

L'espai sociosanitari es pot definir 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.

No podem obviar que els àmbits social i sanitari conformen dues àrees d'actuació molt distintes, en què es realitzen actuacions diferenciades per professionals amb distinta formació. No obstant això, estes dues àrees mostren un nexa d'unió molt marcat, que es presenta com imprescindible en els casos d'aquelles persones les especials característiques de vulnerabilitat de les quals requereixen una actuació simultània d'ambdues àrees, i aplicar esta actuació de manera coordinada contribueix a una millora de l'autonomia personal en uns casos, i a la reinserció en d'altres.

Com a resultat d'esta unió es produïx una eficàcia superior dels recursos econòmics i humans, que normalment són escassos, encara que el vertader objectiu que es persegueix és augmentar el benestar d'aquelles persones que, per les seues especials característiques, necessiten una atenció integral i integrada.

En este sentit s'ha pronunciat l'Organització Mundial de la Salut i el Grup del Banc Mundial en el seu *Informe mundial sobre la discapacitat*, realitzat conjuntament entre ambdues organitzacions, en el qual es ressalta l'efecte espiral entre discapacitat i pobresa, i s'assevera que la pobresa eleva el risc de patir una discapacitat i la discapacitat eleva el risc de caure en la pobresa, atés que la insuficiència de recursos conduïx a portar unes condicions de vida que són sovint font de malalties, que mal remeiades poden provocar una discapacitat prematura. Però, al seu torn, la presència d'una discapacitat requerix, d'una banda, contínues atencions que comporten elevats costos, i d'una altra banda, limita el futur de la persona, li nega la participació plena en la vida social i econòmica, i l'acosta a la pobresa.

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, el següent:

“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, que esta institució reclama any rere any, 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, la qual cosa determina que perquè el SAAD funcione, és a dir, per a establir la transversalitat en les polítiques d'atenció a estes persones, resulta imprescindible la col·laboració intensa de l'Administració estatal, de les distintes administracions autonòmiques i dels ens locals, alhora que una coordinació interna dels servicis socials i sanitaris de cadascun dels seus àmbits administratius.

A l'efecte 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 o de més persones, ajudes per a realitzar activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, altres suports per a la seua autonomia personal.

Quant a això, convé assenyalar, un any més, 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.

A pesar de tot el que acabem de dir, la institució del Síndic de Greuges continua observant amb preocupació que en aquells assumptes en què interactuen els servicis d'índole sanitària i social és on més es continua evidenciant una falta de resposta coordinada i integral per part de les administracions públiques. Per això, i amb

l'objectiu de servir de recordatori a estes institucions, des de l'any 2002 incloem en el nostre Informe anual a les Corts un capítol dedicat a l'atenció sociosanitària.

Arribats a este punt, i transcorreguts ja 7 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.

Com indicàvem en el nostre Informe anual de 2012, la publicació i entrada en vigor a escala 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 va establir una interpretació restrictiva més enllà del que el propi Reial Decret establia, la qual cosa, afegit a la resta de normativa de producció autonòmica, va implicar 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 les prestacions d'acord amb el grau reconegut que no segueix 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 es veuen 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.
- La llei preveia l'excepcionalitat de la prestació de l'atenció no professional, però és ara quan s'ha decidit aplicar en contra del que feien, i això malgrat que, amb més motiu, no s'amplien places en residències o centres de dia.

Però a més, a la nostra Comunitat es produïx una cosa que resulta impensable en dret, com és deixar sense efecte la proposta PIA -és a dir, aquells expedients en què ja s'havia acordat la prestació de l'atenció no professional entre la persona dependent i l'Administració-, per a tornar al punt en què es va produir la valoració. La Conselleria s'empara en el fet que encara no s'ha dictat una resolució, tot i que, pel retard inveterat que arrossega la nostra Comunitat, la petició data de 2009 i estos expedients són afectats per una Ordre d'octubre de 2012.

- S'ha exclòs del règim de la Seguretat Social aquelles persones que es dediquen a la cura de persones afectades, per a la qual cosa moltes persones, la immensa majoria de les quals són dones, van deixar el seu treball.

D'altra banda, l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés al programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la dependència de la Comunitat Valenciana, va comportar l'aplicació d'una nova fórmula de càlcul de la quantia mensual de la prestació econòmica vinculada al servici i la prestació econòmica d'assistència personal, que en la pràctica ha significat una dràstica reducció en moltes d'eixes prestacions, i s'ha arribat a reduir-les en alguns casos fins un 90%, en establir-se en esta Ordre una prestació mínima de 20 euros mensuals.

L'aplicació de l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, i la corresponent reducció en les prestacions vinculades al servici i d'assistència personal, va començar a mostrar els seus efectes en el pagament de les prestacions corresponents al mes de novembre de 2012. Tanmateix, esta reducció no va ser percebuda per les persones beneficiàries ni per esta institució fins al gener de 2013, atés que a eixa minoració de les prestacions cal afegir-li que, de manera reiterada, estes s'estan abonant amb un mínim de dos mesos de retard.

Com és habitual en els informes anuals presentats a les Corts per esta institució, enguany tampoc no podem deixar de comentar la inclusió de la perspectiva de gènere en la Llei de la dependència, com a conseqüència del caràcter transversal d'esta llei, la qual, en la seua exposició de motius reconeix que les dones són qui han assumit, tradicionalment, l'atenció de les persones dependents, i han constituït allò que se sol anomenar "suport informal".

No obstant això, 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 Benestar Social que la desenvolupen, segueix sense aparèixer cap referència ni mesura que intente abordar la discriminació per raó de gènere que esta situació genera.

Així doncs, la discriminació no s'ha atenuat, i esta institució continua verificant que, en la immensa majoria dels expedients que tramitem i fan referència a la necessitat d'atencions i cures de les persones dependents, estes atencions són prestades, quasi exclusivament, per dones que fan 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 treball de curadora del règim de la Seguretat Social, moltes dones que van haver de deixar la seua vida laboral per a poder tenir cura dels seus familiars en situació de dependència, han vist com la prestació que rebien per a 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 socio sanitària, durant l'any 2013 les persones afectades o els seus representants van plantejar a esta institució un total de 1.758 queixes, una xifra que, en relació amb el total de queixes tramitades pel Síndic de Greuges en este termini, representa el 9,19 %.

Com a reflex de la discriminació a què fèiem menció, tenim l'enorme diferència en el nombre de queixes presentades davant d'esta institució en l'Àrea d'Atenció

Sociosanitària per dones (1.231 queixes), davant de les presentades per homes (525 queixes), la qual cosa és un indicador més del fet que la dona continua exercint el rol tradicional de “curadora”, i assumix la major part de la càrrega de treball pel que fa a cures i atenció envers els 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 dit 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).

La queixa constituïx un complet informe en què vam formular recomanacions a la Conselleria de Benestar Social sobre el marc legislatiu, procediment, òrgans de participació, prestacions; així com sobre l'organització, estructura, gestió i personal necessaris. Estes recomanacions eren totes dirigides al compliment efectiu en l'aplicació de la Llei. Lamentablement, quan es complixen set 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, fins i tot abans que entrara en esta institució el primer escrit individual de queixa, conscients com vam ser de la seua complexitat i importància en reconèixer un nou dret subjectiu.

Des de llavors, esta institució ha gestionat 9.617 queixes, fins al 31 de desembre de 2013, 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 2013, les qüestions que, per la seua rellevància en nombre de queixes, han centrat més l'atenció d'esta institució han sigut:

- Demores en la tramitació dels expedients

Sobre això, és important assenyalar que la demora en la tramitació dels expedients de dependència, en qualsevol de les seues fases (valoració, proposta PIA, resolució, etc.), des de l'inici de l'aplicació de la Llei, ha sigut sempre l'assumpte que ha reunit més queixes.

Considerem rellevant incidir en el fet que, fins i tot en aquelles queixes plantejades en relació amb l'aplicació de la Llei de la dependència per una casuística diferent de la demora al·ludida, (retroactivitat, impagaments, etc.), en totes apareix 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 ha generat una doble situació de desigualtat que es manifesta, d'una banda, per

l'aplicació de distinta normativa entre les persones dependents d'esta Comunitat, qui han realitzat la seua sol·licitud en la mateixa data i han vist com, segons el grau d'avanç en la tramitació del seu expedient, els és d'aplicació una normativa distinta i, d'una altra banda, una desigualtat territorial en relació amb altres comunitats autònomes que han resolt els seus expedients dins de termini i no han estat afectades en el mateix grau per l'aplicació de la nova normativa, que, com ja hem assenyalat, és restrictiva pel que fa a la concessió de drets.

Com hem assenyalat al començament d'este epígraf, enguany, 2013, igual que ha succeït en els 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 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, tot disposant el que calga per a evitar i eliminar totes les dificultats en la tramitació dels procediments.

Tal com vam fer referència en l'Informe anual de 2012, i en d'altres anteriors, des d'esta institució, i transcorreguts ja set anys des de l'entrada en vigor de la Llei de dependència, continuem desconeixent quins criteris s'apliquen en l'ordre d'entrada 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, fins i tot partint 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 revisió de grau de discapacitat, ja siga que s'expresse disconformitat amb el recurs assignat en el Programa Individual d'Atenció (PIA), en la pràctica implica una paralització de l'expedient.

En tot cas, considerem fonamental recalcar que, independentment que es produïsquen o no incidències en els expedients individuals, 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 d'anys és un denominador comú de tots els expedients tramitats.

En l'Informe anual a les Corts de 2011 fèiem 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, transcorreguts quasi tres anys des de l'entrada en vigor d'aquell, esta institució no ha observat signes que s'hagen simplificat tràmits i s'haja reduït el temps transcorregut entre la sol·licitud d'ajudes i la seua percepció efectiva.

- Disminució en les prestacions econòmiques vinculades al servici o a l'assistència personal

Amb motiu de l'entrada en vigor de l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés al programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència de la Comunitat Valenciana, va començar a aplicar-se una nova fórmula de càlcul en les quanties que rebien els perceptors de prestacions econòmiques vinculades al servici o a l'assistència personal, que en la majoria dels casos ha implicat que s'hagen reduït bastant.

A partir del gener de 2013, amb el cobrament de les prestacions corresponents al novembre de 2012, van començar a entrar a esta institució nombroses queixes en este sentit, de les quals donarem compte en l'apartat del present Informe anual referit a les "Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència".

- Paralització dels expedients per "l'excepcionalitat" del recurs de prestació econòmica

Com ja féiem referència en l'Informe anual a les Corts de 2012, amb l'entrada en vigor del Reial Decret 20/2012, de 13 de juliol, i la consegüent Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, que el desenvolupa, la Conselleria s'ha acollit a "l'excepcionalitat" per a paraitzar els expedients que havien demanat el recurs de prestació econòmica per a curador no professional, però encara no havien estat resoltos.

El criteri d'esta institució és que esta excepcionalitat ja estava recollida en la Llei 39/2006, de 14 de desembre i, tanmateix, la Conselleria concedia l'ajuda de manera generalitzada quan la persona interessada així ho sol·licitava.

En la pràctica, esta paralització ha implicat que moltes persones en situació de dependència, amb sol·licituds de fa més de dos anys en la majoria dels casos, han vist que, tot i tenir elaborat el Programa Individual d'Atenció (PIA) en el qual se'ls reconeixia la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar, el seu expedient es troba paraitzat, a l'espera de realitzar un nou PIA en què se'ls assigne un altre recurs, i es veu afectat per una Ordre d'octubre de 2012, un dret reconegut que data de 2009, i sense entrar a valorar si a un cas particular és aplicable la precitada "excepcionalitat".

Des d'esta institució hem observat que esta paralització s'ha realitzat en tots els expedients en què s'havia reconegut la prestació sense considerar, per exemple, els casos en què la persona en situació de dependència és un menor i el recurs més utilitzat és la prestació econòmica al curador, atesa la falta de centres en què se'ls puga realitzar una atenció adequada, així com per la lògica voluntat dels pares que el seu fill romanga en el domicili familiar.

Tampoc s'observa que s'haja tingut en compte la gravetat de cada situació (el grau i nivell de dependència) a l'hora de considerar si el recurs de curador no professional és el més adequat, de manera que es provoca un perjudici més gran encara, si això és possible, en 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 les dependents d'esta Comunitat que han realitzat la seua sol·licitud en la mateixa data, unes tenien concedida la prestació de curador i, per tant,

no els ha afectat l'entrada en vigor del nou Decret, mentre que d'altres, que no el tenien resolt en eixa data per qüestions que únicament són responsabilitat de la Conselleria de Benestar Social, sí que se'ls ha aplicat el Decret.

- D'altra banda, una desigualtat territorial, amb les comunitats que havien resolt els seus expedients dins de termini i, per tant, no s'han vist afectades per este Decret.

- Impagament termini retroactivitat març 2013

D'acord amb el que estableix la disposició addicional sisena del Reial Decret Llei 8/2010, de 20 de maig, les quanties en concepte d'efectes retroactius de les prestacions econòmiques previstes en l'article 18 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, podran ser ajornades i el seu abonament periodificat en pagaments anuals de la mateixa quantia, en un termini de 5 anys des de la data de la resolució ferma de reconeixement exprés de la prestació.

En el cas de la Comunitat Valenciana, la periodicitat dels pagaments en concepte d'efectes retroactius de les prestacions econòmiques reconegudes es realitza en un termini de 4 anys, pagadors els mesos de març en imports d'idèntica quantia. Fet que s'incomplix reiteradament.

Per això, a partir d'abril de 2013, van començar a arribar a esta institució escrits de queixa procedents de persones que tenien reconeguts els pagaments per una resolució de la Conselleria de Benestar Social, però encara no havien percebut el corresponent al març de 2013.

Fins on té coneixement esta institució, el pagament d'estos efectes retroactius que corresponia haver-se realitzat al març de 2013, s'ha fet efectiu amb data 2 de gener de 2014. És a dir, finalment han sigut abonats, però amb nou mesos de demora respecte de la data en què la Conselleria de Benestar Social es va comprometre a realitzar-los.

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

Com ocorre en anys anteriors, el criteri utilitzat per part de Conselleria de Benestar Social, en el cas dels expedients de persones que han mort durant la tramitació, ha consistit a aplicar 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 en què s'estableix la prestació, tot basant-se en el Programa Individual d'Atenció, elaborat pels equips de valoració; per això, els beneficiaris del Sistema de Dependència que moren 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, com que no s'ha perfeccionat el dret, no pot incorporar-se a l'herència”.

Això implica que ens continuem trobant davant d'un elevat nombre d'expedients en els quals han passat més de sis mesos, o fins i tot anys, i no s'ha elaborat la proposta PIA de la persona beneficiària en el moment de la seua defunció. Estos expedients passen a formar part del que des de l'Associació Estatal de Directors i Gerents de Servicis Socials s'ha denominat "el limbe de la dependència".

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

En este mateix sentit s'ha pronunciat posteriorment el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, Sala contenciosa administrativa, Secció 4a, que, en la Sentència núm. 40, de 31 de gener de 2014, afirma el següent:

"(...) no es pot desconéixer que la prolongada, defectuosa i morosa tramitació del procediment encaminat a la determinació dels servicis i prestacions a què haguera tingut dret la persona reconeguda com a dependent genera dret a indemnització -amb base legal- en els termes que passem a explicar, i en el benentés que este dret naix i deriva de la responsabilitat patrimonial de l'Administració per deficient i anormal funcionament del servici públic.

No debades, en el nostre cas van transcórrer uns dos anys des de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència fins a la presentació del recurs, i es va aprovar un PIA provisional, però no definitiu, la resolució del qual (i notificació) està prevista en 3 mesos des de la data de la notificació de la resolució que reconeix la situació de dependència.

I això, sense que l'Administració tramitadora evidenciara ni posara de manifest la concurrència de circumstàncies excepcionals que servisquen per a justificar esta demora (...) en els casos -com el que ara analitzem- en què la resolució dins de termini o, almenys, dins d'uns marges de demora raonable, esdevé essencial per la naturalesa de la situació de base (fets determinants), la demora constituïx un funcionament anormal de l'Administració, que dóna dret al rescabament de danys i perjudicis en els termes també previstos per l'ordenament.

No debades la normativa sobre dependència i promoció de l'autonomia personal i atenció de les persones en situació de dependència destaca com a objectius fonamentals els de promoció de l'autonomia personal de les persones que tenen deficiències i/o patiments físics i/o psicològics d'envergadura -a la qual cosa s'unix moltes vegades l'elevada edat de l'interessat- i que fan que necessiten "ajuda" institucional, amb vista al desenvolupament d'una vida digna. Per això, el "temps" que l'Administració ha d'emprar per a determinar les mesures necessàries amb vista a atendre les necessitats d'estes persones, amb dificultats per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària, ha de ser l'indispensable i necessari (...)."

El cas a què fa referència esta Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana és substancialment idèntic al plantejats davant esta institució; per això, un any més, d'esta institució instem la Conselleria de Benestar Social perquè reconega els drets que hagueren correspost als sol·licitants de la Llei de la dependència que han mort sense tindre aprovat el seu Programa Individual d'Atenció, després d'anys d'espera en molts casos per la inactivitat de l'Administració. I en el pitjor dels casos que, com a mínim, tramite d'ofici la responsabilitat patrimonial que correspon a l'Administració per la seua falta d'eficàcia.

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

La tendència de l'activitat urbanística a la baixa ha seguit consolidant-se enguany 2013, sobretot, a causa de la persistència de la greu crisi econòmica, la qual s'està focalitzant especialment en el sector de la construcció. Són molts els projectes urbanístics afectats per la falta de liquiditat econòmica de les administracions públiques i dels propietaris de sòl. Segueix sense fluir el crèdit bancari. No s'aproven projectes nous i alguns dels aprovats no es poden acabar satisfactòriament o s'alentixen a l'excés perquè no hi ha diners per a instal·lar el clavegueram, l'enllumenat públic o el pavimentat dels carrers.

Esta paralizació urbanística s'encruïx especialment en les persones que es troben obligades a mantindre els avals presentats per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització. La situació és paradoxal. No s'executen les obres perquè no hi ha diners, però en canvi els propietaris de sòl sí que han de continuar pagant els costos derivats del manteniment dels avals. Així mateix, tampoc resulta satisfactòria la situació de les persones que, a causa de la falta d'execució de les obres d'urbanització, no poden obtindre la llicència de primera ocupació dels habitatges legítimament adquirits.

El sector del patrimoni historicoartístic està sent seriosament afectat per l'escassetat de recursos públics. Els propietaris dels béns d'interés cultural no compten amb el finançament necessari per a mantindre els immobles en un adequat estat de conservació. I, al seu torn, l'Administració acusa l'excessiva duració de la crisi econòmica, que fa que siga impossible desatendre les necessitats econòmiques derivades de la prestació d'altres servicis públics obligatoris que també demana la societat valenciana, per a invertir els escassos recursos econòmics a garantir la rehabilitació i el manteniment dels immobles d'interés historicoartístic.

La incidència de la crisi econòmica també s'ha notat en el compliment per part dels propietaris de l'obligació de mantindre els immobles en general en un adequat estat de conservació i neteja. S'ha incrementat el nombre de queixes relacionades amb el manteniment dels solars i terrenys en adequades condicions de seguretat, higiene, decor i salubritat.

Les persones propietàries no tenen liquiditat per a escometre les labors de neteja, desinfecció i recollida de fems, i això motiva l'incompliment de les ordres d'execució dictades pels ajuntaments, els quals, davant este incompliment, tampoc no poden fer front a la despesa per a després repercutir-la als propietaris obligats.

A pesar de la frenada que s'ha produït respecte de l'aprovació de nous plans urbanístics, cal destacar que se segueixen presentant un bon nombre de queixes en matèria urbanística referides a la tardança a concloure les obres d'urbanització, la falta de demolició i imposició de sancions respecte de les construccions que s'executen sense llicència o en contra dels termes d'esta i la negativa o el retard a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans.

Drets relatius a l'habitatge

L'estudi dels expedients de queixa que els valencians i les valencianes van presentar davant d'esta institució al llarg de 2013, posa de manifest que l'accés a un habitatge digne continua sent, en l'actualitat, una de les qüestions que se situa en el centre de les preocupacions de la societat valenciana.

A pesar de la proclamació constitucional del dret a un habitatge digne i el desenvolupament legal que este ha experimentat des de llavors, amb el disseny i la posada en pràctica de diferents polítiques públiques tendents a garantir la seua efectivitat, la veritat és que l'anàlisi de la realitat que ens mostren els expedients de queixa tramitats posa en dubte l'eficàcia i efectivitat de les actuacions desplegades pels poders públics en este àmbit des de l'aprovació del nostre text constitucional.

En este sentit, i tal com assenyalem en l'Informe corresponent a l'any 2012, processos socials com ara la greu crisi econòmica que, malauradament, patim des de fa ja alguns anys, han fet paleses 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 siga en recents èpoques de bonança econòmica, que convertiren en prohibitiu l'accés a les cases per a molts sectors de la població, ja siga avui dia, que s'imposen unes càrregues difícilment assumibles a les persones que aleshores adquiriren un habitatge-, sinó també, i potser principalment, com a conseqüència d'una normativa i unes polítiques públiques d'habitatge que no s'han adaptat a les necessitats reals de la ciutadania, i al sentit i les característiques de les noves estructures i relacions socials i econòmiques.

I és que la crisi econòmica, els efectes de la qual s'han estés a tots els àmbits, ha tingut un especial impacte en l'àmbit del dret a l'habitatge, ja que ha actuat de manera negativa tant en les xicotetes economies familiars dels ciutadans i les ciutadanes que tracten d'accedir a l'habitatge, com d'una manera més general, en la pròpia configuració i funcionament del sistema immobiliari, cridat a satisfer la demanda de habitatge.

Així, des del primer punt de vista, els particulars han patit de manera especialment intensa la crisi econòmica, de manera que la seua capacitat d'estalvi per a accedir a un habitatge ha estat manifestament reduïda. Estes dificultats, d'altra banda, augmenten 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, les d'ètnia gitana o els immigrants.

D'altra banda, la crisi que ha afectat el sector immobiliari ha determinat que l'oferta de habitatge s'haja reduït, sense haver comportat, emperò, i com a lògica conseqüència, una reducció dels preus de venda al públic de les habitatges, que romanen en nivells encara inassequibles per a l'economia de molts ciutadans.

Tal com assenyalàrem en l'Informe anual corresponent a 2012, i ara hem de tornar a insistir, l'acció conjunta d'ambdues situacions, unida a les dificultats més grans 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 habitatges i la capacitat d'estalvi dels ciutadans, especialment la d'aquells pertanyents als col·lectius més desfavorits, haja estat incrementada gradualment de manera significativa. Així, mentre el preu de les habitatges es manté estable o descendix lleument, els recursos que els ciutadans poden destinar a l'accés a un habitatge digne és cada vegada menor, amb la qual cosa ha augmentat de manera evident el diferencial entre ambdues variables i, amb això, la possibilitat real d'accedir a un habitatge.

Al llarg de 2013, hem continuat constatant igualment que, juntament amb els problemes d'accés a l'habitatge digne que comentem, la crisi econòmica ha provocat com a efecte col·lateral un apressant i preocupant fenomen de regressió en el gaudi d'este dret, de manera que assistim a un 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.

És per això que cal insistir novament en la idea que manifestàrem ja en el nostre anterior Informe anual a les Corts: la unió dels processos exposats anteriorment genera una dinàmica perillosa. Els qui no tenen habitatge continuen tenint-ho molt difícil per a accedir-hi, i aquells que sí que en tenien, cada vegada és més freqüent que vegem perillar el seu dret o que, directament, el perden com a conseqüència de la tramitació de procediments de desnonament o d'execució hipotecària.

Passem a centrar-nos ara en l'anàlisi de les polítiques públiques que l'estudi de les reclamacions presentades per la ciutadania valenciana ens ha oferit. Cal constatar que la situació descrita fins ara redunda, lògicament, en un augment considerable de la demanda d'habitatge de promoció pública que l'oferta és incapaç d'atendre, de moment.

Des de l'experiència diària de la nostra institució, constatem a través de la tramitació dels expedients de queixa que són moltes les persones que han demanat un habitatge de protecció pública i reuniten els requisits exigits per la normativa aplicable per a gaudir-lo, però han d'esperar un llarg període de temps per a poder accedir-hi, i són molts els qui encara ni tan sols han pogut fer-ho, a pesar dels diversos anys que porten sol·licitant-lo.

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 habitatges, fins al punt que la Sindicatura desconeix el criteri que se segueix en estes adjudicacions. Una opacitat que solament pot produir desassossec en la ciutadania.

De la mateixa manera, des de l'experiència diària que ens oferix l'exercici de les nostres funcions podem observar les serioses dificultats que la crisi econòmica genera – especialment les dificultats financeres que se'n deriven per a les administracions públiques-, no solament a l'hora de crear un parc de habitatges de protecció oficial amb el qual atendre la demanda creixent, sinó també per a mantenir el que ja existix.

Estes dificultats són especialment paleses en el moment de condicionar i reparar els habitatges quan són desallotjats per un beneficiari i han de ser lliurats a un altre, fet que provoca, segons ens informa habitualment l'Administració, que el nombre de habitatges buits que estan en procés de manteniment siga elevat, la qual cosa minva fins i tot més la capacitat del sistema per a absorbir la demanda existent.

Junt amb les anteriors consideracions, és necessari destacar així mateix l'efecte que la crisi econòmica ha provocat en l'execució de les polítiques públiques de habitatge, dissenyades i posades en pràctica per les distintes Administracions amb competències en la matèria. Així, l'estudi dels expedients de queixa tramitats en matèria de habitatge posen de manifest que el retard en l'abonament de les distintes ajudes econòmiques 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, constituïx el principal dels problemes analitzats pel Síndic de Greuges en este àmbit.

En este sentit, també durant esta anualitat han sigut molt nombrosos els escrits de les persones que acudixen a la nostra institució per reclamar l'abonament dels diferents tipus d'ajuda que li van ser reconegudes per a diversos conceptes, com ara la renda bàsica d'emancipació, les ajudes de xec-accés a l'habitatge, les ajudes al lloguer, tant a l'inquilí com al propietari, o les ajudes de rehabilitació de habitatges, entre d'altres. En tots els casos es tracta d'expedients complicats i complexos, que la majoria de vegades 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.

Tal com s'exposa en la part del present Informe anual dedicat a l'habitatge, 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 pressupostària, però malgrat això no pot deixar d'instar l'Administració perquè adopte totes les mesures que siguen necessàries per a pagar immediatament les quantitats degudes.

Tenint en compte la situació descrita breument en les línies anteriors, que no és una altra cosa que el diagnòstic que oferix 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 dels ajuntaments s'han de continuar dirigint 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 prevegen l'accessibilitat a l'habitatge, i prestar una atenció especial 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, de les persones d'ètnia gitana i d'altres col·lectius especialment necessitats.

Com en exercicis anteriors, i en relació amb 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 habitatges 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 un habitatge 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 dels habitatges i a l'eliminació de les barreres arquitectòniques i, en general, a garantir l'adequat estat de conservació i manteniment del parc públic d'habitatges existent.

4.9 Dret a un medi ambient adequat

Durant l'any 2013, en matèria mediambiental, el problema que més s'ha suscitat en les queixes presentades davant d'esta institució continua sent el relatiu a la contaminació acústica, ja siga la provinent dels espais o instal·lacions públiques, ja siga la generada per establiments privats, amb ambientació musical o sense, com també altres fonts puntuals de diversa índole, de manera que s'hi reproduïxen les problemàtiques habituals.

En relació amb esta problemàtica, 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, per tractar-se de llicències de tracte successiu i que, en conseqüència, poden ser objecte d'actualització sobrevinguda quan siga necessari.

En les recomanacions emeses per esta institució en 2013 es recorda a les administracions competents, tant la local com l'autonòmica, la jurisprudència adoptada tant pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, com pel Tribunal Suprem i el Tribunal Europeu de Drets Humans.

La sòlida doctrina jurisprudencial emanada pels esmentats tribunals permet connectar la indemnitat 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 és reconeguda en els tribunals com a element generador de responsabilitat patrimonial.

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

A més dels establiments o locals comercials, 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 evitar o, com a mínim, minimitzar estos fets.

La Llei valenciana 2/2006 de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental, que desenvolupa en el nostre àmbit la legislació bàsica ambiental de l'Estat, i que regula l'autorització ambiental integrada 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 a la qual cosa, la normativa sectorial sobre contaminació acústica -Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica-, establix mecanismes de gran interès com són la planificació acústica o la possibilitat de declarar determinades zones en situació de saturació acústica. Com ja hem 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.

Hem rebut queixes procedents de diversos col·lectius de defensa del medi ambient, tant perquè no han obtingut cap resposta a les seues peticions d'informació, com perquè han rebut respostes parcials o insuficients. En algun cas s'ha denegat la informació per entendre que certes qüestions excedixen l'àmbit ambiental, però esta interpretació és, com a mínim, dubtosa, atés l'abast expansiu de la matèria i també 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) establix 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 següents drets en les seues relacions amb les autoritats públiques:

1) *En relació amb l'accés a la informació:*

- a) A accedir a la informació ambiental que tinguen les autoritats públiques o 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.
- b) A ser informats dels drets que els atorga la mencionada llei i ser assessorats per al seu correcte exercici.
- c) A ser assistits en la seua recerca d'informació.
- d) A rebre la informació que sol·liciten en els terminis màxims establits.
- e) A rebre la informació ambiental sol·licitada en la manera o el format triats.

f) A conèixer els motius pels quals no els és facilitada la informació, totalment o parcialment, i també aquells pels quals no els és facilitada de la manera o en el format que demanen.

g) A conèixer el llistat de les taxes i preus que, si escau, siguen exigibles per a la recepció de la informació sol·licitada, com també les circumstàncies en què es pot exigir o dispensar el pagament.

2) En relació amb la participació pública:

a) A participar de manera efectiva i real en l'elaboració, modificació i revisió d'aquells plans, programes i disposicions de caràcter general relacionats amb el medi ambient inclosos en l'àmbit d'aplicació de la referida llei.

b) A accedir amb antelació suficient a la informació rellevant relativa als referits plans, programes i disposicions de caràcter general.

c) A formular al·legacions i observacions quan estiguen encara obertes totes les opcions i abans que s'adopti la decisió sobre els mencionats plans, programes o disposicions de caràcter general i que siguen tingudes degudament en compte per l'administració pública corresponent.

d) Que es faci públic el resultat definitiu del procediment en què ha participat i s'informe dels motius i consideracions en què es basa la decisió adoptada, tot incloent-hi la informació relativa al procés de participació pública.

e) A participar de manera efectiva i real, d'acord amb el que disposa la legislació aplicable, en els procediments administratius tramitats per a l'atorgament de les autoritzacions regulades en la legislació sobre prevenció i control integrat de la contaminació, per a la concessió dels títols administratius regulats en la legislació en matèria d'organismes modificats genèticament, i per a l'emissió de les declaracions d'impacte ambiental regulades en la legislació sobre avaluació d'impacte ambiental, així com en els processos planificadors previstos en la legislació d'aigües i en la legislació sobre avaluació dels efectes dels plans i programes en el medi ambient.

3) En relació amb l'accés a la justícia i a la tutela administrativa:

a) A recórrer els actes i omissions imputables a les autoritats públiques que contravenen els drets que esta llei reconeix en matèria d'informació i de participació pública.

b) A exercir l'acció popular per a recórrer els actes i les omissions imputables a les autoritats públiques que constitueixen vulneracions de la legislació ambiental en els termes que preveu la llei esmentada.

4) Qualsevol altre dret que reconega la Constitució o les lleis

Per tant, 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 ajudar-los en la recerca de la informació, alhora que

s'imposa l'obligació d'elaborar llistes de les autoritats públiques que posseïen informació ambiental, que hauran de ser públicament accessibles a fi que els ciutadans puguin localitzar la informació que necessiten amb la major facilitat.

S'amplia considerablement el tipus d'informació objecte de difusió, i s'identifiquen uns mínims de compliment obligatori segons la seua importància i 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 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 que la informació sol·licitada estiga en poder de l'autoritat a qui s'ha dirigit la sol·licitud o d'un altre subjecte en nom seu. Es reduïx el termini de contestació a un mes i sols podrà ampliar-se quan el volum i la complexitat de la informació ho justifiquen. També la regulació de les excepcions a l'obligació de facilitar la informació ambiental implica un avanç notable, ja que la denegació no opera automàticament, sinó que l'autoritat pública haurà de ponderar en cada cas els interessos públics presents i haurà de 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 han sigut objecte d'avaluació en alguna queixa, com veurem en la relació temàtica en matèria ambiental.

Cal no oblidar la problemàtica recurrent de les emissions de radiacions no ionitzants que produïxen les instal·lacions de telefonia mòbil. En este tema, ens hem centrat bàsicament a comprovar si les esmentades instal·lacions compten amb les corresponents llicències urbanístiques o ambientals, així com, si no n'hi ha, si s'han actuat les potestats corresponents de restauració de la legalitat.

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 la pudor que desprenen, fet que implica un important crebant per a la qualitat de vida dels qui residixen als habitatges més pròxims, la qual cosa podria arribar a significar, fins i tot, una eventual afecció a la salut de les persones que patixen el soroll, així com pels possibles agents contaminants que en provenen, els quals poden afectar igualment la salut i el benestar públic de les persones, per 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 sòl urbà residencial, a fi de garantir un medi ambient adequat i d'acord amb els valors que sobre este prediquen la nostra Constitució i el nostre Estatut d'autonomia.

4.10 Drets lingüístics

En este capítol complim amb l'obligació recollida en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, consistent a "donar compte de la situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana a què esta Llei es referix".

En conseqüència, en este apartat inicial volem complir amb este mandat legal i fer una valoració de l'estat de protecció d'aquells drets, a partir de l'anàlisi que, en matèria de cooficialitat lingüística, els valencians han sotmés a la consideració del Síndic de Greuges i, concretament, sobre el grau de respecte de l'Administració Pública Valenciana, en este cas, als drets lingüístics de la ciutadania valenciana.

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

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

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

De conformitat amb el que hem exposat més amunt, no hi ha dubte quant a l'obligació de l'Administració Pública Valenciana, tant de l'autonòmica com de la local, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb les persones i facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües. Esta cooficialitat ha de fer-se palesa en totes les manifestacions públiques i cal desterrar qualsevol forma de discriminació.

El preàmbul de la LUEV, vigent des de fa més de 30 anys, i en idèntic sentit que el propi Estatut d'autonomia, assenyala el compromís de la Generalitat en la defensa del patrimoni cultural de la Comunitat Valenciana i, de manera especial, en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, i que constituïx la seua senya d'identitat més peculiar. És per això que la Generalitat té l'obligació legal d'impulsar l'ús del valencià en tots els àmbits socials, a fi de superar la desigualtat que encara hi ha respecte del castellà.

La legislació respecte de l'ús del valencià és clara i no admet cap interpretació, i malgrat que esta institució reconeix els esforços de l'Administració valenciana per a adaptar les

seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat, no pot deixar de cridar l'atenció sobre el fet de que la LUEV, en el seu títol tercer, reconeix el dret de totes les persones a ser informades pels mitjans de comunicació social tant en valencià com en castellà, i utilitzar indistintament les dues llengües, i atribueix al Consell de la Generalitat Valenciana la promoció i l'ús del valencià en aquells mitjans que depenen de la Generalitat. Un compromís que, com no pot ser d'una altra manera, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques.

En conseqüència, esta institució, com a garant dels drets lingüístics de les persones, igual que en anys anteriors ha instat l'Administració autonòmica, local i les corporacions i institucions públiques que en depenen, perquè revisen els continguts de les seues respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana. Tanmateix, som conscients de l'esforç econòmic que implica, sobretot per als petits ajuntaments, la configuració d'una pàgina web, i que sovint és ajornada davant de necessitats més urgents, com ara servicis socials, infraestructures mínimes, dependència, educació, menors, ancians, dones, etc.

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

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

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

Esta institució també ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se sobre el dret dels ciutadans a ser atesos en els servicis públics en valencià, ja que la integració lingüística en les dues llengües oficials comporta l'obligació per als poders públics de facilitar els instruments necessaris perquè així siga i, en conseqüència, l'obligació que els funcionaris tinguen uns coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat, o que les comunicacions practicades per l'Administració es facen en la llengua sol·licitada per les persones interessades.

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

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 la ciutadania 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 2013

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per esta institució en 2013.

Queixa d'ofici núm. 1/2013 (expedient núm. 1300471), sobre la vaga de neteja en l'Hospital General d'Alacant

A través dels mitjans de comunicació, esta institució es va assabentar de la situació de falta de neteja de diversos espais comuns de l'Hospital General d'Alacant. Concretament, algunes zones presentaven brutícia i restes de fem com a conseqüència de la vaga del personal del servici de neteja. En este sentit, de les notícies es desprenia:

- Els servicis mínims funcionen al 100% en la neteja en les zones d'alt risc, com ara quiròfans, cirurgia, UCI, urgències, neonatologia i paritoris.
- La neteja s'havia reduït a la meitat en unitats d'hospitalització, bugaderia, laboratoris, radiologia, psiquiatria i prestació nocturna.

- Només se'n prestava un 25% en sales d'espera, consultes externes i la resta de zones de l'hospital.

Si bé el servici de neteja del referit hospital estava adjudicat per la Conselleria de Sanitat a una empresa privada, la responsabilitat de la correcta execució del referit contracte administratiu corresponia a l'Administració valenciana.

L'actuació d'ofici del Síndic de Greuges tenia com a objectiu, d'una banda, verificar la situació i, d'una altra banda (en cas de confirmar-se la vaga), determinar les mesures que adoptaria l'Administració per a solucionar el problema plantejat. En este sentit, des d'esta institució es van realitzar les actuacions següents:

- 9/01/2013: entrevista de l'adjunt segon del Síndic de Greuges i de l'assessor responsable de la tramitació de la queixa amb representants de l'Hospital (director gerent, directora econòmica i subdirectora econòmica).

-9/01/2013: entrevista de l'adjunt segon del Síndic de Greuges i de l'assessor responsable de la tramitació de la queixa amb representants del Comité de Vaga dels sindicats UGT, CCOO i CGT.

- 10/01/2013: gestió telefònica per part de l'adjunt segon amb el secretari autonòmic de la Conselleria de Sanitat.

L'11/01/2013 va ser desconvocada la vaga de neteja de l'Hospital General d'Alacant, ja que els empleats, al llarg del dia, havien cobrat la nòmina que se'ls devia: la corresponent al mes de desembre de 2012.

La plantilla de neteja s'havia reincorporat al treball a fi de restablir, tan ràpidament com fóra possible, la normalitat en el servici de neteja de l'Hospital, si bé el Comité d'Empresa preveia que esta situació no es produiria fins al dilluns 14/01/2013.

Davant d'estos fets, vam tancar i vam arxivar les nostres actuacions, sense perjudici que posteriors circumstàncies aconsellaren la seua reobertura.

Queixa d'ofici núm. 2/2013 (expedient núm. 1302112), sobre l'agressivitat de menors en la xarxa

Acordarem d'ofici l'obertura d'una investigació davant de les notícies aparegudes en la premsa de Castelló, que tenien com a titular: "Menors de Castelló s'agredixen en Youtube".

Les referides notícies es referien al fet que un grup de menors, que es fan anomenar "Dickstroyers Castelló", van penjar en Youtube un vídeo en què es clavaven puntades de peu al cap, colps en els testicles o colps de puny amb guants de boxa en una esplanada de l'avinguda del Mar o en una botiga d'esports. Els xiquets, de només 15 anys, copien estes conductes del programa *Jackass* que emet MTV.

El Síndic de Greuges va considerar necessari elaborar un informe sobre este assumpte, a fi de conèixer els seus orígens, el grau d'implantació en els joves, el coneixement que

d'este fenomen tenen els pares i les actuacions que s'estan duent a terme per part de les diverses administracions en la prevenció i correcció d'este tipus de conductes.

Per tot això, sol·licitarem a l'Excm. Ajuntament de Castelló de la Plana i a la Conselleria de Benestar Social que emeteren els informes necessaris per a aclarir tots les qüestions indicades en el paràgraf anterior.

L'Ajuntament de Castelló de la Plana ens va informar en els termes següents:

“(…) Sobre l'assumpte abans mencionat, i després d'haver indagat els agents d'esta Policia Local que s'ocupen en temes relacionats amb menors, ens indiquen que respecte dels orígens d'este comportament, és un plagí d'una sèrie de televisió americana MTV de gran audiència entre els joves.

El programa de televisió es denomina *Jackass*, i presentava una colla de xavals que tractaven d'explorar els límits del dolor, l'escatologia i el ridícul per a provocar les rialles dels televidents, i que buscaven en tot moment el màxim risc i perill possible: per a divertir els televidents.

També hi ha un videojoc *Jackass*, en què els jocs són llançar-se des d'un penya-segat, muntar en cotxes de xoc en un edifici de 12 pisos, jugar a golf amb granades i com a objectiu pegar contra les finestres d'una casa, fer una carrera amb saltadors al sostre d'uns edificis de 15 pisos, ballar en calçotets enmig d'una botiga, caminar en una bassa inflable enmig d'un clavegueram amb cocodrils.

Respecte del coneixement dels pares, saben que la sèrie de televisió MTV és la més vista entre els adolescents, però el fenomen *Jackass* i la seua difusió no els arriba directament, ja que els joves utilitzen les xarxes socials tipus Twenti, Facebook i YouTube, en què pengen qualsevol tipus de vídeo o imatges.

En relació amb les actuacions que s'estan duent a terme per l'Administració en la prevenció i correcció d'este tipus de conductes, cal destacar que des d'esta Policia Local es realitzen campanyes de conscienciació sobre drogues, alcohol i conductes incíviques, però no s'ha d'oblidar que els fets descrits en la queixa són en tot moment amb el consentiment exprés dels autors, per a ells no són una altra cosa que un mitjà per a donar-se a conèixer en les xarxes socials (…)

Per la seua banda, la Conselleria de Benestar Social va emetre un informe amb les consideracions següents:

“(…) La Conselleria de Benestar Social compartix la preocupació i interès per a previndre actuacions com les que realitza este grup de menors, per això explicitem seguidament els programes preventius que es duen a terme amb els col·lectius de risc.

L'article 133 de la Llei 12/2008, de 3 de juliol, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana, estableix que, per evitar que els menors entren en el sistema de reeducació, la Generalitat donarà prioritat a les actuacions preventives, tot incidint en els factors de risc que originen la marginació i la delinqüència, i promovent els servicis i programes que recolzen l'atenció del menor en situació de risc en

el seu entorn, a través d'actuacions específiques d'oci, formació, promoció ocupacional, ocupació, convivència familiar i d'altres que contribuïsquen a l'adequada socialització dels menors.

Com s'observa del que disposa l'esmentat precepte, la prevenció en matèria de menors requereix que es realitzen actuacions en diversos àmbits. Des de la Direcció General del Menor, en l'exercici de les seues competències, es desenvolupen polítiques preventives i de promoció del benestar dels menors, en què es té en compte la coordinació amb els serveis de les xarxes públiques d'atenció primària i especialitzada. Destaquen en este àmbit el suport tècnic i financer d'esta Direcció general als serveis especialitzats d'atenció a menors en situació de risc o amb mesures jurídiques de protecció, i les seues famílies (SEAFI), i als centres de dia de menors.

Els serveis especialitzats d'atenció a menors en situació de risc o amb mesures jurídiques de protecció, i les seues famílies (SEAFI), són uns serveis que es configuren com a equips específics de caràcter interdisciplinari i especialitzat, que complementen els equips municipals de serveis socials generals (EMSSG) dependents dels ajuntaments, i realitzen una intervenció tècnica més personalitzada (orientació psicosocial, mediació familiar i teràpia familiar).

En concret, els SEAFI intervenen a instàncies de l'EMSSG quan el menor i la seua família requereixen una intervenció especialitzada que implica temps i dedicació prolongada, que l'EMSSG per eixes mateixes raons no pot oferir.

Les tècniques d'intervenció que realitzen els SEAFI són les següents:

1. Orientació psicosocial: una intervenció que té com a objectiu enfortir les capacitats de la família i els vincles que unixen els seus membres, a fi que resulten capaços d'estimular, tant el seu progrés personal, com el seu benestar emocional.
2. Mediació familiar: via de resolució de conflictes, en què les parts compten amb l'ajuda del mediador especialitzat, com a persona imparcial que dissenya un procés perquè estes puguen dialogar i arribar a acords.
3. Teràpia familiar: tractament especialitzat dirigit al conjunt de la família, o a algun dels seus membres, amb la finalitat de provocar canvis en les relacions familiars que facen la família competent per a normalitzar les seues relacions personals i socials.

La Conselleria de Benestar Social finança anualment els serveis especialitzats d'atenció a menors en situació de risc o amb mesures jurídiques de protecció, i les seues famílies (SEAFI), a través del capítol IV dels pressupostos. Este finançament en el present any 2013 es realitza a l'empara de l'Ordre 8/2012, de 28 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen i es convoquen ajudes dirigides a programes d'atenció a menors en situació de risc o amb mesures jurídiques de protecció, per a l'any 2013. Així mateix, esta Ordre estableix el règim d'actuació i funcionament dels SEAFI.

Pel que fa al suport que la Direcció General del Menor presta als centres de dia de menors, estos constitueixen uns recursos essencials de caràcter preventiu, i es configuren com a establiments en què es presten, en horari

diürn, servicis complementaris de recolzament i suport familiar, tot contribuint a pal·liar les mancances dels menors i millorar el seu procés d'integració social, familiar i laboral.

Són recursos preventius, recomanables per a menors que necessiten un suport a la socialització en el seu propi medi, ja siga perquè manifesten comportaments d'inadaptació social, ja siga perquè culminen un procés d'acolliment residencial i necessiten una orientació personal, formativa i sociolaboral. Així mateix, els centres de dia de menors són recursos bàsics en les situacions de risc.

Els centres de dia presten servicis de suport socioeducatiu i familiar, d'oci i temps lliure, de caràcter ocupacional i rehabilitats de suport escolar, i d'orientació sociolaboral i professional. Funcionen preceptivament, de dilluns a divendres, de gener a juny i de setembre a desembre. Els mesos de juliol i agost podran romandre un mes amb activitat i un altre sense activitat. Quant a la tipologia s'hi distingixen:

- a) Centres de suport convivencial i educatiu: centres de convivència que ofereixen activitats culturals, recreatives i de suports extraescolars. Funcionen a la vesprada, després de l'horari escolar.
- b) Centres d'inserció sociolaboral: centres destinats a adolescents i joves amb la finalitat d'adquisició d'habilitats, activitats ocupacionals i tallers de treball (electricitat, mecànica, etc.).

Els centres de dia de menors són de titularitat, tant dels ajuntaments, com d'entitats privades sense ànim de lucre, les quals col·laboren amb les entitats locals en el desenvolupament de programes preventius per a menors en situació de risc. Els centres de dia de menors, tant els de titularitat dels ajuntaments com els d'entitats privades sense ànim de lucre, són finançats per la Direcció General del Menor, ja siga a través de concerts de caràcter plurianual (actualment estan vigents els concerts per al període 2009-2013), ja siga mitjançant subvencions anuals. La subvenció per al present any 2013 es realitza a l'empara de l'Ordre 8/2012, de 28 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen i es convoquen ajudes dirigides a programes d'atenció a menors en situació de risc o amb mesures jurídiques de protecció per a l'any 2013 (...)

Davant d'estes informacions, acordarem el tancament de la queixa, i cal indicar que el Síndic de Greuges ha traslladat a les administracions implicades la seua màxima preocupació pel tema de la violència en les xarxes socials, i molt especialment aquella que afecta, com a protagonistes o víctimes, els menors d'edat.

Queixa d'ofici núm. 3/2013 (expedient núm. 1302230), sobre la supressió de menjador escolar en un col·legi d'educació especial

Esta institució es va assabentar a través dels mitjans de comunicació que 136 alumnes d'educació especial, matriculats en un centre d'educació especial de la província d'Alacant, no disposarien de menjador a partir de l'1 de febrer de 2013, ja que l'empresa que prestava el servici de restauració no havia cobrat de la Generalitat Valenciana un deute per este servici.

El tancament afectaria, si fóra cert, alumnes d'entre 3 i 23 anys, procedents de diverses localitats, per la qual cosa el Síndic de Greuges va determinar l'obertura d'una queixa d'ofici per a aconseguir contrastar el que s'ha dit, atés que els alumnes procedents d'altres localitats amb necessitats educatives especials serien seriosament perjudicats, ja que el transport escolar no disposaria materialment de temps suficient per a recollir els alumnes en finalitzar les classes del matí, a les 13.00 h, i tornar a portar-los al centre a les 15.00 h, després de dinar als seus respectius domicilis.

La investigació es va dirigir a les conselleries d'Educació, Cultura i Esport, i a la d'Hisenda i Administració Pública.

La qüestió es va resoldre favorablement i, quan vam tindre constància, gràcies a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, que s'havia regularitzat el pagament a l'empresa de restauració, vam concloure l'actuació del Síndic de Greuges.

Queixa d'ofici núm. 4/2013 (expedient núm. 1305775), sobre deficiències en instal·lacions docents prefabricades

Acordàrem la incoació d'una queixa d'ofici quan vam saber que l'edifici originari d'un CEIP d'Alacant, pendent d'adequació/rehabilitació per l'aparició d'esquerdes que feien perillar la integritat física de l'alumnat, personal docent, administratiu, etc., havia obligat a traslladar l'alumnat feia quatre anys a aules prefabricades; unes aules que també, amb el pas del temps, s'havien deteriorat sensiblement i l'Administració educativa no havia dut a terme cap actuació, tot i que disposava d'un informe de viabilitat i que el Pla CREAESCOLA havia inclòs una actuació en el centre originari, que s'havia encomanat a CIEGSA i s'havia publicat en el DOCV el projecte d'obres al febrer de 2010.

Per la seua banda, tal com va informar l'Ajuntament d'Alacant, al maig de 2012, va remetre memòria i valoració econòmica per a escometre les reformes en 2013, per un import de 398.093,50€ (IVA no inclòs) i 126.378€ per a la renovació total de les pistes esportives, però sense que en data d'incoar la queixa s'haguera escomés l'adequació/rehabilitació de l'edifici escolar, ni s'hagueren reparat les aules prefabricades, una circumstància que no va ser mereixedora d'aprovació pel Síndic de Greuges, que va dirigir una resolució a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport tot recomanant que impulsara les actuacions necessàries, incloses les pressupostàries, per a adequar/rehabilitar el centre afectat; una resolució que va ser acceptada i que va determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient obert a este efecte.

Queixa d'ofici núm. 5/2013 (expedient núm. 1313077), sobre la falta de seguretat viària d'un carrer de Castelló de la Plana

A través dels mitjans de comunicació, esta institució es va assabentar de l'accident ocorregut a l'avinguda de Vila-real de la ciutat de Castelló de la Plana, amb el resultat de la mort d'un menor d'edat.

Arran de l'accident s'han posat de manifest les possibles deficiències que existixen en les condicions de seguretat de l'esmentada via, en tractar-se d'un carrer de doble sentit de la circulació i doble carril, regulat exclusivament per semàfors, en què els vehicles

solen arribar a velocitats elevades. En este sentit, les notícies consultades assenyalen que, per part de diferents associacions, s'ha sol·licitat l'adopció de mesures tendents a garantir la seguretat viària en este punt, com ara la instal·lació de sistemes addicionals de reducció de la velocitat.

En l'informe remés a esta institució per l'Excm. Ajuntament de Castelló de la Plana es detallaven les circumstàncies de l'accident i tanmateix s'indicava que, segons l'opinió de la secció de mobilitat urbana d'eixa Administració, l'accident no va posar de manifest problemes de seguretat en la via, sinó l'existència d'una possible negligència en creuar el carrer.

En este sentit, s'hi feia constar que els diferents controls de velocitat no han detectat l'existència d'un problema real de seguretat en la via, en la mesura en què la taxa de conductes infractores per excés de velocitat no era elevada. Així, s'assenyalava que durant l'any 2013 s'han realitzat 408 controls i només s'havien observat 16 infraccions per excés de velocitat.

Així mateix, s'assenyalava la baixa sinistralitat de la via i es destacava que en els últims 4 anys no s'havien detectat accidents greus, llevat de l'accident mortal assenyalat.

Respecte de la possible adopció de mesures consistents en la instal·lació de mecanismes reductors de la velocitat, els tècnics informadors desaconsellen la seua instal·lació en les vies públiques urbanes, perquè solen generar queixes dels veïns posteriorment, a causa del soroll.

En tot cas, s'assenyala en l'informe que s'estan estudiant les mesures que cal adoptar per a millorar les condicions de seguretat de la via.

Davant el contingut de l'informe municipal remés, acordarem la finalització de les nostres investigacions, atés que l'Ajuntament de Castelló de la Plana ha exposat les actuacions adoptades per a garantir les condicions de seguretat de la via.

Queixa d'ofici núm. 6/2013 (expedient núm. 1315331), sobre supressió de menjador escolar

Decidírem la incoació d'ofici d'una queixa dirigida, fonamentalment, a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, en assabentar-nos de la supressió del servici de menjador escolar en un centre d'atenció educativa singular (CAES) de la província d'Alacant, pel fet que la Generalitat no havia abonat a l'empresa adjudicatària del servici de restauració diversos pagaments pendents. La supressió d'este servici afectaria 260 alumnes amb escassos recursos econòmics.

Després de comunicar-nos l'esmentada Conselleria el pagament de 52.281,08€ per a fer front a la problemàtica suscitada i evitar la supressió del servici de menjador, vam donar per finalitzada la nostra actuació.

Queixa d'ofici núm. 7/2013 (expedient núm. 1316495), sobre el retard a obtindre la cèdula d'habitabilitat o llicència de primera ocupació en l'Ajuntament de Castelló de la Plana

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar que els veïns de la zona de Mestrets estaven tenint problemes per a tornar a les seues cases després de la suspensió del programa d'actuació integrada (PAI) que havia impulsat l'Institut Valencià de l'Habitatge (IVHSA).

Segons sembla, els problemes consistixen en la impossibilitat de contractar els servicis de llum i d'aigua per culpa de les dificultats a obtindre la llicència municipal d'ocupació o cèdula d'habitabilitat per part de l'Excm. Ajuntament de Castelló. Sense este document municipal, les companyies subministradores d'aigua i llum no poden donar el servici.

La cèdula d'habitabilitat és el document administratiu que acredita el compliment de la normativa tècnica sobre habitabilitat establida per la Generalitat Valenciana, necessari perquè qualsevol classe d'habitatge siga considerat apte a l'efecte del seu ús residencial o de domicili humà.

L'art. 2 del Decret 161/1989, de 30 d'octubre, sobre cèdules d'habitabilitat, disposa que "l'ocupació d'un habitatge, per qualsevol títol, requereix amb caràcter previ i obligatori haver obtingut la cèdula d'habitabilitat".

Quant al termini per al seu atorgament, l'article 195.1.a) de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV), disposa que les sol·licituds de llicència d'ocupació o habitabilitat hauran de resoldre's per l'Ajuntament en el termini d'un mes.

La brevetat del termini està justificada pel fet que "per a la contractació dels seus servicis, les empreses subministradores d'aigua, energia elèctrica, gas, telefonia i telecomunicacions exigiran al titular de l'obra o activitat l'acreditació de l'obtenció de la corresponent llicència municipal" (article 199.1 de la LUV).

A fi de conèixer l'activitat exercida per l'Excm. Ajuntament de Castelló de la Plana, sol·licitàrem un informe sobre les mesures municipals adoptades per a agilitar la tramitació de les llicències de primera ocupació o cèdules d'habitabilitat amb l'objecte de facilitar la tornada dels veïns afectats als seus habitatges.

L'Ajuntament de Castelló de la Plana va informar sobre les mesures adoptades per a agilitar l'atorgament de la cèdula d'habitabilitat, per la qual cosa vam posar fi a les nostres investigacions.

Queixa d'ofici núm. 8/2013 (expedient núm. 1316512), sobre l'atenció a una família britànica per part del servici d'urgències del Centre de Salut de Calp

A través de la queixa d'una associació i dels mitjans de comunicació, vam conèixer la situació que es va viure el 12/04/2013 en el Centre de Salut de Calp per una família de nacionalitat britànica.

Segons estes fonts, en la matinada del 12 d'abril, van portar la seua filla de 8 mesos d'edat al Centre de Salut de Calp quan ja tenia 39 graus de temperatura (va arribar a tenir-ne 41) i vomitava sense parar.

En el Servei d'Urgències del Centre de salut els van dir que no l'atenien si abans no pagava, tot això a pesar de comptar amb la targeta SIP dels pares i la provisional de la xiqueta, el llibre de família i els passaports. El centre de salut els va exigir que pagaren per anticipat els 132,59 euros que costava la consulta.

Com que no disposaven de l'esmentada quantitat, els pares de la menor van haver de buscar un caixer. Havien arribat al centre de salut passada la 1.30 h de la matinada i a les 3.00 h el metge va examinar la xiqueta.

Ens vam dirigir a la Conselleria de Sanitat a fi de contrastar els anteriors fets, com també sol·licitar informació suficient sobre la realitat d'estes circumstàncies. La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient en data 14/08/2013 ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) No hem denegat l'assistència a la pacient ni en l'episodi que va motivar esta queixa, el produït el dia 21 d'abril, ni en les 24 assistències sanitàries anteriors a esta que se li han proporcionat en els servicis sanitaris públics.

Se li va prestar l'assistència sanitària sol·licitada i vam informar els pares de la necessitat de facturació (hi ha un datàfon per a pagar amb targeta en el propi Centre de Salut de Calp), en veure la situació d'assegurança “sense cobertura i privat”.

Tal com marca la normativa, a pesar de la condició d'assegurament de la pacient, que era, i continua sent fins a la data, de tipus “sense cobertura i privat”, i per tant subjecta a facturació, se li ha prestat assistència sanitària quan ho ha requerit.

La pacient va nàixer a l'Hospital de Dénia el 24 d'agost de 2012, i es va registrar en el Sistema d'Informació Poblacional SIP com a xiquet de bolquers el dia 27 d'agost de 2012. La mare, en aquells moments, estava acreditada en SIP com a beneficiària de son pare, per la qual cosa no era possible acreditar la xiqueta de bolquers com a beneficiària de sa mare.

Els vam informar que havien d'acudir a l'INSS (únic organisme competent en assegurament), per a poder incloure la seua filla com a beneficiària del iaio, i lliurar-los la documentació necessària per a això.

L'INSS, per a fer esta gestió, necessita que el pares no tinguen cobertura, que la xiqueta convisca amb el iaio (certificat de convivència) i presentar documents d'haver iniciat els tràmits del passaport del país d'origen (UK).

El dia 22 d'abril de 2013 seguix en la mateixa situació i es torna a derivar a l'INSS, ja que els pares continuen sense realitzar els tràmits de passaport perquè puguen incloure com a beneficiària de l'assegurança la menor.

A pesar de tot allò que s'ha descrit, el dia 30 de maig de 2013 se'ls torna l'import cobrat per l'assistència, i els tornen a informar de la documentació que han de sol·licitar per a incloure la xiqueta com a beneficiària. Han transcorregut nou mesos des del seu naixement i la xiqueta seguix sense cobertura sanitària pública”.

Arribats a este punt, vam concloure la investigació iniciada d'ofici, ja que no se'n desprenia que l'actuació de l'Administració haguera vulnerat cap dels drets, llibertats o principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia.

Queixa d'ofici núm. 9/2013 (expedient núm. 1316761), sobre programes d'educació en valencià

Esta institució és conscient que l'ensenyament del valencià i en valencià és el vehicle idoni perquè la nostra llengua supere la desigualtat que hi ha encara en relació amb el castellà, i perquè els alumnes, al final del cicle educatiu obligatori, s'expressen, tant oralment com per escrit, en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

És per això que, quan ens vam assabentar a través dels mitjans de comunicació de la possible supressió en un IES de la província d'Alacant del denominat Programa d'Ensenyament en Valencià (PEV) en batxillerat per al curs 2012/2013, acordàrem d'ofici l'obertura d'una investigació, a fi de determinar la veracitat de les informacions.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i que va determinar el tancament de la queixa que ens ocupa, donava compte que l'IES afectat tenia degudament autoritzats dos programes d'educació bilingüe, el Programa d'Ensenyament en Valencià (PEV) i el Programa d'Incorporació Progressiva (PIP), sense que en cap cas haguera iniciat cap gestió que tinguera com a objectiu la supressió del PEV en l'IES referit i, per contra, havien estat activats diversos recursos per a la completa posada en pràctica del programa en els ensenyaments de batxillerat.

En conseqüència, en constatar que el Programa d'Educació en Valencià (PEV) era de plena i efectiva aplicació en l'IES referit, vam tancar i vam arxivar l'expedient obert a este efecte.

Queixa d'ofici núm. 10/2013 (expedient núm. 1317678), sobre el desplegament de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana

Esta institució va iniciar una investigació d'ofici a fi de conèixer el desplegament de la Llei 7/2012 de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La violència de gènere és la màxima expressió de la desigualtat entre homes i dones, per això considerem necessari vetlar pel compliment i desplegament de l'esmentada Llei integral contra la violència sobre la dona.

Per al compliment d'esta Llei, es fa necessari i imprescindible que esta es concrete a través del corresponent reglament; per això, i amb la finalitat de conèixer quin és el desenvolupament d'este reglament, vam iniciar esta queixa d'ofici.

En concret, l'article 55 de la Llei 7/2012, estableix un fons d'emergència per a dones víctimes de violència, i així estableix:

“Sense perjudici d'altres ajudes previstes per a víctimes de violència sobre la dona, la Generalitat atorgarà ajudes econòmiques immediates de pagament

únic a estes dones per a atendre les seues necessitats més urgents en cas d'emergència.

La quantia d'estes ajudes, la qualificació de la situació d'emergència, els requisits per a la seua concessió, la seua acreditació i pagament, així com la creació, dotació i gestió d'un fons econòmic d'emergència per a dones víctimes d'esta violència, es determinaran reglamentàriament i seran satisfetes amb càrrec als pressupostos de la Generalitat.”

Tot basant-nos en este article, vam demanar la Conselleria de Benestar Social que ens remetera el Reglament del Fons d'Emergència per a Dones Víctimes de Violència de Gènere. Per al cas que no s'haguera realitzat, que ens concretara la fase de treball en què es troba el Reglament, així com la quantia prevista per a este fons.

La Conselleria ens va contestar que el Reglament es trobava en fase de tramitació administrativa.

A la vista de l'informe de l'esmentada Conselleria, en sol·licitarem una ampliació, en el sentit que, en no haver-se publicat el reglament, ens informara sobre la destinació donada a les dues partides incloses en el pressupost de 2013 per a este fons, una de 200.000 € per a dones i una altra de 75.000€ per a fills i filles víctimes de violència de gènere.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre el corresponent informe de la Conselleria de Benestar Social.

Queixa d'ofici núm. 11/2013 (expedient núm. 1318035), sobre el pagament de l'impost sobre béns immobles (IBI) en habitatges socials

Ens hem assabentat a través de la queixa interposada per un ciutadà, així com en la premsa escrita, que l'Institut Valencià de l'Habitatge (IVHSA), està repercutint als seus inquilins el pagament de l'impost sobre béns immobles dels habitatges socials i, de la mateixa manera, l'IVHSA no el paga en els seus habitatges desocupats.

Tal com estableix l'IVHSA en la seua pàgina web “l'objectiu de l'IVHSA perseguirà una finalitat més social i se centrarà a proporcionar un habitatge a les famílies amb risc potencial d'exclusió social i aquelles que presenten escassos recursos econòmics.”

En este sentit, segons el que reflectixen els mitjans de comunicació, principalment en premsa, com també l'escrit de l'autor de la queixa mencionada anteriorment, no és ètic o es troba molt lluny de l'objectiu assenyalat anteriorment, que a les famílies amb més dificultats, és a dir, “amb escassos recursos econòmics”, els obliguen a realitzar el pagament de quelcom que correspon exclusivament a l'IVHSA com a propietari, ja que l'adjudicació d'estos habitatges ha estat motivada per la seua situació especial, per tant, repercutir-los l'IBI és ofegar més famílies “amb risc potencial d'exclusió social”.

En conseqüència, acordarem l'obertura d'una queixa d'ofici a fi d'investigar i conèixer els fets descrits en relació amb la repercussió de l'impost sobre béns immobles a famílies amb risc potencial d'exclusió social i aquelles que presenten escassos recursos econòmics, les quals residixen en habitatges de l'Institut Valencià de l'Habitatge en

estos moments actuals de crisi econòmica, en els quals el ciutadà necessita més ajuda de l'Administració pública i no més càrregues econòmiques.

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

Queixa d'ofici núm. 12/2013 (expedient núm. 1318036), sobre possible discriminació en les ajudes per a emprenedors

S'ha tingut coneixement, a través de la queixa interposada per un ciutadà, així com pels mitjans de comunicació, que les últimes ajudes a emprenedors per a l'any 2013, aprovades per la Generalitat Valenciana, estan dirigides exclusivament a persones desocupades inscrites com a demandants d'ocupació i que es constituïsquen com a personal autònom o professional a partir de l'1 de juny de 2013, sense preveure ajudes per a qui s'hagen constituït amb anterioritat a esta data.

Efectivament, segons allò que s'ha reflectit en l'Ordre 17/2013, de 5 de juny, de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, per la qual es regula i es convoca la concessió de subvencions de foment de l'ocupació dirigit a emprenedors per a l'any 2013, en l'article 2.1.1 estableix que els beneficiaris seran "les persones desocupades, inscrites com a demandants d'ocupació en el corresponent centre SERVOF, que es constituïsquen en personal autònom o professional des de l'1 de juny de 2013."

En conseqüència, esta institució va decidir obrir una queixa d'ofici a fi d'investigar i conèixer els fets descrits en relació amb l'Ordre 17/2013, de 5 de juny, ja que no menciona res respecte d'això amb aquells que s'han constituït com a personal autònom abans de l'1 de juny de 2013, de manera que es podria estar produint una discriminació respecte d'ells.

Per la seua banda, la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació ens va remetre un informe en què concloïen que "(...) d'acord amb el que disposa l'article 2 de l'esmentada ordre, no en resulten beneficiaris els desocupats que s'hagen constituït com a autònoms abans de l'1 de juny de 2013, i no hi ha la previsió de modificar esta circumstància (...)".

Queixa d'ofici núm. 13/2013 (expedient núm. 1318037), sobre instal·lació de latrines en CEIP

La clausura dels lavabos d'un CEIP, per culpa del trencament del sostre i el perill de despreniments, va determinar que l'Ajuntament instal·lara al pati dues latrines portàtils, que per les seues dimensions i altura impedié als menors, d'edats compreses entre 3 i 6 anys, arribar a l'excusat, ja que estaven dissenyades per a adults.

L'esmentada circumstància va implicar la incoació, d'ofici, d'una queixa pel Síndic de Greuges, dirigida tant a l'Administració autonòmica com a local.

La qüestió es va resoldre favorablement i la queixa es va tancar i es va arxivar, en rebre i constar en l'expedient les actuacions realitzades per l'Ajuntament per a, no solament

refermar els lavabos habituals, sinó també per a substituir, mentrestant, els excusats i lavabos instal·lats al pati provisionalment.

Queixa d'ofici núm. 14/2013 (expedient núm. 1318065), sobre la possible situació de desprotecció d'un menor

Ens vam assabentar d'uns fets succeïts a la localitat de Sagunt, els quals afecten la situació de desprotecció d'un menor de 17 anys i una menor de 15 mesos d'edat. Atés que l'esmentada informació, recollida en els mitjans de comunicació, sembla indicar que la menor de quinze mesos ha quedat sota la custòdia de la mare, es considera oportú obrir una queixa d'ofici, a fi d'investigar les mesures de protecció adoptades per la Conselleria de Benestar Social, amb la intenció de procurar l'eliminació o reducció de factors de risc que existixen sobre la menor.

En l'informe emés per la Conselleria de Benestar Social s'indica que l'Ajuntament de Sagunt està realitzant el seguiment del cas i desenvolupant el corresponent programa d'intervenció familiar, per la qual cosa no escau adoptar mesures de protecció que impliquen la separació del xiquet del seu entorn familiar. A la vista d'esta informació, acordarem el tancament de la queixa.

Queixa d'ofici núm. 15/2013 (expedient núm. 1318266), sobre custòdia compartida

El Síndic de Greuges ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se en algunes queixes sobre determinats conflictes que sorgixen, de vegades, com a conseqüència de la negativa d'algun centre escolar a lliurar al progenitor no custodi informació sobre l'historial dels seus fills, o sobre l'historial acadèmic d'estos, o bé sobre activitats extraescolars, tutories, etc.

És per això que, quan ens vam assabentar pels mitjans de comunicació i per un particular, que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport havia consensuat amb diverses associacions de custòdia compartida unes instruccions dirigides als centres docents de la Comunitat Valenciana per a regular les relacions dels centres amb els pares i mares d'alumnes, separats, divorciats o que no conviuen, va sorgir la necessitat de conèixer de primera mà el contingut del protocol o instruccions consensuades a este efecte, i més tenint en compte la publicació de la Llei 5/2011, d'1 d'abril, de la Generalitat, de relacions familiars dels fills i filles amb els progenitors que no conviuen (DOCV 5/4/2011).

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va informar el Síndic de Greuges que, efectivament, amb data 11 de setembre de 2013, s'havia presentat a les diverses associacions de custòdia compartida un esborrany sobre "Instruccions de la Secretaria Autònoma d'Educació i Formació, per les que es regula l'actuació dels centres docents sostinguts amb fons públics davant de menors el pares dels quals no conviuen", i que s'havia obert un termini d'al·legacions per a elaborar degudament consensuades estes instruccions.

Atesa esta circumstància, vam suspendre la nostra actuació i estem esperant rebre'n el text definitiu.

Queixa d'ofici núm. 16/2013 (expedient núm. 1318300), sobre els sismes provocats per la planta d'extracció de gas davant de Vinaròs (Castelló)

Ens vam assabentar que la Generalitat havia activat el pla de risc sísmic en fase de seguiment, davant dels sismes registres amb una magnitud de 4,2 graus d'intensitat en l'escala de Richter en l'entorn del magatzem subterrani de gas natural Castor, davant de les costes de Vinaròs (Castelló).

Segons un comunicat de la Conselleria de Governació, s'havia activat el seguiment situació zero en els municipis castellonencs de Peníscola, Vinaròs i Benicarló.

L'activació d'este Pla implica mantindre la comunicació amb el Consorci Provincial de Bombers, Subdelegació del Govern, els ajuntaments de Peníscola, Vinaròs i Benicarló, així com amb els servicis municipals, CICU i Policia de la Generalitat, per a fer un seguiment de la situació.

El telèfon d'emergències 112 va rebre nombroses telefonades relacionades amb els moviments sísmics produïts en esta zona, segons les mateixes fonts. De la mateixa manera, esta institució havia rebut diverses telefonades de ciutadans preocupats per la reiteració dels sismes.

Segons les notícies aparegudes en diversos mitjans de comunicació, el Ministeri d'Indústria havia paralitzat l'autorització per a l'emmagatzemament fins que s'aclarira l'origen dels sismes. Esta institució no té competència legal per a dirigir-se al Ministeri d'Indústria, la qual correspon al Defensor del Poble espanyol.

No obstant això, tenint en compte l'alarma social que estava generant esta situació entre els veïns de Peníscola, Vinaròs i Benicarló, i a fi de protegir el drets constitucionals a la vida i a la integritat física (art.15), a la salut (art. 43) i al medi ambient (art. 45), esta institució va acordar la incoació d'ofici d'una investigació.

Davant de l'informe sobre les actuacions realitzades per la Conselleria de Governació en relació amb la sèrie sísmica ocorreguda des del 5 de setembre de 2013 en el golf de València, vam concloure la nostra investigació, ja que havia cessat també l'activitat sísmica.

Queixa d'ofici núm. 17/2013 (expedient núm. 1318412), sobre l'aplicació del barem per a la valoració del grau de discapacitat

Diverses entitats i associacions d'atenció a persones amb discapacitat i a persones dependents han presentat un escrit davant del Síndic de Greuges, en què manifesten que la Conselleria de Benestar Social està revisant d'ofici els certificats de reconeixement de grau de discapacitat que van ser emesos, al moment oportú, amb caràcter temporal.

Segons els autors de l'escrit "(...) de l'esmentada revisió estan resultant un nombre molt important de disminucions del grau de discapacitat reconegut inicialment. Esta qüestió no sembla estar d'acord amb el dret, ja que el barem aprovat pel Reial Decret 1364/2012 manté intacte el vigent des de 1999 (RD 1971/1999). Les reduccions de grau s'estan comunicant a les persones afectades sense la corresponent motivació i fins i tot, en alguns casos, s'obvia la revisió presencial de l'estat del sol·licitant.

La reducció del grau reconegut de discapacitat està comportant greus perjudicis a les persones afectades: perjudicis en matèria fiscal, laboral i en la pèrdua del dret a rebre determinades prestacions socials i sanitàries. Tot això, juntament amb les disminucions que, en el mateix sentit, s'estan produint en les valoracions de dependència, les quals estan afectant greument el sector de la discapacitat. Especialment notòria és la “falta d'ideïtat” del barem per a la valoració d'algunes situacions de discapacitat i dependència, entre les quals cal destacar la malaltia mental (...).”

De la mateixa manera, els autors de l'escrit traslladen al Síndic de Greuges la seua preocupació per “(...) les demores que estan tenint les valoracions de necessitat de concurs de tercera persona a les persones el grau de discapacitat reconegut de les quals ha resultat superior al 75%. Segons pareix, el procediment establert és que, la referida necessitat és valorada pel personal avaluador de la dependència, i no pels professionals del centre de valoració i orientació que va emetre els dictàmens tècnics que van donar lloc al reconeixement del seu grau de discapacitat (...).”

Per tot això, acordarem l'obertura d'una queixa d'ofici per a estudiar la repercussió que l'aplicació del barem de valoració de grau de discapacitat contingut en el Reial Decret 1364/2012 està comportant a les persones que havien sigut avaluades anteriorment, però amb caràcter temporal. Vam demanar el corresponent informe la Conselleria de Benestar Social, i en el moment de redactar el present Informe anual estem esperant rebre'l.

A.2) Iniciades en 2012 i en anys anteriors

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2012 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. 1/2012 (expedient núm. 1200264) i núm. 2/2012 (expedient núm. 1200265), sobre demores en els pagaments a les residències de tercera edat de València i Castelló, respectivament

Un important nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges en 2013 han estat relacionades amb l'atenció a este col·lectiu especialment vulnerable i, en concret, en allò referit a la valoració i l'assignació de recursos com a possibles persones dependents.

L'atenció residencial a les persones majors, tant a aquelles que han sigut valorades amb un grau i nivell de dependència que determina que la residència és el millor dels recursos per a atendre les seues necessitats, com aquelles altres que no han sigut valorades com a persones dependents i residixen en estos centres, esdevé un punt d'interés de màxima rellevància per a esta institució.

Les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació en el sentit que 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'alguns, ha centrat el màxim interès del Síndic de Greuges per estudiar el tema que ens ocupa.

Per tot això, es va iniciar una queixa d'ofici a fi d'aclarir si els impagaments a les residències de tercera edat per l'Administració de la Generalitat, podrien implicar la vulneració dels drets individuals o col·lectius dels ciutadans.

Vam tramitar l'expedient de queixa i en vam extraure les conclusions següents:

1. El Sistema de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana preveu, entre les prestacions previstes des del nivell de Servicis Socials Especialitzats d'atenció a la tercera edat, l'atenció en centres residencials d'aquelles persones del referit sector de població que es troben en situació de necessitat, incapacitat i falta de suport familiar, i es presta una atenció preferent a les persones majors més desprotegides.
2. En l'interior del Sistema de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana s'enquadra el Sistema d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència de la Comunitat Valenciana.
3. La xarxa de servicis del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència de la Comunitat Valenciana s'integra en la Xarxa de Servicis Socials de la Comunitat Autònoma. La xarxa de centres d'atenció a la tercera edat està formada pels centres públics, els centres concertats i els centres subvencionats.
4. Els centres públics poden estar gestionats per funcionaris públics o per entitats contractades a este efecte (gestió integral).
5. L'accés dels beneficiaris als centres residencials es produïx quan es considera el recurs més adequat per a la persona beneficiària després de:
 - la valoració d'una necessitat social (servicis socials)
 - la valoració de la situació de dependència.
6. En els casos en què s'accedisca al servici residencial per haver-se resolt en el corresponent Programa Individual d'Atenció d'acord amb el grau i nivell de dependència reconegut, podria accedir-se tant per assignació directa del recurs o per prestació vinculada al servici d'atenció residencial.
7. La Conselleria de Justícia i Benestar Social (actualment, Conselleria de Benestar Social) paga amb molta demora (vuit mesos o més) a les entitats que gestionen els centres d'atenció residencial a la tercera edat concertats i subvencionats, així com a les que gestionen centres públics (gestions integrals).
8. La referida demora obliga les entitats a realitzar operacions financeres que impliquen unes despeses addicionals difícilment assumibles, màximament en els casos en què es tracta d'entitats sense finalitat de lucre.
9. Les demores en els pagaments per part de la Conselleria de Benestar Social, juntament amb la dificultat amb què es troben les entitats d'aconseguir línies de finançament bancari, estan provocant problemes molt importants en la gestió dels

centres, com, per exemple, demora per pagament de proveïdors, demora en la recompensa de les nòmines als treballadors, etc., el que, sens dubte, influïx en la qualitat dels servicis rebuts per les persones ateses en els centres.

Per tot això, el Síndic de Greuges recorda a la Conselleria de Benestar Social el seu deure legal de garantir que les persones majors reben una protecció i atenció integral, que els permeta una vida digna i independent i el seu benestar social i individual, una qüestió que podria quedar en risc si no s'atenen puntualment als pagaments.

Sobre la base d'estes consideracions, efectuàrem a la Conselleria de Benestar Social les recomanacions següents:

1. Pagar les quantitats degudes a les entitats que gestionen centres d'atenció residencial a la Comunitat Valenciana (contractes gestió integral, concerts, subvencions).
2. Abonar les mensualitats retardades als beneficiaris de la prestació vinculada al servici d'atenció residencial.

De la mateixa manera, suggerirem a la Conselleria de Benestar Social que valorara, amb les entitats afectades, els possibles perjudicis econòmics causats per les demores en els pagaments (pagament d'interessos, execució d'hipoteques o avals, etc.), i que estudiara 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, i que analitzara fórmules que permeteren la compensació econòmica interadministrativa quan una entitat no pot complir amb les seues obligacions davant de la seguretat social i/o hisenda, i això estiga provocat per la demora en els pagaments per part d'una altra administració pública.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar les nostres recomanacions i suggeriments, per la qual cosa acordàrem la finalització de les nostres investigacions i l'arxivament de l'expedient.

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

Acordàrem l'obertura de 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. Una vegada rebuts els corresponents informes, 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 el moment de redactar el present Informe anual, continuem amb la tramitació d'esta ambiciosa investigació que pretén, no solament l'actualització de l'Informe especial que esta institució va redactar en 2003 sobre esta greu problemàtica social, sinó també la seua ampliació al col·lectiu infantojuvenil.

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

En l'Informe anual a Les Corts de 2012 donàvem compte de la incoació d'ofici d'una queixa per a conèixer el grau d'execució del Pla de Foment de Coneixements del Valencià en l'Administració de la Generalitat, aprovat pel Consell al novembre de 2010, i amb una duració de tres anys a partir de la seua aplicació.

Una vegada conculsa la tramitació de la queixa, formularem una Resolució a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que va ser acceptada (i que pot consultar-se, en tots els seus termes, en la nostra pàgina web).

En la Resolució formularem les recomanacions següents:

- Que promoga les actuacions necessàries perquè quan els ciutadans es dirigisquen a l'Administració a través dels procediments i mètodes tradicionals o presencials, oficines PROP, registres d'entrada o d'informació de tràmits administratius o a través de mitjans tecnològics o informàtics com ara els establits en el portal de la Generalitat, el 012 o el 112, o el sistema d'alertes telefòniques, siguen atesos en valencià.
- Que en els llocs de treball de l'Administració de la Generalitat, bàsicament les oficines PROP, atenció telefònica 012, etc., com la generada via telefònica o a través d'Internet, els empleats públics tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat, i que així es puga garantir el dret dels ciutadans a utilitzar qualsevol de les dues llengües cooficials en les seues relacions amb l'Administració, i complir amb el que preveu la Llei 10/2010, de 9 de juny, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana.
- Que per a consolidar el coneixement del valencià i en coordinació amb l'òrgan que resulte competent en matèria de política lingüística, s'arbitren les mesures necessàries per a fomentar la formació, incloent-hi no sols cursos de valencià, sinó en valencià, i aplicar a este efecte la utilització de noves tecnologies i la formació en línia, i que permeta l'accés telemàtic i individualitzat al nivell de coneixements oficials que els empleats públics requerisquen.
- Que establisca els mecanismes necessaris perquè les pàgines web institucionals puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.
- Que promoga, des del seu àmbit competencial, la cooperació amb altres institucions socials i culturals, per a l'adequada aplicació del Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana. Governança 2013, com també amb petits ajuntaments que tenen recursos limitats.
- Que implante, entre les aplicacions informàtiques, l'ús habitual en el treball diari dels empleats públics el traductor castellà-valencià SALT, que permeta la redacció dels documents administratius, tant interns com externs, en qualsevol de les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.
- Que, tal com assenyala el Pla de Foment del Coneixement i Ús del Valencià en l'Administració de la Generalitat, s'adopten les mesures necessàries per a fomentar la utilització del valencià en els documents oficials i en els procediments administratius, i s'universalitze l'ús del traductor SALT entre els empleats públics de l'Administració de

la Generalitat, tot implantant un sistema de tutorització del valencià en la formació a través de la creació de la figura del tutor valencià dels empleats públics, que permeta transmetre els coneixements del valencià oficial en el dia a dia de les tasques administratives”.

Queixa d'ofici núm. 17/2012 (expedient núm. 1211322), sobre la situació dels Servicis Socials Generals

Considerarem necessària l'obertura de queixa d'ofici atesa la importància de la implantació de la xarxa de Servicis Socials Generals per a garantir l'eficàcia i eficiència del Sistema Públic de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana, i la reducció d'assignació pressupostària des de l'Administració General de l'Estat al referit Pla Concertat.

Una vegada finalitzada la investigació, emetèrem una resolució el contingut íntegre de la qual no transcriurem a continuació per la seua enorme extensió, però pot ser consultada en la nostra pàgina web.

No obstant això, exposem les conclusions i les recomanacions efectuades:

a) Conclusions generals:

Les conseqüències de la crisi econòmica en la població de la Comunitat Valenciana són les d'un augment exponencial de les situacions de precarietat i pobresa i, per tant, de les necessitats de la ciutadania, que necessita més esforç i desenvolupament de les polítiques socials, sanitàries i educatives.

Són nombrosos els informes que acrediten esta situació. Així, les dades reflectides en l'informe sobre *Evolució del desenvolupament humà i de la pobresa des de l'inici de la crisi (2006-2011)*, elaborat per l'Institut Valencià d'Investigacions Econòmiques, evidencien que a la Comunitat Valenciana ha augmentat l'índex de pobresa econòmica en un 40% si es comptabilitzen les dades de 2006 a 2011, però en un 70% si tenim en compte les dades del període 2008 a 2011. De la mateixa manera, hi aporten dades que corroboren augments significatius en relació amb índexs de pobresa material, percentatge de nombre de pobres (per damunt de la mitjana d'Espanya), taxes de desocupació de llarga duració o persones en situació d'exclusió social.

Els Servicis Socials Generals d'àmbit local són l'estructura bàsica, de proximitat a la ciutadania, encarregats de garantir una atenció integral a través d'accions preventives, assistencials i rehabilitadores de nivell primari, amb caràcter universal i gratuït.

El finançament dels Servicis Socials generals prové del Pla Concertat de Prestacions Bàsiques (Administració estatal, autonòmica i local) i de les consignacions provinents de pressupostos propis de les corporacions locals.

Les consignacions pressupostàries assignades des de l'Administració Estatal al Pla Concertat s'han vist minorades en un 50% en el període 2008 a 2013. Esta disminució no està sent compensada per les aportacions pressupostàries de l'Administració autonòmica, que situa la consignació pressupostària de 2013 en nivells de les de 2010, ni de l'Administració local.

Les reduccions de consignació pressupostària als Servicis Socials Generals es produïx en un context socioeconòmic d'empobriment general de la població, i en particular, de les persones i dels grups més vulnerables.

El desenvolupament que han tingut els servicis socials al nostre país, en els últims trenta anys, l'ha configurat com el quart puntal de l'Estat de benestar juntament amb l'educació, la sanitat i les pensions. A través del Sistema de Servicis Socials, s'ha consolidat un ampli ventall de drets socials, molts dels quals es consideren drets subjectius dels ciutadans i de les ciutadanes. Uns drets subjectius que no poden veure's debilitats per reserves de revocació ni condicionants de tipus pressupostari (uns drets només existents d'acord amb els recursos disponibles; uns drets socials condicionats).

Tot i reconèixer la importància i rellevància de les accions desenvolupades per les organitzacions humanitàries i organitzacions sense ànim de lucre, que estan minimitzant la falta de capacitat del sector públic a l'hora de fer front a les demandes socials bàsiques de les persones, estes no poden consolidar-se com substitutives de les obligacions de les administracions públiques.

Qüestionar la "sostenibilitat" de l'Estat de benestar social seria tant com qüestionar els principis constitucionals en què es recolza. Però no es tracta només d'una qüestió de recursos econòmics (imprescindibles, d'altra banda), sinó que ens trobem davant d'una falta de planificació estratègica (absència de Pla General de Servicis Socials i de Pla de Finançament Concertat amb les entitats locals) que fan del Sistema de Servicis Socials Generals un sistema fràgil, inestable i vulnerable als vaivens produïts per la situació econòmica del país.

Esta falta d'actuació planificada ha donat lloc al desenvolupament de distints models organitzatius i a distints nivells d'implantació dels Servicis Socials Generals, la qual cosa provoca situacions de desigualtat entre ciutadans i ciutadanes de la Comunitat valenciana, per raó del seu lloc de residència.

Considerem que són necessaris el desenvolupament i la consolidació dels Servicis Socials Generals, des del principi de proximitat als ciutadans. I considerem imprescindible que allò s'aconsegueisca des de l'avanç en la seua municipalització, resulta igualment imprescindible que tot això s'aconsegueisca atenent a un Pla Estratègic prèviament elaborat tot comptant amb la participació dels professionals del sector.

Preocupen enormement les previsions previstes en la Llei racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, pel que fa a la funció actualment assignada a les corporacions locals de prestació de servicis socials. Valorar exclusivament en termes de sostenibilitat econòmica el paper de les corporacions locals en la implantació i desenvolupament dels Servicis Socials Generals, no atenent a principis de proximitat al ciutadà, descentralització i desconcentració de funcions, prioritització de polítiques preventives, etc., constituïx un greu risc per a l'estabilitat i consolidació del Sistema de Servicis Socials.

b) Recomanacions

Vist el que s'ha informat anteriorment, efectuem les següents recomanacions a la Conselleria de Benestar Social:

1. El reconeixement efectiu dels drets subjectius reconeguts als ciutadans i les ciutadanes en l'àmbit dels servicis socials com una prioritat absoluta de les polítiques públiques de la Generalitat.
2. La revisió i actualització de la Llei de servicis socials de la Comunitat Valenciana, tot mantenint com a competència de les corporacions locals la de prestació de servicis socials generals.
3. Aposta per una major descentralització i desconcentració dels servicis socials, sobre la bases del principi de proximitat als ciutadans i sense limitar-ho a la valoració de necessitats, sinó a la prevenció i atenció d'estes.
4. L'elaboració del Pla General de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana que permeta l'estabilització del sistema, en què participen activament els professionals del sector i en el qual s'establisquen mecanismes suficients de revisió i avaluació de manera que es garantisca l'adaptació a les necessitats actuals de la ciutadania.
5. Elaboració de programes base de totes les prestacions i servicis que corresponguen als Servicis Socials Generals -contingut, condicions bàsiques, procediments d'accés, etc.- que asseguren la seua homogeneïtat -catàleg de servicis, ràtio, condicions d'accés, etc.
6. Elaboració del Pla General de Servicis Socials, tot implicant-hi la resta d'administracions de la Generalitat especialment vinculades: educació, sanitat, formació, ocupació, habitatge, etc.
7. La revisió del Pla Concertat de Prestacions Bàsiques, com a instrument de finançament dels Servicis Socials Generals i el desenvolupament d'un nou model de finançament en el qual continue participant l'Administració de l'Estat, l'Administració autonòmica i l'Administració local, que permeta la suficiència econòmica per al seu desenvolupament així com l'estabilització del Sistema de Servicis Socials Generals.
8. L'elaboració del Pla de Finançament Concertat amb les Entitats Locals, com a instrument d'estabilització pressupostària, vinculat al Pla General de Servicis Socials de la Comunitat Valenciana.
9. La supressió del sistema de subvencions anuals destinades al manteniment dels Servicis Socials Generals, com a forma de finançament.
10. La potenciació de polítiques preventives transversals, que eviten situació d'exclusió i pobresa, tot regulant la creació d'òrgans de coordinació intersistemes.
11. Assegurar que els equips municipals de servicis socials (equips socials de base) es continuen component per empleats públics, com a garantia màxima de servici públic que respon a l'interés general.

12. Definir el paper subsidiari de les organitzacions humanitàries i entitats sense ànim de lucre en les polítiques públiques de serveis socials, tot ordenat i regulant la seua participació en el sistema.

13. La regulació de condicions bàsiques dels programes de serveis socials generals, així com les condicions laborals dels professionals, quan estos s'encomanen a empreses o entitats privades, tot evitant situacions de precarietat del servei i precarietat laboral.

14. Establir sistemes de control i supervisió dels serveis i prestacions gestionats per entitats i institucions socials, i garantir que estes s'enquadren en un sistema públic de serveis socials de qualitat.

15. Estudi específic de models organitzatius que permeten el màxim nivell d'eficàcia i eficiència possible en l'atenció social a ciutadans i ciutadanes que residixen en localitats xicotetes i/o disperses.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions i l'arxivament de l'expedient.

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.

Quan acabarem la investigació, suggerirem a l'Ajuntament d'Alacant que articulara mecanismes de participació, com ara el dret a la consulta, el dret a la iniciativa, el dret de participació ciutadana per a fomentar la interacció entre el govern municipal i la ciutadania, com a fenòmens distints i contraposats a la gestió tradicional dels interessos generals basats en relacions de jerarquia entre qui governa i els governats, per a evitar la imposició unilateral, a fi d'establir una relació bilateral, interactiva en què compten les persones, els ciutadans, ja siga individualment, ja siga associats, que passen a ser també protagonistes actius en la gestió dels serveis públics, i davant d'estos mecanismes de participació pública, que s'afronte la solució del objectiu de la present queixa.

L'Ajuntament d'Alacant ens va remetre la contestació següent: "(...) la vigent Ordenança conté en l'article 3 i en l'exposició de motius un mecanisme de participació dels ciutadans perfectament definit i que garantix que es donarà la possibilitat d'intervindre en el procés de la presa de decisió respecte de la implantació i modificació de la regulació de l'estacionament. Com a conclusió a tot això anterior, es proposa desestimar el suggeriment de modificació efectuat (...)".

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

Acordarem 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'hi havien presentat, se'ns manifestava 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 requerixen i se'ls priva del dret a una estabilitat emocional, a 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 arreplegat tant en els textos internacionals com en la legislació estatal i autonòmica.

Amb l'obertura d'esta queixa d'ofici es va pretendre complir amb el mandat constitucional de defensa dels drets de la infància reconeguts en els acords internacionals i comprovar si l'actuació dels equips psicosocials, en la seua activitat professional, s'adequa a allò que s'ha preceptuat en la legislació vigent.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, emetérem una extensa resolució que pot ser íntegrament consultada en la nostra pàgina web, en l'apartat corresponent a "Recomanacions i suggeriments". No obstant això, pel seu evident interès, transcrivim a continuació les conclusions i els suggeriments dirigits a la Conselleria de Governació i Justícia, i a la Conselleria de Benestar Social:

a) Conclusions:

- Els equips psicosocials adscrits als jutjats tenen una importància fonamental en l'auxili als jutjats de família, fonamentalment, pel que fa a la guarda i custòdia dels i de les menors.
- Per a exercir eixa funció només es requerix la titulació de carrera en psicologia i treball social, sense que s'haja exigít especialització acreditada en psicologia infantil i/o evolutiva, ni especialització en violència de gènere, ambdues tan necessàries en els procediments de família complexos.
- La Conselleria no té un pla de formació continuada i de reciclatge d'estos professionals, tan necessari per a l'exercici de les tasques que tenen encomanades i que, fonamentalment, afecten els i les menors en conflictes matrimonials que poden incidir en el seu desenvolupament emocional.

b) Suggeriments:

- Que es dote d'un marc jurídic quant a la composició, el funcionament i els requisits d'accés dels equips tècnics adscrits als jutjats de família, i que es descriguen amb claredat les funcions de cada professional que integra l'equip.
- Que s'adopten les mesures oportunes i necessàries per a dotar de mitjans humans i materials suficients els equips psicosocials que presten els seus servicis en els òrgans judicials amb competència en matèria de dret de família.
- Que, en la selecció del personal integrant d'estos equips, es valore l'especialitat en psicologia forense, infantil i en violència de gènere, i s'exigisca una qualificació i formació adequada en estes especialitats.

- Que, una vegada realitzada la selecció, es realitzen cursos de reciclatge i formació continuada promoguts per la Conselleria competent.
- Que els informes pericials sobre guarda i custòdia de menors en processos de família conflictius, compreguen l'avaluació psicològica i social de l'entorn familiar en què s'han desimbolt els fills/es menors.
- Que estos equips puguen realitzar un seguiment, una vegada dictada la sentència, sobre la idoneïtat de la mesura adoptada sobre la guarda i custòdia atorgada.
- Que s'efectue un seguiment del temps mitjà que s'invertix en la realització dels informes i, si escau, que s'adopten mesures perquè, en la mesura que es puga, s'eviten demores excessives a l'hora d'elaborar-los, i que s'assegure que es realitzen amb la màxima transparència i garanties, tenint en compte que hi ha menors implicats.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la contestació d'ambdues conselleries sobre l'acceptació o el rebuig dels nostres suggeriments.

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

La Resolució dictada en la queixa de referència va ser contestada, tant per l'Ajuntament de Benidorm, com per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. Ambdues administracions evidenciaren la persistència dels problemes financers de l'empresa adjudicatària de l'obra de l'IES afectat per a concloure les obres, en trobar-se l'empresa en concurs de creditors. Ambdues administracions van relacionar les diverses reunions i propostes per a aconseguir un acord amb l'administrador concursal, a fi que l'empresa renunciara a continuar l'obra i ajornar la liquidació econòmica fins el resultat del procediment concursal.

Si això fóra així, va exposar la Conselleria d'educació que, una vegada obtinguda la renúncia referida, es podrien licitar les obres de terminació del centre, "i recordem que resta per executar el 12% de l'obra inicialment contractada per import d'1.109.871,57€ (sense IVA) a la Generalitat Valenciana".

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

Ens vam assabentar 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 a la província d'Alacant: Callosa de Segura, Catral, Dolores, la Granja de Rocamora i San Isidro.

Una vegada rebuts els informes requerits als referits ajuntaments, vam poder comprovar que, cadascun, segons els mitjans materials i personals disponibles, exercixen una activitat preventiva i repressiva per a evitar els abocaments incontrolats de runes i fems en el seu terme municipal, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions i el tancament de l'expedient.

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

L'Administració educativa va acceptar el suggeriment realitzat amb motiu de la queixa de referència, i subratllava la necessitat de complir els acords amb els sindicats en matèria d'interinitat i les borses de treball i la seua normativa aplicable, una queixa sobre la qual ja vam donar compte en el nostre Informe anual de 2012.

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

En conseqüència, acordarem 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.

En l'actualitat, estem a l'espera de rebre la contestació de la Conselleria de Benestar Social a una petició d'ampliació d'informe que li hem dirigit en estos termes:

“(…) Així, en el seu informe de 21 de desembre de 2012, ens informava dels articles l'aplicació dels quals donava lloc a la revisió dels expedients que havien sol·licitat com a recurs del sistema la prestació per curador no professional.

No obstant això, considerem que no es concreta la petició realitzada relativa als expedients que portaven més de sis mesos de tramitació quan va entrar en vigor el Reial Decret Llei 20/2012.

Per això, li demanem que, en el termini màxim de 15 dies, ens informe de les conseqüències de l'aplicació del precitat Reial Decret Llei 20/2012 en els expedients en què han transcorregut més de 6 mesos des de l'inici de la seua tramitació, i encara no han estat resolts en la data d'entrada d'este en vigor, com també de les mesures de creació de recursos del sistema que té previst escometre perquè l'aplicació de l'excepcionalitat en el servei de curador no professional no comporte una demora superior en la tramitació dels expedients de dependència.

Així mateix, i atés l'elevat nombre de queixes rebut per esta institució relatives a la reducció en les prestacions al curador no professional, li demanem que ens comuniqui:

- Si s'ha tingut en compte la capacitat econòmica del beneficiari en el moment de realitzar el retall en la prestació o si s'ha obtingut amb les dades que constaven en l'expedient en la data de realitzar el Programa Individual d'Atenció (PIA).
- Si ha sigut emesa resolució de canvi de PIA dels beneficiaris i si esta ha sigut notificada als interessats (...)

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

Com a conseqüència 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 servici de teleassistència a domicili, acordarem, d'ofici, l'obertura d'una investigació.

Quan la vam concloure, vam emetre una resolució el contingut íntegre de la qual no transcrivim a continuació per la seua gran extensió, però que pot ser consultat en la nostra pàgina web.

No obstant això, exposem les conclusions i les recomanacions efectuades:

a) Conclusions:

1. Es tracta d'un servici àmpliament implantat en el territori de la Comunitat Valenciana des del Sistema de Servicis Socials, que té com a beneficiàries principals les persones majors.
2. El Servici de Teleassistència Domiciliària està molt ben valorat pels usuaris, ja que aporta seguretat tant per a ells com per als seus familiars, gràcies a l'atenció a situacions d'emergència produïdes en el domicili.
3. El Servici de Teleassistència Domiciliària incidix de forma directa en el manteniment de les persones beneficiàries en el domicili propi i demora, sovint, l'adopció d'un altre tipus de mesures que poden resultar-los traumàtiques.
4. En la gestió del Servici, quant a valoració i tramitació per a l'assignació, participen els Servicis Socials Generals de les entitats locals.
5. El finançament del Servici procedix de fons que provenen de l'Administració de l'Estat, l'Administració autonòmica i les corporacions locals.
6. La supressió per a l'exercici 2013 de les partides pressupostàries procedents de l'Administració de l'Estat i de l'Administració autonòmica, així com la pressa amb què ha sigut comunicada, ha provocat que les corporacions locals hagen hagut d'adoptar mesures d'urgència per a poder continuar prestant el servici a partir de 2013.
7. Les mesures adoptades per cada corporació local no segueixen els mateixos criteris i s'hi produïx una disparitat d'accions, que pot repercutir en l'homogeneïtat de la prestació del servici a les persones beneficiàries, segons el seu lloc de residència.
8. Les corporacions locals analitzaran durant 2013 la sostenibilitat del Servici i, sobretot, les condicions en què este podrà dur-se a terme a partir de 2014.
9. En el cas que esta anàlisi es realitze de forma particular per cada administració implicada, es podria perpetuar una desigualtat en la forma de prestar el servici dins del propi territori de la Comunitat Autònoma Valenciana.

b) Recomanacions:

Per tot això, el Síndic de Greuges realitza a la Conselleria de Benestar Social les recomanacions següents:

1. Que coordine les actuacions de les distintes administracions públiques per a la unificar les mesures que cal adoptar respecte del Servei de Teleassistència Domiciliària, a fi d'evitar disparitat de criteris quant a la definició i implantació del servei a la Comunitat Valenciana.
2. Que elabore un programa general únic per a tota la Comunitat Valenciana referit al Servei de Teleassistència Domiciliària en què queden establides les bases i normes d'accés i prestació del servei, així com els mínims de qualitat que han de complir-se per a garantir la seua prestació en condicions dignes i adequades.
3. Que arbitre les mesures necessàries per a l'elaboració d'un pla de finançament concertat amb les entitats locals que faça possible la viabilitat i estabilitat del servei.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions i l'arxivament de 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 de la Generalitat a les entitats que gestionen residències de tercera edat, i que este fet estava 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, ha centrat el màxim interès del Síndic de Greuges per estudiar el tema que ens ocupa, per la qual cosa es va obrir la corresponent queixa d'ofici.

Una vegada finalitzada la investigació, efectuarem a la Conselleria de Benestar Social les recomanacions següents:

1. Pagar les quantitats degudes a les entitats que gestionen centres d'atenció residencial a la Comunitat Valenciana (contractes gestió integral, concerts, subvencions).
2. Abonar les mensualitats retardades als beneficiaris de la prestació vinculada al servei d'atenció residencial.

De la mateixa manera, suggerirem a la Conselleria de Benestar Social que valorara, amb les entitats afectades, els possibles perjudicis econòmics causats per les demores en els pagaments (pagament d'interessos, execució d'hipoteques o avals, etc.), i que estudiara 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, i que analitzara fórmules que permeten la compensació econòmica interadministrativa quan una entitat no pot complir amb les seues obligacions davant de la seguretat social i/o hisenda i això

estiga provocat per la demora en els pagaments per part d'una altra administració pública.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions i l'arxivament de l'expedient.

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

En l'Informe anual de 2012 vam donar compte que estàvem a l'espera de 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 als habitatges tutelats.

Quan vam rebre l'informe, emetérem les següents recomanacions a la Conselleria de Benestar Social, les quals van ser acceptades:

- Continuar el procés de creació de places en pisos tutelats per a malalts mentals crònics, i d'ajudes per a l'atenció institucionalitzada fins a cobrir les necessitats existents.
- Fer efectius, a la major brevetat, els pagaments pendents dels habitatges tutelats de malalts mentals.

B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

I. OCUPACIÓ PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2013 ha tingut entrada en esta institució un total de 378 queixes relatives a l'ocupació pública.

Esta xifra és el major nombre dels últims anys. Efectivament, l'evolució de les queixes sobre esta matèria presentades en la institució és la següent: en 2007 un total de 186 queixes, en 2008 se'n van presentar 151, en 2009 en van ser 125, en 2010 van pujar a 213, en 2011 un total de 222 i, finalment, en 2012 vam rebre 224 queixes.

Les 378 queixes presentades en 2013 mai no poden presentar un tractament uniforme i, per això, i amb l'ànim d'oferir una lectura d'este Informe anual completament aclaridora, les tractem sota diferents epígrafs que, com en informes anteriors, fan referència als diversos aspectes que la matèria engloba.

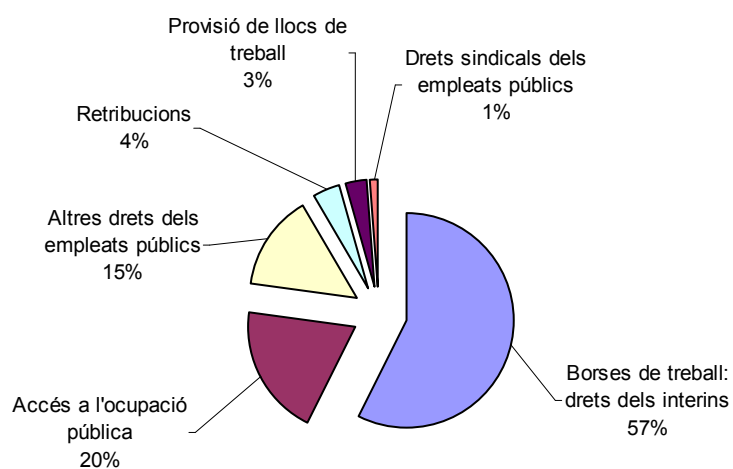
Així, en primer lloc distingim entre les queixes referides a l'accés a l'ocupació pública, tot diferenciant en este cas entre l'accés a l'ocupació pública estable o temporal, a través de les borses de treball.

En altres apartats ens referim a les vicissituds per les quals pot travessar l'exercici de l'ocupació pública, i així agrupem les queixes referides als drets retributius dels

empleats públics, els drets d'associació sindical o negociació, l'exercici d'esta relació una vegada establida, i en este cas fem referència a la provisió concreta dels diferents llocs de treball.

2. Ocupació pública en xifres

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
Borses de treball: drets dels interins	217
Accés a l'ocupació pública	75
Altres drets dels empleats públics	55
Retribucions	14
Provisió de llocs de treball	13
Drets sindicals dels empleats públics	4
Total Àrea d'Ocupació Pública	378



3. Accés a l'ocupació pública

Com el mateix nom de l'epígraf indica, les queixes que agrupem ací es referixen al moment en què naix la relació d'ocupació pública. Els autors de les queixes han plantejat les seues objeccions o reivindicacions respecte d'actuacions administratives referides a la convocatòria de places o la seua absència, com també al desenvolupament del procés selectiu, en què manifesten que han sentit lesionats els seus drets.

Seria repetitiu i, per això, innecessari, referir una vegada més les garanties que s'establixen en els distints nivells del nostre ordenament jurídic -internacional, constitucional i ordinari- ja siga este d'àmbit estatal, autonòmic o local, per evitar que les distintes administracions puguen estar sotmeses únicament a les seues decisions discrecionals, en un assumpte de la màxima envergadura en l'estructura més elemental d'una societat democràtica que reta autèntic respecte al principi d'igualtat en l'accés a l'ocupació pública.

Tot entrant ja en l'examen concret d'este epígraf, durant l'any 2013 s'han rebut en esta institució un total de 75 queixes sobre esta matèria concretament.

D'este total de 75 queixes, el grup majoritari està constituït per les 59 queixes acumulades sota el número de queixa núm. 1312369. L'assumpte que els promotors d'este expedient volien sotmetre a esta institució revestia unes característiques especials, en el sentit que ens demanaven una actuació que havia de realitzar-se a priori. Les persones interessades ens manifestaven la seua enorme preocupació pels anuncis que s'estaven fent en els diversos mitjans de comunicació i en notes informatives procedents dels diversos sindicats, sobre com estava previst el desenvolupament de les proves selectives convocades per a cobrir les places d'auxiliars d'infermeria previstes en l'Oferta d'Ocupació Pública de 2007.

Segons aquelles publicacions, estava previst que els exàmens es feren en dues tandes horàries, a les 9.00 h i a les 11.30 h, i en dos aularis distints, però a la mateixa seu del Campus Universitari dels Tarongers de la ciutat de València.

Els opositors que havien sigut acceptats s'havien dirigit a la Conselleria de Sanitat per demanar que, atés l'elevat nombre d'aspirants –al voltant de 16.000 persones-, els exàmens foren convocats en les distintes províncies de la Comunitat i es realitzaren al mateix temps.

Com a fonament de les seues peticions exhibien la situació de desigualtat econòmica que es creava entre els opositors que hagueren de desplaçar-se fins a València des d'altres províncies.

A esta raó s'unia la seua preocupació pel fet que, en tractar-se de dos exàmens diferents, necessàriament es produirien diferències entre ells, les quals podrien afectar també el principi d'igualtat, atesa la impossibilitat de realitzar un examen idèntic per les pràcticament inevitables filtracions que pogueren produir-se.

Tenint en compte allò exposat pels nombrosos ciutadans que s'havien dirigit a esta institució, efectuarem una petició d'informe a la Conselleria de Sanitat, en què

demanàvem que ens comunicaren les mesures que s'havien adoptat o s'havien previst per a evitar eixa possible fallida en la igualtat entre els possibles opositors.

Atés que en les llistes d'admesos publicades en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* apareixia, en relació amb cada aspirant, l'observació de la província d'examen, esta institució volia saber el grau de certesa de les informacions que els promotors ens havien proporcionat. En estos casos, tal com s'ha assenyalat altres vegades, la institució demana la informació pertinent a l'òrgan de selecció de què es tracte, per tal de valorar la pretensió formulada.

L'Agència Valenciana de Salut ens va remetre un informe, en què es justificava la crida en un mateix lloc per motius econòmics i es justificava que a les llistes apareguera assenyalada la província d'examen pel fet que existia un sol model d'instància per a tots els cossos dependents de l'Agència.

Se'ns informava, així mateix, que en cap ocasió anterior s'havien realitzat exàmens en distintes províncies i, d'altra banda, se'ns assegurava que s'havien adoptat tots els mitjans a l'abast d'aquell organisme perquè els exàmens es realitzaren sota la més absoluta garantia d'igualtat i en condicions que feren pràcticament impossibles les filtracions o altres circumstàncies que implicaren qualsevol irregularitat en la seua realització.

Este informe va ser traslladat als autors de les queixes, tot entenent que les previsions sobre l'actuació administrativa podrien ser considerades correctes, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions.

No obstant això, i una vegada realitzats els exàmens a què ens hem referit, es va presentar en esta institució una queixa subscripta per la presidència del Consell d'Infermeria de la Comunitat Valenciana, que requeia novament sobre l'assumpte. L'autor de la queixa ens comunicava una sèrie de dificultats que s'havien produït a causa de la manca del lacrat d'exàmens, l'espai tan limitat que permetia la visió del treball d'un altre opositor, la falta de rigor a l'hora de demanar la identificació dels opositors atés el seu elevat nombre, el lliurament dels folis que s'havien de respondre en què constaven prèviament el nom i els cognoms impresos, etc.

Vam admetre la queixa i en donàrem trasllat a la Conselleria de Sanitat perquè emetera un informe, i ens va indicar el següent:

“(...) Respecte de les possibles fallides del principi d'igualtat per les condicions en què es van desenvolupar les proves, l'Administració entén que no va existir esta fallida i que durant tot el procés es va inspeccionar la realització dels exercicis per personal suficient, es van identificar tots els examinands de manera fefaent, i es va mantindre la identitat de l'autor de cada examen a través d'un sistema de paper copiador que no permetia la identificació de l'alumne per part del corrector del Tribunal (...)”.

No obstant això, ens va cridar l'atenció l'argumentació donada per a justificar que no es fera un examen en cada província. Segons se'ns manifestava, esta modalitat, històricament, només s'havia emprat en proves per a categories jeràrquicament inferiors i, per això, en la instància se sol·licita que esta dada siga reflectida i que constara després en les llistes d'admesos.

Vam poder comprovar que efectivament en les llistes d'admesos apareixia la dada "província d'examen" i que els mateixos aspirants havien manifestat que esta dada se'ls havia demanat, per la qual cosa vam sol·licitar a l'Administració una ampliació de l'informe sobre este aspecte concret i un aclariment de l'afirmació realitzada per ella mateixa *a sensu contrario*, que, atesa l'absència d'esta dada en la instància, convocar l'examen en les tres províncies hauria implicat la nul·litat de la convocatòria.

En esta ocasió, l'Administració ens va indicar que el fet de demanar la dada de la província d'examen en la instància que havia d'omplir l'aspirant no implica un compromís per part de l'Administració de realitzar esta descentralització, i que és una decisió que s'adopta a posteriori, d'acord amb el nombre d'instàncies presentades.

Vam donar trasllat dels informes als autors de les queixes i hi van formular les alegacions oportunes, de manera que l'expedient es troba en tramitació.

De la resta de queixes que formen part d'este epígraf, només escau fer-hi una breu referència per les següents raons: la primera, en què podríem agrupar almenys sis queixes, està motivada pel fet que el promotor es dirigix a nosaltres per manifestar una simple protesta respecte de qualsevol procés selectiu de què haja format part, però una vegada admesa la queixa, quan se li sol·liciten les dades necessàries per a continuar les nostres investigacions o conèixer l'actuació administrativa que cal supervisar -per a la qual cosa se li concedeix un termini de temps respecte del qual esta institució és sempre molt flexible-, el promotor no ens envia eixa informació, per la qual cosa no es pot seguir l'actuació iniciada, es tanca l'expedient i se li comunica a l'autor de la queixa.

En altres casos, entre els quals podem comptar nou expedients, se'ns plantegen qüestions sobre un procés selectiu en què, ara el tribunal ja ha contestat a la sol·licitud de revisió efectuada i, una vegada examinada la contestació, trobem que és correcta l'actuació duta a terme, ara la pretensió de l'autor de la queixa està basada únicament en el seu propi criteri subjectiu respecte de la baremació o puntuació obtinguda, sense un fonament amb entitat jurídica suficient com per a apreciar una actuació irregular de l'òrgan qualificador, el qual gaudix en l'exercici de la seua funció d'una professionalitat i capacitat discrecional que esta institució ha de respectar.

4. Borses de treball: ocupació pública temporal

En este apartat fem referència a les queixes presentades pels ciutadans sobre l'accés a l'ocupació pública temporal, a través de la inscripció en les denominades "borses de treball" convocades per les distintes administracions públiques, a fi de comptar amb un determinat grup de persones que, tot complint uns requisits exigits prèviament, 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 en les seues relacions de llocs de treball -cessament, substitució, comissió de servici, etc.

Durant l'any 2013, s'han presentat en la institució un total de 217 queixes sobre el funcionament de les borses de treball.

Així, per exemple, en la queixa núm. 1304730 es denunciava el que en aquell moment era un projecte de la Conselleria d'Educació de regular de manera distinta l'accés a l'ocupació temporal a través de les borses constituïdes a este efecte. El principal canvi feia referència al barem dels mèrits de cada aspirant per a obtenir un determinat lloc en la borsa.

Quan vam rebre l'escrit, i tenint en compte que era un assumpte d'àmplia difusió en els mitjans de comunicació, sol·licitarem un primer informe a la Conselleria d'Educació. Quan ens el va enviar, la situació ja era una realitat, i així se'ns comunicava que uns dies abans s'havia produït la signatura d'un acord entre la Conselleria i les organitzacions sindicals majoritàries, que deixava establert el nou sistema de provisió de llocs de treball en règim d'interinitat.

Una vegada publicada la Resolució corresponent en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, de 22 d'abril de 2013, i estudiat l'assumpte en qüestió, tornarem a demanar un nou informe de l'Administració perquè ens concretaren les causes greus d'interés públic que havien sigut observades per a suspendre la vigència de l'anterior acord, que s'estenia des de la data de la seua signatura, al novembre de 2010, durant quatre cursos acadèmics complets, i va entrar en vigor, segons el seu propi text, al setembre de 2011.

Este precepte implicaria, segons esta institució, que l'acord tindria una vigència que comprendria diversos cursos "(...) i si no hi havia denúncia per alguna de les parts amb una antelació de sis mesos a la finalització del curs escolar, es consideraria prorrogat automàticament per curs escolar (...)".

A esta nova petició d'informe, la Conselleria d'Educació ens va contestar que, segons la seua interpretació de l'article 3 de l'Acord de 2010, que recull com hem dit la seua vigència, el precepte no és un obstacle perquè poguera ser denunciat, i amb això s'entenia que, una vegada transcorregut el primer any i amb el termini de preavís de sis mesos abans d'acabar el curs escolar (que ha sigut respectat), l'acord podia ser denunciat.

Sobre la base d'esta interpretació no s'hauria produït una suspensió de la vigència regulada en l'art. 38.10 de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i sotmesa a determinades circumstàncies, sinó una denúncia d'acord amb les seues pròpies previsions.

S'afirma a continuació que "(...) l'Acord de 2010 va ser denunciat dins del termini de preavís estipulat i que, en el lliure exercici de la negociació col·lectiva, la majoria sindical avala que hi escau la denúncia, i ha assolit un nou acord sobre la matèria (...)".

Vam donar trasllat d'este segon informe a tots i cadascun dels autors de la queixa, i no s'hi formularen al·legacions al que sostenia l'Administració, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions.

Respecte del nombre restant de queixes agrupades sota este epígraf, cinc –les núm. 1300109, 1301651, 1306620, 1311601 i 1318890- es referien al funcionament de les borses d'ocupació temporal en les institucions sanitàries.

Com a característica general es pot assenyalar que l'objecte d'estes queixes estava fonamentalment inspirat en una opinió de l'interessat sobre l'actuació que s'ha portat o que s'està duent a terme i fan referència a la disconformitat amb el barem atorgat.

No responen, per tant, a problemes que tinguen un fonament jurídic evident o fins i tot remarcable, i en la majoria de casos estes queixes estan inspirades en una situació de precarietat laboral que d'alguna manera interferix en un plantejament objectiu de les qüestions presentades, i en un gran nombre d'estos plantejaments es formulen denúncies sobre allò que es percep com a situacions irregulars i que, en definitiva, són manifestacions de frustració davant de determinades expectatives no satisfetes i les seues lògiques conseqüències, i esdevenen, per tant, un intent, de vegades desesperat, d'intentar pal·liar eixa situació.

Estes circumstàncies deriven necessàriament en el fet que la contestació a l'autor de la queixa es realitze tot explicant-li la legalitat de l'actuació administrativa examinada.

Això no significa que no es realitzen actuacions a favor de la pretensió manifestada com, per exemple, en la queixa núm. 1318890, en la qual se'ns informava de la no-actualització de les borses per a determinades especialitats mèdiques en un ampli període de temps.

Esta institució, tot entenent que el tema era d'importància vital per als especialistes que estigueren pendents de l'actuació administrativa corresponent, es va dirigir a l'Administració sanitària per demanar que es informara sobre l'assumpte plantejat.

Efectivament, vam rebre la informació demanada, en què se'ns comunicava que el retard estava motivat per la gran quantitat d'inscrits en la borsa d'ocupació temporal, que superava els 130.000 aspirants, respecte dels quals en cada edició cal realitzar una actualització de mèrits; i és per això que, de vegades, les publicacions del resultat es demoraven més enllà del temps previst, com en el cas que ens ocupava, en el que concretament s'havien hagut de revisar 37.220 instàncies. Se'ns comunicava que el procés estava ultimant-se, i així li ho comunicarem al promotor de la queixa, amb la qual cosa tancarem la nostra actuació.

Una pretensió molt semblant ens formulava l'autor de la queixa núm. 1318490, que fent ús de la seua condició de responsable de la Secció Sindical de Justícia de la UGT a València, ens traslladava la dilació que s'estava produint en l'actuació administrativa de la Direcció General de Justícia, dirigida a la constitució de les borses de treball per a la provisió temporal de llocs en l'Administració de Justícia de la Comunitat Valenciana.

La matèria havia sigut regulada en un principi per l'Ordre de la Conselleria de 20 de juliol de 2006, i desplegada per una Resolució de la Direcció General de Justícia de 9 de maig de 2007, segons les quals les borses de treball han de tindre una vigència de dos anys.

La situació denunciada posava de manifest una vigència superior als 5 anys de l'última borsa aprovada. Segons se'ns informava, les negociacions per a la confecció de la nova borsa s'havien produït a la primavera del 2011, però no havia sigut publicada la nova Ordre fins al 30 de setembre del mateix any.

Posteriorment, el 27 de juny de 2012 s'havia publicat l'aprovació de la convocatòria i, un any després -el 5 de juliol de 2013-, s'havia publicat el llistat provisional d'admesos i exclosos, i este era l'últim tràmit efectuat.

Segons l'autor de la queixa, esta falta de diligència de l'Administració estava produint un greu perjudici als interessats, que en el cas de figurar en l'antiga borsa no havien pogut actualitzar els seus mèrits i, en qualsevol altre cas, continuaven esperant la deguda resolució administrativa que finalitzara el procediment pel qual podrien estar-hi inscrits.

Vam admetre la queixa i demanàrem l'informe corresponent a l'administració afectada, la qual ens va comunicar que el retard en la tramitació estava motivat per l'elevat nombre de sol·licituds que s'havien baremat -més de 18.000- i la complexitat que s'havia produït en la resolució de les reclamacions presentades, que havia finalitzat unes dates abans de l'emissió de l'informe -desembre de 2013.

En l'informe també s'indicava que en breu es publicaria la llista definitiva, per la qual cosa acordàrem la finalització de les nostres investigacions.

5. Provisió de llocs

Sota este epígraf agrupem les queixes presentades per ciutadans que ja gaudixen de la condició d'empleats públics i sotmeten al nostre estudi o consideració assumptes derivats de l'exercici d'esta ocupació, en relació amb el lloc de treball concret.

L'any 2013, el nombre de queixes presentades que complixen estes característiques ha sigut també una mica inferior, i en total se'n comptabilitzen 13.

Una primera observació que necessàriament cal fer davant del contingut d'estes queixes és que, en esta matèria de provisió de llocs, sempre hi ha una actuació prèvia que correspondria a la capacitat de les administracions d'autoorganització dels recursos humans que siguen necessaris per al compliment de les seues finalitats, i que, com a tal capacitat d'autoorganització, la major part de la seua activitat en este terreny cal entendre-la referida a l'exercici d'una potestat discrecional que, si bé té evidentment aspectes reglats, també compta amb molts altres punts respecte dels quals no existix cap exercici de control.

Esta característica de la qüestió que tractem implica que, sovint, els ciutadans ens plantegen les queixes basades, sobretot, en les seues pròpies i legítimes aspiracions, però que, una vegada estudiada la qüestió, no s'hi observen actuacions administratives il·legals. Esta circumstància és evidentment comunicada a l'autor de la queixa i sempre se li explica este fet de la manera més intel·ligible i completa possible.

Una vegada dit això anterior, i abans d'examinar alguna queixa en concret, cal assenyalar com a sectors de l'Administració als quals estes queixes es dirigixen majoritàriament, els àmbits educatiu i sanitari, com també el col·lectiu integrat pels cossos de policia local dels diversos ajuntaments.

Respecte del primer àmbit, l'educatiu, convé remarcar que l'any 2013 s'ha produït una important normativa que, no cal dir-ho, ha tingut un notable impacte quant a la provisió concreta dels llocs de treball.

Ens referim, en primer lloc, a l'Ordre de la Conselleria d'Educació 12/2013, de 14 de març, per la qual es fixen els criteris per a la determinació de les relacions de llocs de treball i es publiquen les plantilles tipus de les escoles infantils (segon cicle), col·legis públics d'educació primària, col·legis públics d'educació infantil i primària, i centres d'educació especial de titularitat de la Generalitat.

Esta Ordre es dicta a fi de complir el que disposa el Reial Decret 1594/2011, que estableix les especialitats docents del cos de mestres que exercisquen funcions en les etapes d'educació infantil i educació primària, regulades en la Llei orgànica d'educació 2/2006. Es tracta també de desenvolupar les previsions del Decret del Consell 127/2012, pel qual es regula el plurilingüisme en l'ensenyament no universitari.

Com a conseqüència de les normes citades, es va dictar la Resolució de 20 de març de 2013, per la qual es va convocar el procediment d'adscripció –recol·locació en el cos de mestres-, ja que l'esmentada Ordre 12/2013 havia implicat un canvi de perfil dels llocs generalistes per a passar a ser d'especialistes, a fi de permetre l'existència de plantilles diversificades, la qual cosa provocava, inevitablement, adjudicar un nou lloc als titulars dels llocs que havien canviat de perfil. Tot això aconsellava la realització d'un procés de recol·locació d'efectius que, amb la resolució prèvia del concurs general de trasllats, permetera limitar la mobilitat forçosa dels docents que foren afectats per la norma esmentada.

Davant de la Resolució citada, es van presentar diverses queixes, i a tall d'exemple esmentem les núm. 1318026 i 1316591. En tots els casos els funcionaris afectats argumentaven que tenien més dret a estar en una situació millor que aquells que havien adquirit la plaça que ells havien sol·licitat. Després d'estudiar les seues motivacions i la petició del corresponent informe l'administració afectada, acordarem el tancament dels expedients de queixa per entendre correcta l'actuació administrativa, a pesar de la insatisfacció que això poguera causar als afectats.

Una altra actuació que ha provocat la presentació de queixes davant d'esta institució ha sigut la derivada de la regulació efectuada per la Resolució de 17 de juny de 2013, per la qual es convocava el procediment d'adjudicació de destinacions amb caràcter provisional per als cossos docents d'ensenyament secundari. En este grup podem esmentar les queixes núm. 1318060 i 1318369. En ambdues els promotors havien acudit a la convocatòria d'adjudicació que es realitza de forma telemàtica i ens manifestaven la seua disconformitat amb la destinació obtinguda. També en estos dos casos, i després de demanar el corresponent informe a l'administració afectada, vam arribar a la conclusió, i així ho vam comunicar als interessats, que l'actuació administrativa havia de ser considerada d'acord amb el dret, tot i resultar negativa per a les seues aspiracions a un lloc determinat.

Un altre supòsit plantejat a esta institució va ser el relatat en la queixa 130488 per una funcionària de carrera de la Conselleria d'Educació i pertanyent al cos d'ensenyament secundari amb l'especialitat de Llengua Anglesa. L'autora de la queixa ens relatava que en anys anteriors, atesa la seua condició de malalta crònica de fibromiàlgia, havia

sol·licitat i li havien sigut concedides distintes comissions de servici a fi d'acostar en la mesura que fóra possible el seu lloc de treball al seu domicili, per a evitar trasllats que el Servei de Prevenció de Riscos Laborals considerava perjudicials per a la seua salut, una circumstància que constava en els informes que adjuntava a la seua queixa.

En l'últim curs 2012-2013, però, els ajustaments de personal duts a terme havien determinat que la seua plaça fóra suprimida i se li adjudicaren dos llocs a temps parcial en dues localitats distintes. Segons ens manifestava, el desplaçament de la seua plaça s'havia produït per un error en el moment de comptabilitzar les hores de llengua estrangera, i una vegada advertit l'error i produït ja el seu desplaçament, l'Administració havia donat la solució que les hores comptabilitzades de menys foren impartides per professors de valencià.

Vam iniciar la investigació i es va exposar el supòsit davant de l'administració competent, a la qual demanàrem informe sobre la possibilitat que en el curs 2013-2014 s'esmenara la situació i s'adjudicara una plaça a la funcionària afectada que complira amb els requisits que la seua salut recomanava abans de l'inici del procés d'adjudicacions telemàtiques que es realitza cada curs.

Després de distintes comunicacions amb la interessada, finalment, ens va confirmar que per al curs 2013-2014 efectivament se li havia adjudicat un lloc a molt poca distància del seu domicili, en què, a més, atesa la bona disposició de l'equip directiu, se li havia assignat un horari compactat, i en el qual, d'altra banda, se seguia el sistema d'aula-matèria amb la qual cosa se li havien evitat els desplaçaments fins i tot dins del mateix centre.

6. Altres drets dels empleats públics

Les relacions d'ocupació pública presenten, a més dels aspectes tractats, molts altres respecte dels quals es plantegen queixes davant d'esta institució, sobre les quals comentarem les qüestions més rellevants o presentades amb major freqüència.

Si tenim en compte que al començament hem comptabilitzat 378 queixes relatives a l'ocupació pública, bona part de les quals ja hem comentat, en este epígraf més general ens trobem amb una resta de 89 queixes.

La primera cosa que cal comentar és que, en esta matèria, que per la seua mateixa naturalesa presenta un fort predomini de factors subjectius en els plantejaments, moltes vegades, una vegada plantejat l'assumpte davant de la institució i atés que són insuficients les dades aportades per l'autor de la queixa per a l'inici de les nostres investigacions, ens dirigim als ciutadans perquè ens aporten estes dades i, si transcorre un temps suficient sense que esta aportació haja tingut lloc, ens veiem en l'obligació de tancar l'expedient per la falta de les dades requerides. Este ha sigut el cas de 19 expedients.

Un dels apartats en què podem agrupar algunes de les queixes plantejades pels empleats públics és aquell referit, d'una manera o d'una altra, a les seues retribucions.

En molts casos es tracta d'un impagament puntual d'algun complement en què, després de la petició d'informe l'Administració i la recomanació corresponent, o de vegades fins i tot sense arribar a formular-la, l'administració afectada soluciona l'assumpte i abona les quantitats reclamades.

En este cas estarien, per exemple, els expedients de queixa núm. 1302182, relatiu a l'impagament dels honoraris per impartir unes assignatura d'un màster, o la queixa núm. 1314899, sobre l'impagament de les indemnitzacions corresponents per l'assistència a judicis per part de la policia local; o la queixa núm. 1319051, plantejada per la falta de pagament del complement retributiu corresponent a l'exercici de la direcció d'estudis en un centre educatiu.

En altres casos, i també respecte de les retribucions, es plantegen aspectes molt col·laterals com ara la dilació en el tràmit de canvi de domiciliació bancària de la nòmina, que va ser resolt favorablement -queixa núm. 1302022- o les condicions més restrictives que s'han produït respecte de les ajudes socials als empleats públics -queixa núm. 1304370.

Així mateix, també s'han plantejat temes que excedixen la competència d'esta institució per fer referència a normes legals dictades en els últims anys sobre retallades dels complements salarials o de la paga extra del Nadal de l'any 2012 -queixes núm. 1310669 i 1315296- o de les quantitats que calia pagar els dies en què es patix una incapacitat laboral transitòria -queixes núm. 1318949 i 1303963. En estos últims casos, comunicarem a la persona afectada la impossibilitat d'actuació que tenim sobre el tema plantejat i acordarem el tancament de l'expedient.

Sovint ens trobem amb queixes que presenten un aspecte mixt entre la reivindicació retributiva i la jornada de treball dels llocs que exercixen les persones afectades.

Este és el cas de la queixa núm. 1317567, en què l'assumpte que se'ns plantejava era una suposada discriminació per la no-assignació als empleats adscrits a un determinat torn de quiròfan de les jornades incloses en els programes d'autoconcert dels centres sanitaris. Vam demanar l'informe corresponent i l'administració ens va comunicar que esta actuació estava protegida per una reunió entre la direcció del centre i els representants sindicals, en què s'havia acordat l'assignació preferent als torns que no tenien assignades retribucions complementàries per nocturnitat, festivitat o per torns, i deixava oberta la possibilitat d'incorporació dels qui sí que tenien estos complements, si les necessitats del programa augmentaven.

Segons se'ns comunicava, esta decisió havia sigut comunicada als empleats prèviament a l'elecció del torn pel qual cadascun havia optat. Davant d'esta informació, que traslladarem als interessats, vam donar per acabades les nostres actuacions i no hi observarem la discriminació argumentada.

II. ENSENYAMENT

1. Introducció

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant del Síndic de Greuges en 2013 un total de 2.586 queixes, davant de les 1.428 queixes presentades en 2012, 325 en 2011, 613 en 2010, 199 en 2009 i 169 queixes en 2008.

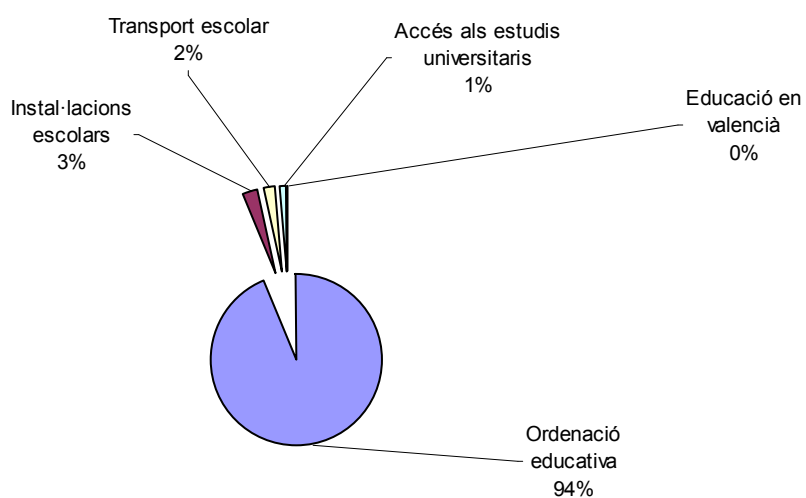
L'important augment de queixes en esta matèria està motivat per l'impagament per part de l'Administració Pública Valenciana de les ajudes per a l'adquisició de llibres de text a aquells alumnes que en van resultar beneficiaris els cursos 2011/2012 i 2012/2013. I això, sens dubte, obeïx a les condicions legals imposades per les normes adoptades amb la finalitat de reduir el dèficit públic, a causa de la greu crisi econòmica i financera que vivim.

En este apartat donem compte d'aquelles queixes especialment significatives, atés que afecten un nombre més elevat de ciutadans a causa de la seua reiteració, novetat, o bé per l'excepcionalitat de la qüestió plantejada o denunciada.

No obstant això, cal dir que no transcriurem literalment estes queixes, en què el Síndic de Greuges ha dirigit recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, ja que el se contingut s'ha publicat al llarg del 2013 en la nostra pàgina web, en la qual es poden consultar d'una manera completa i literal.

2. Ensenyament en xifres

Àrea d'Ensenyament	Queixes
Ordenació educativa	2.431
Instal·lacions escolars	68
Transport escolar	61
Accés als estudis universitaris	24
Educació en valencià	2
Total Àrea d'Educació	2.586



3. Instal·lacions docents

El promotor de la queixa núm. 1313641 denunciava les deficiències existents en un CEIP de Burjassot, un centre que té més de cinquanta anys d'antiguitat. Els pares de l'alumnat han demanat reiteradament que el centre es remodele, s'adapte o que se'n construísca un de nou.

La construcció d'un nou centre, la situació del qual era coneguda per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, estava inclosa en la programació de l'esmentada Conselleria (Creaescola); no obstant això, no s'havia iniciat cap actuació respecte d'això.

Cal assenyalar que la preocupació de les famílies havia sigut constant en els últims anys, i el Síndic de Greuges ja va tindre l'oportunitat de pronunciar-se sobre això amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 1101488, que va concloure amb una resolució dirigida a la llavors Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, en la qual recomanàvem la realització d'un informe exhaustiu que recollira totes les deficiències del centre per a poder determinar la solució que calia adoptar respecte d'això, i que realitzara la valoració econòmica de la intervenció escaient.

Tanmateix, malgrat que la resolució va ser acceptada, en el present exercici els pares han tornat a plantejar la mateixa pretensió.

Esta institució, coneixedora de la situació del centre, va admetre a tràmit la queixa. I, una vegada conclosa la tramitació ordinària de l'expedient, vam formular una nova resolució, tenint en compte la constància que, tal com reconeixia la pròpia Conselleria d'Educació, Cultura i Esport en l'informe remés al Síndic de Greuges, estava efectivament inclosa en el denominat programa Creaescola.

Este programa inclou col·legis d'educació primària, ESO i de formació professional, com també algunes escoles especialitzades en música i esport, i el seu objectiu no és un altre que eliminar aules ubicades en instal·lacions prefabricades, encara que, com en el cas que ens ocupa, en alguns centres inclosos en el programa no s'ha escumés cap obra.

El resultat de tot això és que els alumnes objecte de la queixa continuaven rebent classe en aules no aptes per a fer-ho, i l'Administració s'havia limitat a constatar l'existència de deficiències menors.

Esta institució és conscient de les greus dificultats per les quals travessa la hisenda autonòmica com a conseqüència de la crisi econòmica que experimentem, i, en definitiva, dels obstacles per a completar el programa Creaescola i, per tant, el compliment dels objectius que s'hi preveuen.

No obstant això, l'esmentada circumstància no va ser obstacle perquè el Síndic de Greuges reprovara el lamentable estat de les instal·lacions del CEIP Sant Joan de Ribera, de Burjassot, i desaprovara que els alumnes hagueren de passar tota l'etapa d'educació infantil i primària en instal·lacions que no reunixen els requisits mínimament exigits per la legislació vigent.

La finalitat del programa Creaescola no és una altra que millorar la qualitat de les infraestructures de l'ensenyament no universitari, eliminar les instal·lacions provisionals prefabricades i substituir-les per espais educatius adequats per a impartir-hi una educació de qualitat.

L'execució del programa Creaescola incumbix la Generalitat, i la no-construcció del nou CEIP no resultava admissible per a esta institució, la qual, com ha declarat reiteradament en les seues resolucions, entén que una educació de qualitat exigix que els centres docents disposen dels equipaments necessaris, d'acord amb les seues característiques i condicions específiques.

En conseqüència, conscients de l'estreta vinculació entre la qualitat de l'educació oferida a l'alumnat i la qualitat de les instal·lacions en què ha de dur-se a terme l'activitat docent, vam dirigir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport una recomanació perquè adoptara totes les mesures necessàries, ordinàries i extraordinàries, i pressupostàries, a fi que, a causa de les deficiències estructurals i de ruïna econòmica que presentava el CEIP Sant Joan de Ribera, de Burjassot, s'hi construïra un nou edifici escolar i, mentrestant, es traslladara l'alumnat, per raons de seguretat, a les aules prefabricades i ja preparades a este efecte, tenint en compte que també l'Ajuntament havia remés extensa informació sobre l'estat detectat pel Departament d'Urbanisme del consistori, i s'hi constatava el greu i important empitjorament de la precarietat estructural que presentava l'edifici. En el moment de redactar este Informe anual a les Corts no consta l'entrada en esta institució de cap escrit en el sentit de l'article 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució.

D'altra banda, en la queixa núm. 1303170 es detallaven les deficiències existents en el CEIP Torrefiel, amb una antiguitat de més de cinquanta anys, i que s'arrossegaven des de temps enrere, ja que no s'hi havia fet cap remodelació.

I davant de la impossibilitat de l'Administració i el "(...) seriós perill d'infeccions a causa del lamentable estat de les instal·lacions, la vocalia de l'Associació de Veïns de Torrefiel, protegida per la Junta (...)" va demanar la nostra mediació i ens va adjuntar un complet dossier fotogràfic de l'edifici escolar qüestionat.

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, a la qual havíem sol·licitat informació detallada respecte d'això, donava compte que "(...) per part de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, dins de les actuacions que està realitzant a través del Pla PRIE (Pla per a la Revisió d'Infraestructures Educatives), els tècnics de la Direcció Territorial de València també han revisat les infraestructures de l'esmentat centre amb data 7 de març de 2012, a partir de les quals es valoraran les necessitats del centre per a incloure estes actuacions en el PRIE (...)"

Per la seua banda, l'Ajuntament de València, al qual també vam dirigir la nostra investigació, relacionava en el seu dictamen les nombroses actuacions que en el marc de les seues competències havia realitzat en el centre en qüestió, i es referien a l'estat de conservació de les voreres que envolten el centre i els accessos pròxims a este. I això, en contestació a les reivindicacions dels promotors de la queixa, i s'havien compromés a realitzar en un breu termini de temps l'eixamplament de les voreres; amb relació a la neteja, va informar el Servei de Gestió de Residus Sòlids i Neteja sobre les inspeccions realitzades, i assenyalava el propòsit d'intensificar el servei, etc.

Els interessats no van formular cap al·legació als informes que els van ser remesos, per la qual cosa vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient i concloguérem amb una resolució dirigida tant a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, com a l'Ajuntament de València, perquè, en l'àmbit de les seues competències respectives, realitzaren una valoració exhaustiva de la situació descrita en el cos de la queixa, i que s'hi afegira una valoració econòmica i la possibilitat, dirigida a l'Administració educativa, d'incloure el centre en el PRIE, a causa de l'antiguitat i estat de les instal·lacions escolars; una resolució que pot consultar-se en la nostra pàgina web i que va ser acceptada per l'Administració educativa.

La LOE -Llei 2/2006, de 3 de maig-, igual que les seues predecessores, imposa expressament l'obligació que els centres docents estiguen dotats del personal i dels recursos educatius i materials per a garantir una ensenyament de qualitat, i entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, resulta innegable el paper d'evident protagonisme que exercixen les instal·lacions escolars.

Tenint en compte estes consideracions, es va admetre a tràmit la queixa núm. 1304571, en la qual es denunciaven les deficiències estructurals del CEIP Mare de Déu de Vallivana, de Morella, premi nacional d'arquitectura i que necessita actuacions urgents. La queixa va concloure amb una resolució a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport (i que pot consultar-se en la nostra pàgina web), a pesar que de l'informe emés per l'esmentada Conselleria es desprenia que havia adjudicat l'obra per import de 54.339,40€ (IVA inclòs).

En el mateix sentit, l'absència de calefacció en l'IES Districte Marítim de València va ser l'eix central de la queixa núm. 1304194, que va concloure amb una recomanació dirigida a l'Administració educativa perquè durant el període de vacances estivals impulsara les actuacions necessàries per a reparar la calefacció, de conformitat amb els dictàmens i pressupostos emesos a este efecte pels servicis tècnics de l'esmentada Conselleria d'Educació, i amb l'objectiu que el següent curs poguera començar amb total normalitat. La queixa es va tancar quan es va solucionar el problema, de conformitat amb la pretensió dels seus autors.

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, per no haver-se posat a la seua disposició aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera mínimes i, per això, sempre és mereixedora de retret pel Síndic de Greuges, que insistix en el fet que les administracions implicades en l'organització i la programació de l'activitat escolar garantisquen a tots els alumnes una educació de qualitat.

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

L'article 49 de la Constitució espanyola recomana als poders públics realitzar una política de previsió, tractament i rehabilitació a favor dels disminuïts físics, sensorials o psíquics, als quals és necessari prestar una atenció especialitzada que necessiten, i emparar-los perquè gaudisquen dels drets que la nostra carta magna reconeix a tots en el seu títol I, i entre estos el dret a l'educació (article 27) en termes d'igualtat efectiva.

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

Estos principis van determinar l'admissió de la queixa núm. 1314349, en la qual la promotora denunciava que la seua filla, amb hipoacúsia profunda, diagnosticada a l'any i mig del seu naixement, rebia en el centre docent, on per prescripció mèdica i educativa estava matriculada, tractament d'audició i llenguatge i pedagogia terapèutica.

No obstant això, i a pesar dels esforços realitzats tant pel centre, la família i el centre d'atenció primerenca especialitzada a què acudia, presentava un important desfasament curricular en el seu nivell de parla i llenguatge, per la qual cosa es feia imprescindible un tractament d'audició i llenguatge i pedagogia terapèutica, ja que són estos els recursos amb què comptava des de la seua escolarització.

L'eliminació, en virtut de l'Ordre 12/2013, de 14 de març, del mestre de pedagogia terapèutica que atenia la menor i que utilitzava el llenguatge bimodal, implicava un retrocés en tot el seu procés educatiu important, "(...) i impossibilitava la seua independència en tots els sentits de la seua futura vida i la integració plena en la societat (...)".

La comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va donar compte del següent:

"(...) L'aplicació de l'Ordre 12/2012, de 14 de març, publicada en el DOCV de data 21 de març de 2013, recull la plantilla de places docents de catàleg, és a dir, la plantilla bàsica que ha de tindre el CEIP Mare de Deu de Gràcia de Biar per a atenció de l'alumnat inscrit el pròxim curs escolar 2013/2014.

Justament, un dels canvis més importants d'esta nova Ordre de plantilles és intentar solucionar en quins centres de més de 12 unitats es comptarà amb dos especialistes d'educació especial, sense especificar l'especialitat (PT o AyL). En cada província s'elegia una opció i el cas de la província de València era triar dos PT i cap AyL per a atendre les necessitats específiques d'alumnat amb estes especials dificultats. En el cas de necessitar un especialista d'AyL cada any, s'habilitava la plaça, però esta circumstància podia retardar el treball dels professionals perquè no estaven de vegades informades les habilitacions una vegada començat el curs escolar.

La novetat d'esta nova plantilla és que en tots estos centres hi haurà dos professionals de catàleg des del principi de curs, un PT i un AyL; amb açò, es possibilita que amb la plantilla estable del centre es done cobertura a un nombre més gran de necessitats d'atenció educativa que puguem tindre els alumnes matriculats des de l'inici del curs.

D'altra banda, l'informem que justament l'especialista d'audició i llenguatge és l'especialista format per a resoldre els problemes de la seua filla i que, juntament amb l'especialista de pedagogia terapèutica, poden formar un bon

equip per a, com fins ara ha succeït, ajudar la seua filla i altres xiquets del seu centre.

D'altra banda, en el cas que ens ocupa hem comprovat que ha sigut suprimida una de les professores de Pedagogia Terapèutica que atenia el seu centre. En transformar-se la plaça en l'especialitat d'Audició i Llenguatge i no comptar amb l'habilitació necessària la professora suprimida, esta no ha pogut readscriure's a la plaça d'AyL. També hem comprovat que l'any passat existien dos professionals en el seu centre perquè havia sigut habilitada per al present curs escolar. Li comuniquem que si des del Servei d'Ordenació Acadèmica s'informa esta Subdirecció General de Personal Docent sobre la necessitat d'una altra plaça completa de Pedagogia Terapèutica en el seu centre, la professora suprimida tindrà l'opció de quedar-se en el centre com a habilitada durant el curs 2013/2014 (...)"

Esta institució va acceptar els arguments esgrimits en l'informe de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, i sense embuts, no hi va poder retraure res, ja que l'actuació s'ajustava al dret.

No obstant això, el Síndic de Greuges, defensor dels drets fonamentals de tots, en major grau dels drets d'aquells col·lectius més vulnerables, com ara els menors amb necessitats educatives especials, va instar l'Administració educativa que promoguera les actuacions necessàries perquè el CEIP on estava matriculada la menor comptara amb la dotació d'una altra plaça completa de Pedagogia Terapèutica que utilitzara el llenguatge bimodal, de manera que poguera rebre tractament d'audició i llenguatge i pedagogia terapèutica, perquè estos són els recursos personals amb què havia comptat des de la seua escolarització.

Esta institució, tal com hem indicat, és conscient de les dificultats per les quals travessa la hisenda autonòmica per a fer front al pagament puntual d'ajudes, beques i subvencions a l'estudi, a causa de l'actual conjuntura de crisi econòmica generalitzada i, com no pot ser d'una altra manera, de les dificultats, de vegades extremes, que viuen les famílies. La resolució dictada a este efecte va ser acceptada i es va solucionar favorablement la qüestió plantejada.

És per això que compreguem els dictàmens emesos per la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública en la queixa núm. 1304434, en què es denunciava el retard a abonar a una alumna amb necessitats educatives especials l'ajuda individual de transport que li havia sigut concedida per al curs 2011/2012, i no era prou per al Síndic de Greuges que "(...) per al pagament de les quantitats corresponents a les ajudes individuals de transport, la Generalitat treballa bravamant per a fer-les efectives, tenint en compte la difícil conjuntura econòmica (...)", com va assenyalar la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i tampoc allò que ha manifestat la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que "(...) a través de la Secretaria Autonòmica d'Hisenda i Pressupostos realitza els pagaments de les ajudes dins de les línies de liquiditat disponibles i posa tot el seu interès a adoptar les mesures necessàries per a garantir el desemborsament de les ajudes concedides, i no aplica el termini de dos mesos des de la data de naixement de l'obligació establert en l'article 43.1 de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana (...)"

No acceptarem els arguments esgrimits atés que el curs escolar per al qual havia sigut concedida l'ajuda havia finalitzat, i per ser una constant preocupació del Síndic de Greuges aquelles queixes el denominador comú de les quals és la tardança de l'Administració pública a satisfer l'import d'ajudes, beques i subvencions a l'estudi, i fonamentalment aquelles els beneficiaris de les quals són menors amb necessitats educatives especials i que impliquen un obstacle per a l'assoliment d'un ensenyament de qualitat en termes d'igualtat efectiva; un objectiu impossible d'aconseguir si la hisenda pública retarda el pagament de l'ajuda individual de transport escolar a estos alumnes, com ara la filla de l'autora de la queixa. En la data de tancament del present exercici no consta l'entrada en esta institució de cap escrit en els termes de l'article 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, en què es manifeste l'acceptació de la recomanació que se li va dirigir o les raons per a no acceptar-la.

D'altra banda, en la queixa núm. 1213408, la mare d'una alumna escolaritzada des del curs 2008/2009, en virtut de dictamen d'escolarització del SPs per tractar-se d'una xiqueta amb necessitats educatives especials, afectada amb una discapacitat física del 70%, necessitada del concurs d'una tercera persona per a realitzar les activitats diàries i quotidianes, i obligada a desplaçar-se amb cadira de rodes, denunciava la denegació de l'ajuda de menjador escolar en no haver aconseguit el mínim de 15 punts establits en la Resolució de 13 de juny de 2012; una ajuda que percebia per ser usuària del servici de transport escolar, ja que el centre on va haver de ser escolaritzada es troba a una distància de 6.6 quilòmetres del domicili familiar, i el dictamen d'escolarització especificava expressament la necessitat de la xiqueta d'un centre escolar que disposara de transport adequat per als seus desplaçaments i sense barreres, i amb les ajudes tècniques i mobiliari adequat per a la seua discapacitat.

En esta circumstància, la concessió de l'ajuda de menjador escolar i la impossibilitat de la mare d'abonar l'import i no tenir vehicle propi implicava un obstacle insalvable.

En conseqüència, demanava la mediació d'esta institució perquè, igual que els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres específics que tenen dret a l'ajuda de menjador escolar, els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres ordinaris i allunyats dels seus domicilis tingueren idèntics drets.

Esta institució considera, i convé no oblidar-ho, que si bé les ajudes de menjador escolar tenen caràcter assistencial i que, efectivament, tal com assenyalava en el seu informe la Conselleria d'Educació "(...) no es tracta d'un dret inherent aplicable a la totalitat d'alumnes matriculats en un centre (...)", en el cas que hem descrit, la filla de l'autora de la queixa des del curs 2008/2009 havia sigut beneficiària dels servicis complementaris de menjador i transport escolar, justament per la seua discapacitat, a pesar d'haver-hi pròxims al seu domicili altres centres públics; que les ajudes de menjador i transport escolar constitueixen una via importantíssima per a evitar les dificultats en l'accés a l'educació.

I, no obstant això, encara que esta institució és conscient dels esforços de l'Administració valenciana perquè les ajudes de menjador i transport arriben a més famílies, i que en el present cas no és possible formular cap retret a l'Administració, ja que la seua actuació està d'acord amb el dret, i en concret amb la Resolució de 13 de juny de 2012, de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, per la qual es

convoquen les ajudes de menjador escolar en els centres educatius no universitaris de titularitat de la Generalitat per al curs 2012/2013, hauria de ser possible que tots els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres ordinaris tingueren dret a les ajudes de menjador i transport quan, en virtut de dictamen d'escolarització, hagen de ser escolaritzats en centres allunyats dels seus domicilis, igual que efectivament ocorre amb els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres específics.

I així li ho vam fer saber a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport en els suggeriments que li dirigírem:

“- Que valore la possibilitat de modificar la normativa que possibilita que els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres ordinaris allunyats dels seus domicilis tinguen dret a les ajudes de transport i menjador escolar igual que els escolaritzats en centres específics.

- Que revise l'opció, si escau, de l'escolarització de l'alumna en el CEIP amb tots els recursos que té assignats sobre la base de la seua discapacitat, llevat dels servicis de menjador i transport escolar per estar pròxim al domicili familiar”.

La problemàtica plantejada en la queixa núm. 1210692 estava determinada per la disconformitat de la interessada amb la no-aplicació del Reial Decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la condició de persona amb discapacitat, a l'efecte de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat a l'efecte del procés d'admissió d'alumnes en l'etapa d'educació infantil, ja que “(...) podria determinar la no-admissió d'un alumne per part d'alguna comissió d'escolarització, i obligar l'administrat a elevar un recurs d'alçada davant de la direcció territorial competent en matèria d'educació per a dirimir el cas (...)”, tal com va reconèixer en el seu informe la Secretaria Autònoma d'Educació.

I això és així perquè, efectivament, ni el Decret 33/2007, de 30 de març (pel qual es regula l'accés als centres públics i privats concertats que impartixen ensenyances de règim general), ni l'Ordre de 27 d'abril de 2007, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport (per la qual es regula el procediment d'admissió d'alumnes en els centres públics i privats concertats que impartixen ensenyaments d'educació infantil, educació primària i ESO de la Comunitat Valenciana), recullen de manera explícita la documentació prevista en l'article 2 del Reial Decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat a l'efecte de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, com hem dit, podria determinar l'admissió o no d'un alumne en el cas que en ell mateix o els seus pares o germans concórrega una discapacitat entre el 33% i el 65%, ja que segons el Decret 33/2007, de 30 de març, en l'article 22:

“1. S'assignaran tres punts quan existisca discapacitat en l'alumne entre el 33% i el 65%. Quan siga superior al 65% s'assignaran cinc punts. Esta situació ha d'estar reconeguda per l'òrgan competent en matèria de valoració de minusvalidesa.

2. Quan esta circumstància concórrega en els seus pares o germans s'assignarà un punt i mig quan existisca discapacitat entre el 33% i el 65%, i tres punts quan siga superior al 65%, per cadascun en qui concórrega esta situació”.

I l'Ordre de 27 d'abril de la Conselleria de Cultura, Educació, i Esport, estableix en l'article 27, sobre l'acreditació del criteri de discapacitat, que “(...) la discapacitat dels alumnes, germans, els seus pares o tutors, s'acreditarà mitjançant la corresponent certificació emesa per la Conselleria de Benestar Social (...)”.

No obstant això, d'altra banda, i per això la discrepància, la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, en l'article 1.2 estableix que:

“A l'efecte d'esta llei, tindran la consideració de persones amb discapacitat aquelles a qui se'ls haja reconegut un grau de minusvalidesa igual o superior al 33 per cent. En tot cas, es consideraran afectats per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33 per cent els pensionistes de la Seguretat Social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, i els pensionistes de classes passives que tinguen reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servici o inutilitat.

L'acreditació del grau de minusvalidesa es realitzarà en els termes establits reglamentàriament i tindrà validesa arreu del territori nacional”.

L'article 3 de l'esmentada Llei estableix el seu àmbit d'aplicació i determina que:

“D'acord amb el principi de transversalitat de les polítiques en matèria de discapacitat, esta Llei s'aplicarà en els àmbits següents:

- a) Telecomunicacions i societat de la informació.
- b) Espais públics urbanitzats, infraestructures i edificació.
- c) Transports.
- d) Béns i servicis a disposició del públic.
- e) Relacions amb les administracions públiques”.

I, per la seua banda, el 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, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, estableix en l'article 2, respecte de l'acreditació del grau de minusvalidesa, que:

“1. A l'efecte del que disposa la Llei 51/2003, de 2 de desembre, el grau de minusvalidesa igual al 33 per cent s'acreditarà mitjançant els documents següents;

- a) Resolució o certificat expedits per l'Institut de Majors i Servicis Socials (IMSERSO) o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent.
- b) Resolució de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) que reconega la condició de pensionista per incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

c) Resolució del Ministeri d'Economia i Hisenda o del Ministeri de Defensa en què es reconega una pensió de jubilació o retir per incapacitat permanent per al servici o inutilitat.

A estos efectes en cap cas serà exigible resolució o certificat de l'IMSERSO o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent per a acreditar el grau de minusvalidesa igual al 33 per cent dels pensionistes a què es fa referència en els paràgrafs a) i b) de l'article 1.2 d'este Reial Decret”.

En conseqüència, i una vegada analitzada la qüestió, esta institució va compartir els arguments esgrimits per la interessada, i són també idèntiques les conclusions de l'Administració educativa reflectides en l'informe remés al Síndic de Greuges i que hi ha en l'expedient de queixa, en assenyalar que:

“(…) un informe de la Inspecció Educativa de 7 de febrer de 2012 ja alertava (davant d'una pregunta formulada en este sentit) sobre la necessitat d'aclarir la situació i que tots els òrgans competents en la baremació de les sol·licituds d'admissió d'alumnes en centres públics i privats concertats adopten, en este supòsit, una idèntica actuació. Així mateix, insistia en la necessitat de fixar la documentació que hauria de presentar-s'hi per a justificar la condició de pensionista per incapacitat permanent en el grau total, absoluta de gran invalidesa, o pensionista de classes passives que tinga reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat per al servici o inutilitat (...)”.

Estes conclusions de la Inspecció Educativa, en definitiva, les va fer seues també esta institució, amb el benentés que no és funció del Síndic de Greuges determinar el contingut efectiu de la legislació vigent o dels criteris que la sustenten, sinó detectar-hi els problemes suscitats, i correspon a l'Administració educativa, en el marc de les competències que té atribuïdes, adoptar les mesures necessàries per a esmenar els problemes detectats per l'aplicació de normes contradictòries o que puguen vulnerar drets dels ciutadans, com per exemple el dret dels pares a triar centre docent per als seus fills.

Atenent al que s'ha exposat més amunt, i de conformitat amb el que preveu l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, formularem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport els suggeriments següents:

Que en l'àmbit de les seues competències promoga les actuacions necessàries per a impulsar una modificació de la normativa dels processos d'admissió i matriculació d'alumnes en centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, de tal manera que:

- Tots els òrgans competents en la baremació dels processos d'admissió tinguen en compte el que preveu el Reial Decret 1414/2006, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat a l'efecte de dur a terme l'admissió d'alumnes.

- Que els pares o germans de l'alumne sol·licitant d'un lloc escolar, que tinguen la condició de pensionistes per incapacitat permanent en el grau total, absolut o gran invalidesa, puguen acreditar el grau de minusvalidesa igual o superior al 33%, i assignar, en conseqüència, un punt i mig pel criteri de discapacitat, tot aportant la documentació que acredite esta condició, sense necessitat d'haver d'adjuntar certificat

de la Conselleria de Benestar Social en aplicació del que preveu la Llei 51/2003 i el seu Reial Decret 1414/2006.

D'altra banda, la qüestió sotmesa a la nostra consideració en la queixa núm. 1210798 estava determinada per la disconformitat amb el barem aplicable a les persones amb discapacitat en els procediments de concessió d'ajudes de menjador previst en la Resolució de 13 de juny de 2012, de Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, per la qual es van convocar les ajudes de menjador en els centres educatius no universitaris de titularitat de la Comunitat Valenciana, la qual en l'article 8 estableix el barem aplicable per al curs 2012/2013, que, en concret, atorgava un punt per discapacitat física o psíquica d'algun membre de la unitat familiar als efectes de concessió d'ajudes de menjador escolar.

I, segons determina esta Ordre, la condició de discapacitat de l'alumne a l'efecte d'accedir a una ajuda de menjador escolar ha de ser superior al 33%, segons el certificat de discapacitat atorgat per la Conselleria de Benestar Social.

No obstant això, tal com assenyalava el promotor de la queixa "(...) el fet d'exigir un grau de discapacitat superior al 33% vulnera l'Estatut de les Persones amb Discapacitat de la Comunitat Valenciana. La Llei 11/2003, que en l'article 2 defineix el discapacitat com aquella persona valorada amb un percentatge igual o superior al 33% (...)".

En conseqüència, en aplicar la Resolució de 13 de juny de 2012 citada, este criteri de forma restrictiva (només als qui superen el 33% de grau de discapacitat) implicava que moltes famílies no pogueren comptar amb este punt addicional, encara que tingueren reconeguda una discapacitat.

Una vegada conclusa la tramitació ordinària de la queixa, vam resoldre l'expedient sobre la base de les consideracions que constituïen els fonaments de la resolució amb què concloïem, i això després d'acceptar els arguments esgrimits per l'autor de la queixa, ja que convé recordar, efectivament, el que preveu la Llei 11/2003 de l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, que en el títol II, article 4, principis generals, punt 6, principi de responsabilitat pública, al·ludix a la responsabilitat que la pròpia Administració té de procurar els recursos i mitjans que facen possible la integració i la igualtat d'oportunitats; o en la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, que en l'article 24.e) assenyalava que els Estats part facilitaran mesures de suport personalitzades i efectives en entorns que fomenten al màxim el desenvolupament acadèmic i social de conformitat amb l'objectiu de plena inclusió.

Així mateix, tampoc convé oblidar que la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, estableix (article 19) que l'Administració de la Generalitat "realitzarà convocatòries específiques de beques o ajudes per a desplaçaments, residència i manutenció dels alumnes que cursen ensenyaments quan les necessitats així ho exigisquen".

En conseqüència, és evident la raó que assistia a l'autor de la queixa en assenyalar que la Resolució de 13 de juny de 2013 de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents vulnerava o contradeïa, en exigir un grau de discapacitat superior al 33%, el que preveu l'Estatut de les Persones amb Discapacitat de la Comunitat Valenciana, que

en l'article 2 definix el discapacitat com aquella persona valorada en un percentatge igual o superior al 33%.

És per això que esta institució compartia el criteri de l'interessat en considerar que el menjador escolar no és només un servici complementari, sinó un espai social i, per tant, d'integració, a què els alumnes que tenen un membre en la seua unitat familiar amb un 34% de discapacitat o més tindran major accés a les ajudes de menjador que aquells qualificats amb un 33%, que no en seran beneficiaris, sense justificar el motiu d'este criteri i vulnerant el principi d'igualtat d'oportunitats.

En virtut de tot el que ha quedat dit, i atenent a allò que va sol·licitar l'interessat, suggerirem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que, en l'àmbit de les seues competències, valorara la necessitat de rectificar les bases d'ajudes de menjador escolar, tot incloent-hi les unitats familiars que compten amb un membre amb una discapacitat igual o superior al 33% i, en conseqüència, a una modificació normativa de la Resolució de 13 de juny de 2012 de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, per la qual es va convocar la concessió d'ajudes de menjador escolar en els centres educatius no universitaris de la Comunitat Valenciana.

D'altra banda, en la queixa núm. 1300107, el president de l'AMPA d'un CEE de València denunciava la mancança en el CEE Professor Sebastián Burgos, de València, de personal d'infermeria, tal com exigix la Llei 8/2008, de 20 de juny, dels drets de salut de xiquets i adolescents que, en l'article 10, diu: "els centres docents específics d'educació especial estaran dotats de personal d'infermeria que dependrà orgànicament del departament sanitari corresponent".

L'autor de la queixa subratllava la importància vital de la presència d'un professional que assumira les responsabilitats en situacions extremes freqüents en els centres d'estes característiques, perquè el seu paper era necessari i imprescindible en el tractament de malalties cròniques, administració de fàrmacs, guariment de ferides, etc., i que generalment estan associades a la discapacitat dels alumnes.

En resum, demanava la dotació d'un professional d'infermeria a jornada completa, segons les dimensions del centre i el nombre i la tipologia d'alumnes que acull (150 en total).

El Síndic de Greuges, en exercicis anteriors, ja va fer seues les reivindicacions de pares, individualment o d'AMPA d'alumnes amb necessitats educatives especials que, com en el cas que ens ocupa, van demanar la mediació del Síndic de Greuges perquè l'Administració pública creara i dotara de llocs de diplomats en infermeria aquells centres docents que escolaritzen alumnes amb necessitats educatives especials i que presenten trastorns associats a diverses patologies, la qual cosa, sobre la base de la Llei 8/2008 citada, va dirigir una recomanació a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport perquè, en l'àmbit de les seues competències, realitzara les gestions necessàries per a dotar de personal d'infermeria el CEE Professor Burgos de València.

D'una altra banda, el retard en el pagament de dos trimestres del concert educatiu a centres d'educació especial també va centrar l'atenció del Síndic de Greuges en la queixa núm. 1214420, formulada per treballadors, familiars i usuaris d'un CEE.

En la queixa es denunciava que, en els 15 centres d'educació especial concertats de la Comunitat Valenciana i que atenen més de 500 alumnes amb necessitats educatives especials, i molts d'ells amb severa discapacitat, estaven patint el retard en el pagament del concert educatiu per part de la Conselleria d'Educació.

En este sentit, indicaven que "(...) les quantitats degudes corresponents al segon trimestre ja han sigut abonades, però es continua sense rebre les quantitats corresponents al tercer i quart trimestre (...)".

Este retard implicava haver d'avançar les quantitats corresponents al funcionament normal dels centres, així com les nòmines de personal complementari, educadors, fisioterapeutes, logopedes, etc., "(...) i no tenen pagament delegat, per la qual cosa les nòmines d'estos treballadors es paguen amb els diners que la Conselleria abona al centre trimestralment (...)".

L'esmentada situació estava obligant els titulars dels col·legis, fins i tot, a recórrer a pòlisses de crèdits, i feia impossible la continuïtat dels centres; sol·licitaven, en definitiva, la solució urgent de tot el que hem relacionat i que es garantira el cobrament regular de les quantitats pendents per a la resta de l'any, i que s'establira el pagament delegat de tot el personal d'educació especial.

La comunicació rebuda de la Direcció General de Centres i Personal Docent va donar compte a esta institució del següent:

"(...) Primer. Que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport tramita el pagament de les quanties trimestrals del mòdul Altres Despeses i Personal Complementari als 15 centres específics d'Educació Especial de la Comunitat Valenciana dins de termini.

Segon. Que el tercer trimestre del 2012, el mòdul d'Altres Despeses i Personal Complementari es va abonar als centres el dia 27 de desembre de 2012.

Quant al quart trimestre de 2012, el mòdul d'Altres Despeses i Personal Complementari es va abonar als centres el dia 31 de gener de 2013.

Tercer. Que el professorat acollit al pagament delegat en estos centres (un mestre d'educació especial per unitat) percep les seues nòmines mensualment amb regularitat.

Quart. Que el personal complementari de les unitats o centres específics d'educació especial no percep la seua nòmina directament de l'Administració, a diferència del professorat que, en concepte de pagament delegat, rep la seua retribució mensual de l'Administració. Per tant, la gestió de les nòmines d'este personal no competix a la Generalitat Valenciana.

Com a conseqüència d'això anterior, l'únic obligat al pagament de les nòmines del personal complementari és titularitat de l'empresa en què aquell presta els seus servicis.

Cinqué. Si en el centre o unitat concorre la condició d'estar acollit al règim de concerts, el finançament del personal complementari ha d'efectuar-se amb càrrec als Pressupostos de la Generalitat Valenciana, quantificats

anualment amb precisió en l'annex I de la Llei de Pressupostos de la Generalitat Valenciana.

Respecte d'això, convé portar a col·lació que no pot exigir-se legalment un estàndard estricte de personal complementari per unitat o per centre ja que, segons les necessitats de l'alumnat escolaritzat, aquell podrà variar, d'acord amb el criteri del titular del centre, sempre que l'atenció a l'alumnat siga adequada.

Així, a diferència del que succeïx amb l'apartat del mòdul de salaris i càrregues socials (el destinat a retribuir el salari base del professorat) en què es quantifica el nombre d'hores del professorat per unitat que es puga abonar com a màxim per l'Administració, ja que este professorat és homogeni i compta amb les mateixes retribucions; en el cas del personal complementari, diversos tipus de titulació entren en joc, per la qual cosa l'assignació horària que exercisca cada titulat inclòs en esta denominació genèrica de "personal complementari" (a saber, mestres especialistes en audició i llenguatge, fisioterapeutes i educadors) condicionarà el cost total d'eixe grup de professionals; a més de circumstàncies personals d'antiguitat i d'assegurança que varien entre els distints professionals del mateix centre i també entre els distints centres o unitats.

Sisé. Per tot això anterior, la fórmula triada per la LODE per a assignar fons destinats a este personal és la més adequada entre les possibles, excepció feta que s'implantaren i s'exigiren ràtios de personal complementari, absolutament rígides i inflexibles per a tots els centres i unitats que escolaritzaren la mateixa tipologia d'alumnes.

Tot i fugir de la rigidesa a l'hora d'exigir la disposició de determinats professionals amb una concreta càrrega horària setmanal, això no pot evitar que el mòdul que s'assigne per a finançar-los siga distint entre uns centres i altres, segons els criteris que empra cada centre. Per això, a l'hora de determinar la quantia d'este apartat del mòdul, s'utilitzen ràtios, les quals es calculen prenent com a referència les ràtios que s'apliquen efectivament en els centres públics i aplicant, de la mateixa manera, el previsible salari d'un professional homòleg en un centre públic en l'exercici de què es tracte. De tot això solament podem deduir que si en un centre l'antiguitat que té este personal és major que en un altre, el primer comptarà amb una poca menys de disponibilitat per a retribuir el seu personal, per la qual cosa disminuirà lleugerament el temps de dedicació del conjunt de professionals o derivarà alguna hora de dedicació a favor dels professionals amb retribucions més baixes en detriment dels professionals amb retribucions més altes. Tot això, però, a criteri del titular de cada centre (...)"

I com que no constava cap escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que hi havia en l'expedient. En este sentit, considerarem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

Primera. La petició d'establir el sistema de pagament delegat a tot el personal que presta servicis en els centres o unitats específiques d'educació especial.

Segon. La falta de pagament del tercer i quart trimestre de 2012 del concert educatiu.

Respecte de la primera qüestió, en relació amb el sistema de pagament delegat del personal que presta servicis en els centres o unitats específiques d'educació especial, de les actuacions es desprén el següent:

a) Que en els centres o unitats no acollides al règim de concert, la gestió de les nòmines no competix a la Generalitat Valenciana, en este sentit informen que “(...) l'únic obligat al pagament de les nòmines del personal complementari és titularitat de l'empresa en què aquell presta els seus servicis (...)”.

b) Que en els centres o unitats acollits al règim de concerts es distingix:

- El professorat (se cita mestre d'educació especial per unitat) que es troba acollit al sistema de pagament delegat, per la qual cosa “(...) percep les seues nòmines mensualment amb regularitat (...)”.

- El personal complementari dels centres o unitats d'educació especial (se citen mestres especialistes en audició i llenguatge, fisioterapeutes i educadors) “(...) el finançament d'este personal complementari ha d'efectuar-se amb càrrec als Pressupostos de la Generalitat Valenciana, quantificats anualment amb precisió en l'annex I de la Llei de pressupostos de la Generalitat Valenciana (...)”, i afegix que “(...) la fórmula triada per la LODE per a assignar fons destinats a este personal és la més adequada entre les possibles, excepció feta que s'implantaren i s'exigiren ràtios de personal complementari absolutament rígides i inflexibles per a tots els centres i unitats que escolaritzaren la mateixa tipologia d'alumnes (...)”.

Davant d'esta informació, s'hi feu palesa la discrepància de posicions entre els autors de la queixa i l'Administració pública quant a fer extensiu a tot el personal dels centres o unitats específiques (inclòs el personal complementari) el sistema de pagament delegat. En este sentit, cal assenyalar que no entra dins de les competències del Síndic de Greuges decidir les fórmules o els criteris d'organització que ha d'emprar l'Administració pública, com tampoc ho és resoldre les discrepàncies que els promotors de les queixes manifesten respecte d'això. Considerem que esta qüestió forma part de la denominada potestat autoorganitzativa amb què compten totes les administracions públiques.

En relació amb les quantitats que es devien, corresponents al tercer i quart trimestre de 2012 del concert educatiu (la segona qüestió que calia estudiar), de la informació de l'Administració educativa es desprén el següent:

- El tercer trimestre de 2012 (juliol-agost-setembre) va ser abonat el 27 de desembre de 2012.

- El quart trimestre de 2012 (octubre-novembre-desembre) va ser abonat el 31 de gener de 2013.

- Si bé no va ser objecte de queixa, desconexem la situació del pagament del primer trimestre de 2013 (gener-febrer-març).

D'acord amb això anterior, considerem que la segona qüestió plantejada en la present queixa va estar resolta. Sense perjudici d'això anterior, vam fer extensives a

l'Administració educativa les conclusions realitzades a la Conselleria de Benestar Social amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 1211600 i acumulades, presentada per l'autor de la present queixa i 1.071 signatures més (treballadors, usuaris i familiars d'una associació prodiscapacitats psíquics):

“(…) Per a concloure, de les dades que consten en el present expedient es comprova que:

1. L'Administració de la Generalitat es demora en els pagaments a l'entitat pels servicis prestats.
2. Les referides demores provoquen que l'entitat, al seu torn, es demore en el pagaments de salaris a les persones que hi treballen, com també en els pagaments de les obligacions amb hisenda i seguretat social.
3. Les demores en els pagaments de salaris incidixen directament en la situació laboral i econòmica de les persones que hi treballen, que només mantenen la qualitat del servici gràcies a la seua professionalitat (…)

Esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumit. No obstant això, no podem deixar de recordar que el text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, de 26 de desembre de 1991, en l'article 1 assenyala: “La hisenda de la Generalitat Valenciana està constituïda pel conjunt de drets i obligacions de contingut econòmic, la titularitat dels quals correspon a la Generalitat Valenciana o als seus organismes autònoms.”

Amb relació a les obligacions de la Generalitat, l'article 16 assenyala:

- “1. 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.
2. 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.
3. 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”.

Consideràvem que el retard de l'Administració en el compliment de les obligacions de pagament sorgides en els concerts educatius podia generar una minva en l'economia dels treballadors, familiars i usuaris dels centres o unitats específiques d'educació especial, per la qual cosa suggerirem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports que, en l'àmbit de les seues competències, adoptara les mesures oportunes per a agilitzar els pagaments dels concerts educatius als centres o unitats específiques d'educació especial.

5. Altres aspectes del dret a l'educació

5.1 Llibres de text

En el present Informe anual a les Corts, novament, hem de constatar el considerable increment de les queixes que tenen 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 2012/2013.

Els autors d'estes queixes denunciaven que, a l'empara de l'Ordre 3/2012, de 22 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es regula la convocatòria d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text de l'alumnat d'Educació Primària Obligatòria i el programa per a la gratuïtat progressiva dels llibres de text de l'alumnat d'Educació Primària escolaritzat en centres públics o privat-concertats de la Comunitat Valenciana per al curs 2012/2013, tot i haver finalitzat el curs, els alumnes que n'havien resultat beneficiaris no havien rebut l'ingrés de l'import de les ajudes en els comptes corrents designats a este efecte en les seues sol·licituds.

En termes generals, i després d'admetre a tràmit les queixes esmentades, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va confirmar que, efectivament, per Resolució de 27 de desembre de 2012 del director general d'Ordenació i Centres Docents, s'havien resolt les fases A i B de l'esmentada convocatòria d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text, i que en esta s'indicaven les llistes de beneficiaris que es van exposar en els taulers d'anuncis dels centres docents respectius, i que també podien consultar-se en la pàgina web: <http://www.cece.gva.es/oed/areacd/es/ab/ajudesllibres.asp>.

Així mateix, confirmava la Conselleria que les propostes de pagament perquè tots els alumnes pogueren rebre les ajudes en els comptes corrents indicats en cada sol·licitud s'havien realitzat i que es farien efectives "(...) tan prompte com existisca liquiditat (...)".

No obstant això, i una vegada requerida informació a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, tot el que vam poder obtindre va ser que "(...) es realitzen els pagaments de les ajudes dins de les línies de liquiditat disponibles, no s'aplica el termini de dos mesos des de la data de naixement de l'obligació establert en l'article 43.1 de la Llei d'hisenda i administració pública de la Generalitat Valenciana (...)".

La situació descrita va determinar que el Síndic de Greuges formulara nombrosos pronunciaments a l'Administració Pública Valenciana, sobretot a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, tenint en compte el retard en l'abonament de les ajudes que ens ocupen, i que els beneficiaris, una vegada finalitzat el curs 2012/2013, no n'havien percebut l'import.

No escapa a esta institució que, fins i tot en èpoques de crisi econòmica generalitzada, com la que estem vivint, la Generalitat ha mantingut estes ajudes a l'estudi i comprén que s'hagen 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, també que s'endurisquen els requisits per a accedir-hi, però el retard de més d'un any per a pagar-les no pot meréixer l'aprovació d'esta institució, encara que som conscients de les dificultats per les quals

travessa la hisenda autonòmica per a fer front al pagament puntual d'ajudes, beques i subvencions a l'estudi reconegudes als ciutadans.

En virtut de tot el que hem dit, recomanarem a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a garantir el pagament de les ajudes assistencials per a l'adquisició de llibres de text als alumnes que en el curs 2012/2013 en van resultar beneficiaris o que, si això no era possible, establira un calendari de pagament raonable.

El Síndic de Greuges va considerar que l'interés dels menors havia de prevaldre sobre qualsevol altre interés concurrent en les queixes, entre d'altres, núm. 1313879, 1313845, 1313807, 1313821, 1313830, 1313831, 1313879, 1313845 i 1313876, i les resolucions de les quals poden consultar-se en la nostra pàgina web.

5.2 Servicis complementaris de transport i menjador escolar

Així mateix, són una constant preocupació del Síndic de Greuges aquelles queixes dels valencians i les valencianes, i més encara en l'actual conjuntura econòmica i que afecta les famílies, referides als servicis de menjador i transport escolar.

I pel que fa al transport escolar i, sobretot, al retard a abonar el seu import als alumnes beneficiaris dels cursos 2011/2012 i 2012/2013, no pot ser descrit com una situació respectuosa amb els drets dels alumnes.

És per això que el Síndic de Greuges considera que un dels aspectes bàsics que ha de presidir l'actuació dels poders públics en matèria educativa ha de ser justament fomentar la igualtat de tots els ciutadans davant de la llei en l'exercici del dret a l'educació, i arbitrar totes les mesures necessàries que tendisquen a aconseguir eixe objectiu, i més si tenim en compte que les ajudes al transport escolar a aquells alumnes que residixen a una distància superior a 3 quilòmetres en línia recta del centre escolar són, en definitiva, igual que el servici de menjador escolar, una via importantíssima, no solament per a evitar les dificultats d'accés a l'educació, sinó també per a conciliar la vida laboral i familiar dels pares o tutors legals dels alumnes de forma real, atesa l'estructura familiar en què els pares treballen o l'existència de famílies monoparentals i que determina que, quan trien un centre escolar, s'inclinen per aquells que compten amb els servicis complementaris de transport i menjador escolar.

I, igual que ocorre respecte de les ajudes per a l'adquisició, es comprén que l'Administració procure donar suport a les famílies més necessitades i, en conseqüència, done prioritat al criteri de la renda per càpita i vincule la baremació a la renda més pròxima (la de l'any immediatament anterior) amb l'objectiu que les ajudes arriben realment a aquelles famílies que més ho necessiten en estos moments de crisi econòmica; però estos objectius esdevenen inviables quan l'Administració complix tardanament les seues obligacions de pagament.

En conseqüència, dirigirem a la Conselleria nombroses resolucions en què la instàvem a pagar dins de termini les ajudes de transport i menjador escolar (queixes núm. 130160, 130179, 130181 i 130176).

6. Ensenyament universitari

En esta matèria, i tal com succeïx en exercicis anteriors, són escasses les queixes que els universitaris valencians sotmeten a la consideració del Síndic de Greuges. Però sobre este àmbit podem destacar, entre d'altres, la queixa núm. 1303417, en la qual l'interessat manifestava que, després d'haver acabat els seus estudis en Dret i Administració i Direcció d'Empreses, i que se li atorgara dins del curs 2010/2011 premi extraordinari, mostrava la seua disconformitat amb el fet que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport no haguera convocat ajudes per atorgar premis al rendiment acadèmic als millors estudiants de les universitats valencianes, tal com era habitual.

Considerava un greuge comparatiu que la llavors Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, en l'Ordre 90/2010, de 2 de setembre (DOCV núm. 6423, de 23 de desembre de 2010) haguera convocat premis al rendiment acadèmic destinats als alumnes que hagueren conclòs els seus estudis universitaris durant el curs acadèmic 2009/2010 en alguna de les universitats de la Comunitat Valenciana, com també beques per a la promoció de l'excel·lència acadèmica dels alumnes que hagueren conclòs estudis oficials de grau, llicenciat, enginyer, arquitecte, diplomant, enginyer tècnic i arquitecte tècnic en universitats públiques de la Comunitat Valenciana durant el curs 2011/2012, i s'haguera subvencionant el cost del màster cursat en el curs 2012/2013 o 2013/2014 dirigit als millors estudiants de cada diplomatura o llicenciatura (Ordre 4/2013, de 7 de gener, de la Conselleria d'Educació).

No obstant això, els alumnes que, com l'autor de la queixa, havien acabat els seus estudis en el curs 2010/2011, no podien optar a cap tipus d'ajuda.

L'esmentada Conselleria, a través d'un informe, ens va comunicar que la Llei 11/2012, de 27 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2013, no preveia cap línia pressupostària destinada als premis al rendiment acadèmic, "(...) no obstant això, es pren en consideració la queixa (...)".

L'interessat, a qui vam traslladar la comunicació rebuda, no va formular cap al·legació, per la qual cosa vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient, el qual va finalitzar amb un suggeriment a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, en què la instàvem que, en l'àmbit de les seues competències, arbitrara les mesures necessàries per a convocar beques per a la promoció de l'excel·lència acadèmica per a tots aquells alumnes que hagueren conclòs estudis oficials e grau, llicenciat, enginyer, enginyer tècnic, arquitecte i arquitecte tècnic en les universitats públiques de la Comunitat Valenciana, i la possibilitat de preveure una línia pressupostària destinada als premis al rendiment acadèmic, i això, sobre la base de les consideracions següents.

La possibilitat de concessió de premis al rendiment acadèmic en estudis universitaris ha sigut una realitat a la Comunitat Valenciana des del curs 1995/1996, i el seu objectiu era distingir aquells estudiants que realitzen amb més brillantor els seus estudis universitaris a través d'un reconeixement oficial que al mateix temps implicara una assignació econòmica i, evidentment, un estímul per a tots aquells estudiants que milloren el seu rendiment acadèmic.

I estes ajudes anaven dirigides a un col·lectiu que no exercix activitat econòmica i fonamentalment consistia en l'exempció d'un curs complet de màster oficial per als millors alumnes que havien finalitzat els seus estudis en universitats valencianes.

No obstant això, tal com assenyalava l'autor de la queixa que ens ocupa, l'esmentada Ordre 90/2012, de 2 de desembre, només estava destinada a aquells alumnes que hagueren conclòs els seus estudis durant el curs acadèmic 2009/2010 en universitats valencianes i, no obstant això, per als qui en idèntiques condicions havien finalitzat els seus estudis en el curs 2011/2012 no es preveia cap convocatòria com l'anteriorment citada, i tampoc els era aplicable l'Ordre 4/2013, de 7 de gener, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i en quedaven "fora", efectivament, els alumnes que van finalitzar en el curs 2010/2011, una circumstància que efectivament implicava un greuge comparatiu que no podia ser emparat pel Síndic de Greuges, conscient de la conveniència d'esmenar esta llacuna, a fi que en la Llei de pressupostos es prevegera una línia pressupostària destinada a premis al rendiment acadèmic, i que es prenguera en consideració tot el que hem dit.

La publicació amb data 7 de juny de 2013 en el DOCV de l'Ordre 52/2013, de 5 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es convoquen beques per a l'excel·lència acadèmica destinades als qui hagueren conclòs estudis d'educació universitària durant el curs acadèmic 2010-2011 en les universitats públiques valencianes, va determinar el tancament i l'arxivament de la queixa, en considerar acceptada la nostra resolució.

D'altra banda, la falta de resposta a un recurs de reposició interposat per un alumne de Màster de Producció Vegetal i Ecosistemes Agroforestals de la Universitat Politècnica de València quan se li va denegar una beca de menjador consistent en bo-restaurant per a usar durant el curs 2012/2013 en cafeteries i restaurants de la Universitat, i que s'adjudica fins a esgotar el nombre d'ajudes convocades, i que s'ordena als sol·licitants per la seua renda familiar, va ser l'eix central de la queixa núm. 1302241, que va concloure amb una resolució en què suggeríem a l'esmentada Universitat que extremara al màxim el deure de donar resposta als recursos administratius de reposició que presentaren els alumnes dins del termini establert en l'article 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de l'administració pública i del procediment administratiu comú. La resolució va ser acceptada per la Universitat Politècnica de València.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1210441 un estudiant de la Llicenciatura d'Història en la Universitat de València denunciava que en el curs 2011/2012 es va matricular en aquella Universitat de tres assignatures (18 crèdits) i va indicar, en formalitzar la matrícula, que el pagament de l'import es realitzaria en dos terminis, un a l'hora de matricular-se i un altre al gener, ja que era una opció oferida en l'imprès de matriculació, i va fer efectius els dos pagaments.

No obstant això, i en "plena convocatòria d'exàmens de juny", la Facultat de Geografia i Història li va comunicar que, en virtut del que preveu l'article 145.3 del Decret Legislatiu 1/2005, modificat per la Llei 16/2010 (DOCV de 31 de desembre), havia d'abonar un altre rebut per import de 197,62 €, i en cas contrari s'anul·laria automàticament la seua matrícula.

La Universitat de València (Facultat de Geografia i Història) efectivament reconeixia en el seu informe els fets al·legats per l'interessat en la seua queixa, i una vegada revisat l'expedient conclouia que la reclamació de l'import pendent es limitava a complir les estipulacions de la legislació de la Generalitat referides al pagament dels preus públics pels servicis universitaris; i, per la seua banda, l'interessat, en tràmit d'al·legacions, assenyalava que el fet que li digueren un preu a l'hora de matricular-se i després de fer-lo efectiu el pujaren unilateralment i que si no el podia pagar li anul·laven la matrícula i sense retornar-li el que havia pagat prèviament, li havia causat perjudicis, ja que "(...) si haguera conegut el preu de la matrícula no m'hauria matriculat o pot ser m'hauria matriculat de més crèdits i veuria anul·lada la meua matrícula pràcticament finalitzat el curs (...)".

La Facultat de Geografia i Història va acceptar el suggeriment que li dirigírem, en el sentit que valorara la incoació, d'ofici, d'un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent, si escau, a rescabalar els danys causats per l'actuació administrativa descrita.

L'impagament de les ajudes d'aportació complementària per als estudiants de cicles formatius de grau superior de centres públics i privat-concertats que participen en el programa Erasmus a través de l'acció de mobilitat per a pràctiques en el curs 2010/2011, a l'empara de la Resolució de 20 de juny de 2011, de la Direcció General d'Avaluació, Innovació i Qualitat Educativa i de la Formació Professional, va motivar l'admissió de la queixa núm. 1205768, resolta en el present exercici, que va concloure amb una resolució dirigida a la Conselleria d'Educació, i se li va recomanar que promoguera les actuacions necessàries davant de la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques per a abonar la quantitat deguda a l'interessat en concepte de subvenció d'ajuda per a estudiants de cicles formatius de grau superior de centres públics i privat-concertats participants en el programa Erasmus 2010/2011; va ser acceptada en tots els seus termes la recomanació efectuada.

Finalment, una vegada conclusa la tramitació ordinària de la queixa núm. 1316801, i en la qual substancialment la interessada denunciava determinades irregularitats en la concessió d'una beca per a estudiants d'ensenyaments universitaris corresponents al curs 2012/2013, en no incloure's el complement de residència ni el de residència complementària de més de 500.000 habitants, vam finalitzar la nostra investigació ja que, segons es desprenia de la comunicació rebuda de la vicerectora d'Estudis i Política Lingüística de la Universitat de València, i consultada l'aplicació de beques del MECD, la promotora figurava com a beneficiària de la beca en qüestió i va ser pagada en data 17 de juliol de 2013.

III. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2013 s'han presentat al Síndic de Greuges un total de 129 queixes sobre la hisenda autonòmica i local, davant de les 674 que s'hi van presentar en 2012, 225 en 2011, 67 en 2010, 231 en 2009 i 50 queixes en 2008.

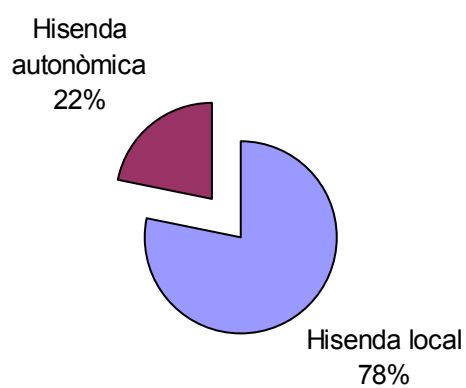
Igual com en altres anys, l'Informe consta de dues parts: la primera fa referència als problemes sobre la hisenda en l'àmbit de les administracions locals; i la segona part està relacionada amb l'Administració de la Generalitat.

Quant a les queixes sobre la hisenda estatal, com que es tracta d'actuacions de l'Agència Tributària, que depèn orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, en donem compte en la part de l'Informe anual corresponent al Defensor del Poble.

A continuació, donem compte de les queixes relatives a la hisenda pública local i autonòmica que hem considerat especialment rellevants.

2. Hisenda pública en xifres

Àrea d'Hisenda Pública	Queixes
Hisenda local	101
Hisenda autonòmica	28
Total	129



3. Alguns problemes relacionats amb els tributs gestionats per les administracions locals

3.1 Impost de béns immobles (IBI)

L'autor de la queixa núm. 1318229 ens manifestava que "(...) nosaltres som una família nombrosa de categoria especial, ja que tenim 4 fills i un d'ells té una discapacitat del 72% (...) en cap cas, ens va comunicar l'Ajuntament que el municipi en què residim té una reducció del 60% en el rebut de l'IBI per a famílies nombroses (...) vam presentar un escrit en l'Ajuntament de Bétera en data 16/07/2013 per demanar el descompte de l'IBI. En el moment de dirigir-se al Síndic de Greuges (27/09/2013), no havia obtingut resposta expressa (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe l'Ajuntament de Bétera, el qual, a través del seu alcalde, ens va remetre una còpia de l'informe de la tècnic de Gestió Tributària de data 18/10/2013, en el qual, entre altres qüestions, ens comunicava el següent:

"(...) La corporació local comptava amb una Ordenança fiscal reguladora de l'IBI de data 21/12/2009 (publicada en el BOP núm. 305 de 24/12/2009) en què, en l'article 13 es referia a les bonificacions per família nombrosa (...) segons l'Ordenança en vigor, l'autor de la queixa només tindrà dret al 45 % en la bonificació de l'IBI, i exclusivament des de l'exercici 2014, perquè la seua sol·licitud va tindre registre d'entrada en juliol de 2013, i fora del termini indicat en l'article 13. La bonificació per família nombrosa és demana i només s'aplica una vegada sol·licitada dins del termini acordat en Ordenança (...) les ordenances i bonificacions que l'Ajuntament té reconegudes en els impostos i preus públics locals es troben exposades en la pàgina web de la corporació local (...) l'Ajuntament no té l'obligació d'informar personalment cada membre de família nombrosa de la possibilitat de sol·licitar la bonificació (...)".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer en data 4/11/2013.

De les al·legacions formulades per l'interessat es desprenia, entre altres qüestions, que l'escrit de l'autor de la queixa de 15/07/2013 no va obtindre resposta expressa (motiu principal de la present queixa) i que l'aplicació de la bonificació del 45% en l'IBI no era correcta.

Respecte de la primera qüestió (la demora a donar resposta a l'escrit de 15/07/2013), informem que l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, 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 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 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 els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

En relació amb la segona qüestió, l'autor de la queixa considerava un error aplicar-li una bonificació del 45% en l'IBI, ja que entenia que per tindre un dels seus fills una discapacitat hauria de comptar-se com a dos, per la qual cosa hauria de trobar-se en el tram de 5 fills, a qui corresponia una bonificació del 60%.

Considerem que la discrepància descrita hauria de ser plantejada per l'autor de la queixa una vegada dictada la resolució administrativa a través dels recursos administratius corresponents. Una resolució administrativa que hauria de tindre en compte, entre altres normes, el que disposa l'article 4.3 de la Llei 40/2003, de protecció de la família nombrosa, que assenyala el següent: “Cada fill discapacitat o incapacitat per a treballar, en els termes definits en l'apartat 5 de l'article 2, computarà com a dos per a determinar la categoria en què es classifica la unitat familiar de què forma part”.

Per tot això, l'Ajuntament de Bétera va acceptar la nostra recomanació consistent que contestara la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa, tenint en compte el que disposa la normativa reguladora de les famílies nombroses.

3.2 Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM)

L'autor de la queixa núm. 1317533 ens relatava que “(...) el dia 30/4/2013, vaig presentar una queixa davant de l'Ajuntament de València per l'embargament de la meua devolució de renda per un deute per impagament de l'impost de circulació d'un vehicle (...) el vehicle va ser lliurat a la policia municipal i posteriorment volen cobrar-me l'impost (...)”.

De la mateixa manera, ens comunicava que, en data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no havia rebut resposta a la sol·licitud presentada davant de l'Ajuntament de València.

Per la seua banda, l'Ajuntament ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) es va practicar, el 3 d’abril de 2013, diligència d’embargament de devolucions de l’Agència Estatal de l’Administració Tributària, com a conseqüència de l’impagament de l’impost sobre vehicles de tracció mecànica, exercicis 2005, 2006 i tres trimestres del 2007 (...) l’import embargat de 218,87 € va ser ingressat el 25 d’abril de 2013 i aplicat a cobrament de l’esmentada liquidació. L’interessat figura com a titular de l’esmentat vehicle des del 27 de maig de 1988 fins al 8 d’octubre de 2007, data en què es va donar de baixa definitivament per abandonó. L’esmentada liquidació va ser notificada en període voluntari de pagament el 20 de febrer de 2008 (...) i no va ser recorreguda dins del termini i en la forma escaient després de la seua notificació en període voluntari de pagament.

La notificació de la provisió de constrenyiment de l’esmentada liquidació va ser realitzada el 12 de novembre de 2008 amb justificant de recepció. De la documentació que es troba en l’expedient de constrenyiment s’observa que ha prescrit el dret de l’Administració a exigir el pagament de l’esmentat deute tributari, per haver transcorregut més de quatre anys entre la notificació de la provisió de constrenyiment i l’embargament realitzat.

L’autor de la queixa, en data 30 d’abril de 2013, interposa un recurs contra el procediment d’embargament, i sol·licita la devolució de l’import embargat, i al·lega que el vehicle va ser cedit a la policia local, i va designar a este efecte un número de compte per a la seua devolució. En l’actualitat s’està tramitant en l’esmentat expedient la devolució de l’import embargat pel motiu de prescripció (...)”.

Vam informar l’autor de la queixa de totes estes informacions, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d’al·legacions, cosa que va realitzar en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa, tot afegint que “no entenc com tarden tant de temps a fer-me efectiva la devolució dels diners”.

De la documentació que constava en l’expedient es desprenia que l’autor de la queixa va presentar en data 30/4/2013 un recurs contra el procediment d’embargament, i sol·licitava la devolució d’ingressos indeguts, i en data de l’informe 3/9/2013 s’estava tramitant la devolució de l’import embargat, és a dir, encara no s’havia fet efectiu el seu abonament.

Respecte de la primera de les qüestions plantejades, la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, estableix, quant al procediment de devolució d’ingressos indeguts, la següent regulació.

En l’article 32 ens indica que “l’administració tributària tornarà als obligats tributaris, als subjectes infractors o als successors dels uns i dels 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”.

En eixe sentit, en l’article 221 estableix el procediment per a la devolució d’ingressos indeguts, en el qual ens informen que per al reconeixement del dret a la devolució d’ingressos indeguts s’iniciarà d’ofici o a instància de l’interessat; de tot això, l’interessat presentà la sol·licitud en data 30/4/2013.

En l'article 104 s'establixen els terminis de resolució, els quals serà el fixat per la normativa reguladora del procediment, sense que puga excedir sis mesos, comptadors des de la data en què el document haja tingut entrada en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació.

De la mateixa manera, l'article 126 establix que el procediment de devolució s'iniciarà per mitjà de la presentació d'una sol·licitud davant de l'Administració, i el termini començarà a comptar-se des de la seua presentació.

En eixe sentit, després de la presentació de la sol·licitud en data 30/4/2013, s'hauria de resoldre en un període màxim de sis mesos, és a dir, abans del 30/10/2013, un termini que, a pesar d'estar pròxim, encara no s'havia complit.

És necessari tindre present que constituïx una competència essencial del Síndic de Greuges, segons el que disposa l'article 17.2 de 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 els recursos que li hagen sigut formulats".

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'article 103 d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret; una submissió que s'articula per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3. De la mateixa manera, en l'article 103 de la mencionada Llei general tributària, s'hi establix l'obligació de resoldre totes les qüestions plantejades en els procediments, com també de notificar esta resolució expressament.

D'altra banda, respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la falta d'abonament de la devolució d'ingressos indeguts, semblava que hi havia un problema per al seu pagament, ja que segons manifestava l'Ajuntament de València "(...) en l'actualitat s'està tramitant en l'esmentat expedient la devolució de l'import (...)".

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 patim.

No obstant això, considerem que l'acció de l'Administració pública havia de dotar de crèdit el pagament objecte de queixa. L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que, tan ràpidament com siga possible, es tornara la quantitat deguda a l'autor de la queixa.

3.3 Impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana

L'autor de la queixa núm. 1304765 manifestava que "(...) amb data 28/2/2013 va presentar un recurs de reposició contra una resolució emesa per SUMA Gestió Tributària Diputació d'Alacant en data 24/1/2013, respecte d'una bonificació sobre

l'impost sobre l'increment de valor de terrenys de naturalesa urbana, per entendre que la bonificació no té cap termini en el municipi de Sella, i entenia que esta bonificació no era demanada i que hauria de ser una bonificació d'ofici (...)"

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a SUMA Gestió Tributària Diputació d'Alacant, que ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) amb data 17 d'abril de 2013 va ser resolt el recurs de reposició presentat per l'interessat i va ser desestimatori, per quedar demostrat que la sol·licitud es planteja excedit el termini establert (...) l'autor de la queixa sol·licita que li siga aplicada la bonificació establida en l'Ordenança fiscal de l'Ajuntament de Sella, que es correspon amb el 95%. Segons l'art. 110 del RDL 2/2004, de 5 de març "els subjectes passius estaran obligats a presentar davant de l'Ajuntament corresponent la declaració que determine l'ordenança respectiva, i contindran els elements de la relació tributària imprescindibles per a practicar la liquidació escaient" i que "quan es tracte d'actes per causa de mort, el termini serà de sis mesos, prorrogable fins a un any a sol·licitud del subjecte passiu".

Resulta que la meritació es produïx el 14/2/2012, el termini per a declarar finalitzava el 14/8/2012, i s'observa que l'escriptura d'acceptació i adjudicació de l'herència, així com la sol·licitud de l'aplicació de la bonificació, es presenta el 8/10/2012, que està fora dels terminis que establix l'article 110 del RDL 2/2004, de 5 de març.

Que segons establix l'art. 136 del RD 1065/2007 pel qual s'aprova el reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària "el procediment per al reconeixement de beneficis fiscals s'iniciarà a instàncies de l'obligat tributari per mitjà de sol·licitud dirigida a l'òrgan competent" (...) s'acorda desestimar el recurs presentat per ser correctes les liquidacions, i haver presentat declaració-liquidació fora dels terminis establits (...)"

Arribats a este punt, vam resoldre l'expedient amb les dades que hi constaven. En este sentit, consideràvem que calia estudiar-hi dues qüestions:

Primera: si en la liquidació efectuada, en concepte de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (d'ara en endavant, IIVTNU), havia d'aplicar-se una bonificació del 95% d'ofici per part de l'Administració.

Segona: la demora en la resolució i notificació del recurs de reposició presentat en data 28/2/2013.

Respecte de la primera qüestió plantejada, considerem que la persona mor en data 14/2/2012, i l'acceptació i adjudicació de l'herència, així com la sol·licitud de l'aplicació de la bonificació, es presenta a SUMA en data 8/10/2012.

Revisem la normativa del mencionat impost, la qual es troba en el Reial Decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (articles 108.4 i 110.2):

“Les ordenances fiscals podran regular una bonificació de fins al 95 per cent de la quota íntegra de l'impost, en les transmissions de terrenys, i en la transmissió o constitució de drets reals de gaudi limitadors del domini, realitzades a títol lucratiu per causa de mort a favor dels descendents i adoptats, els cònjuges i els ascendents i adoptants. La regulació dels restants aspectes substantius i formals de la bonificació a què es referix el paràgraf anterior s'establirà en l'ordenança fiscal (...) Esta declaració haurà de ser presentada en els següents terminis, comptadors des de la data en què es produísca la meritació de l'impost:

- a) Quan es tracte d'actes *inter vivos*, el termini serà de trenta dies hàbils.
- b) Quan es tracte d'actes per causa de mort, el termini serà de sis mesos prorrogables fins a un any a sol·licitud del subjecte passiu”.

Per tant, en referència a la presentació davant de SUMA Gestió Tributària de l'IIVTNU, considerem que efectivament estava presentat fora del termini que estableix el Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, és a dir, en haver-se produït la defunció en data 14/2/2012, i en referència a l'article 109, la meritació es produïa en eixa data. A tenor de l'article 110.2, la presentació de l'IIVTNU hauria de produir-se, en tractar-se d'un cas de mort, durant un termini de sis mesos, que són prorrogables fins a un any a sol·licitud del subjecte passiu, cosa que d'altra banda, no es va realitzar.

En l'article 108 mencionat anteriorment s'estableix que els ajuntaments, a través de les seues ordenances fiscals, poden establir bonificacions.

En el cas que ens ocupa, l'ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (*Butlletí Oficial de la Província d'Alacant* núm. 157, de 31/12/2001), en l'article 14.1 s'estableix el següent: “Gaudixen d'una bonificació del 95% de la quota íntegra de l'impost, les transmissions de terrenys i la transmissió o constitució de drets reals de gaudi limitadors del domini, realitzada a títol lucratiu per causa de mort a favor dels descendents i adoptats, els cònjuges i els ascendents i adoptants.”

En este sentit, i segons el que estableix anteriorment, considerem que era important liquidar l'impost en el termini establert (6 mesos o 12 mesos per mitjà de sol·licitud), per a no perdre el dret a la bonificació que estableix l'Ordenança fiscal.

Igualment, el Reial Decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament General de les Actuacions i els Procediments de Gestió i Inspecció Tributària i de Desenvolupament de les Normes Comunes dels Procediments d'Aplicació dels Tributs, estableix en l'article 136 que:

“El procediment per al reconeixement de beneficis fiscals s'iniciarà a instància de l'obligat tributari per mitjà de sol·licitud dirigida a l'òrgan competent per a la seua concessió i s'acompanyarà dels documents i justificants exigibles i d'aquells que l'obligat tributari considere convenients. El procediment per al reconeixement de beneficis fiscals acabarà per resolució en què es reconega o es denegue l'aplicació del benefici fiscal”.

Per tant, tenint en compte la documentació aportada, d'allò que s'ha informat en els apartats anteriors i de l'informe remès a esta institució per SUMA Gestió Tributària, esta entitat actuava segons la normativa vigent.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la demora en la resolució i notificació del recurs de reposició presentat en data 28/2/2013, que finalment va ser resolt en data 17/4/2013, sense que constara acreditada la data en què es va produir la seua notificació i efectiva recepció per part de l'autor de la queixa.

En el cas d'un recurs de reposició, l'article 117.2 de la Llei 30/1992, estableix que "el termini màxim per a dictar i notificar la resolució del recurs serà d'un mes."

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

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la corresponent contestació de SUMA Gestió Tributària Diputació d'Alacant respecte de l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació, consistent que s'extreme al màxim el compliment dels deures legals que s'extrauen dels articles 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

3.4 Taxes municipals

L'autor de la queixa núm. 1315312 ens indicava que "(...) amb data 20/11/2012 es va presentar recurs de reposició davant de l'Ajuntament de Confrides contra la liquidació per la taxa de recollida de residus sòlids urbans dels exercicis 2009 a 2012 (...) en el recurs de reposició interposat se sol·licitava que es practicara la devolució dels ingressos indeguts per la taxa, per entendre que la taxa de residus sòlids urbans es gira a un bé immoble que es troba a més de 10 km del nucli urbà i en el qual no hi ha servici de recollida de cap fem en la zona (...) es tracta d'un supòsit de no-subjecció, i fins a la data no s'ha rebut contestació a l'escrit de reposició (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i demanàrem un informe a l'Ajuntament de Confrides, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) el servici de recollida de residus sòlids urbans no comprén només la recollida, sinó també el transport a la planta de reciclatge, i el reciclatge de residus, és a dir, l'Ajuntament de Confrides en el pagament que fa a l'empresa concessionària, no paga només anar a un habitatge determinat i recollir-hi el fem a un particular, sinó que paga el fet de recollir el fem que es deposita en els contenidors que s'habiliten a este efecte, el transport de fem depositat fins a la planta de reciclatge, i el reciclatge del fem.

Segons la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 533/2007: la recollida domiciliària de fems o residus sòlids és susceptible de ser gravada com a taxa, atés que hi concorren els dos

requisits exigits per l'article 20 de la LRHL. Per una banda, és un servei de recepció obligatòria, ja que s'articula d'acord amb la salubritat del veïnat en general, la qual cosa implica independència jurídica respecte de la voluntat dels propietaris. Però, a més, és un servei públic qualificat d'essencial (...).

La Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Galícia núm. 956/2010 estableix que s'hi produïx el fet imposable de la taxa encara que no existisca utilització efectiva ni s'haja provocat (...).

L'Ajuntament té establert un sistema de recollida per contenidors que es posen en distints llocs de la població, si l'obligat a la seua utilització té la seua residència lluny del punt de recollida, no vol dir que no genere fem, ni que no l'aboque en un punt legalment establert per a la recollida, perquè en cas contrari, és a dir, si no el depositara en estos llocs, estaria cometent una infracció contra la normativa reguladora del medi ambient (...) si l'Ajuntament posara un contenidor a la porta de la casa de l'administrat, hauria de repercutir-li el cost del servei (...)"

El punt de partida de l'estudi de la queixa està constituït per la Llei reguladora de les hisendes locals 2/2004, de 5 de març, que inclou les taxes dins de la tradicional classificació tripartida de tributs locals (juntament amb els impostos i les contribucions especials).

En este sentit, l'article 57 ens indica que els ajuntaments podran establir i exigir taxes per la prestació de serveis o realització d'activitats de les seues competències.

Per la seua banda, l'Ordenança reguladora de taxa per recollida de fem de l'Ajuntament de Confrides, a la qual es referia eixa corporació local en el seu informe, assenyala que el fet imposable està constituït per "la prestació del servei de recollida de residus sòlids urbans procedents d'habitatges i locals situats en les zones en què es preste de forma efectiva" (recollit en el seu article 2.1).

D'altra banda, en l'article 2.4 estableix que "el servei comprén tot el procés de gestió de residus sòlids urbans, des de la recepció o recollida fins a les operacions de transport, classificació, reciclatge i eliminació".

En el mateix sentit, en l'article 5.2, s'assenyala que "l'Administració competent podrà, no obstant això, efectuar la baixa o la modificació en l'exercici en què es demostre per l'interessat o es constate per l'Administració la falta de realització o modificació del fet imposable".

És a dir, no n'hi ha prou que el servei es trobe a disposició dels titulars de béns immobles en general, sinó que ha de ser efectivament prestat.

En relació amb la prestació efectiva del servei, 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 eixe servei de forma efectiva.

Així mateix, en un dels pronunciaments judicials anteriorment al·ludits, concretament en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa de 25 de setembre de 1997, en la seua resolució declarava improcedent el cobrament d'una taxa per haver estat 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 prestava el servici municipal, perquè no té lloc el fet imposable que habilitava a reclamar el pagament de la taxa, és a dir, la prestació d'un servici o la realització d'una activitat que beneficia o afecta de mode 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, el més pròxim es troba a 300 metres de distància i, 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 mode particular, per la qual cosa no es pot exaccionar una taxa per un servici que no es presta”.

El Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia, en el seu fonament de dret tercer, afegix un element nou que cal tindre en compte, quan assenyala que “no s'ha prestat adequadament el servici i per això 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, en contra del que disposen les ordenances i del que ocorre amb la resta dels ciutadans. Hem d'inclinar-nos per una solució eclèctica. Així estimem que l'autor només ha d'abonar la taxa corresponent a un habitatge normal, sense considerar el fet que es tracte d'un negoci, perquè d'esta manera, atés que aquelles són 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'altra banda, a partir de l'1/1/2012, entra en vigor la modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació del servici de recollida, tractament i eliminació de residus sòlids urbans, en què s'establix en l'article 7.3 que “els habitatges situats fora del nucli urbà i a més de 500 metres d'un contenidor municipal de fems, tindran una bonificació en la quota del 30%.”

D'acord amb la jurisprudència i normativa estudiada, esta institució conclou que si no hi havia prestació del servici (els contenidors més pròxims es troben a més de 10 quilòmetres del domicili de l'autor de la queixa) les entitats locals han d'optar entre no girar la taxa o girar-la de forma parcial (en els termes vistos en la Sentència del TSJ d'Andalusia), tal com s'establix en l'ordenança a partir de l'1/01/2012, per prestar-se el servici de forma deficient.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la contestació de l'Ajuntament de Confrides sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions:

- Donar les instruccions oportunes perquè els contenidors s'instal·len en les proximitats del domicili de l'interessat, de manera que es realitze la prestació efectiva del servici.

- Respecte de les liquidacions dels anys 2009 a 2011, que tornara el 30% que s'establix en l'article 7.3 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per la prestació del servei de recollida, tractament i eliminació de residus sòlids urbans (la qual ha entrat en vigor l'1/01/2012), ja que a aquell habitatge no se li havia estat prestant efectivament el servei de recollida de fem durant eixos anys.

- Que s'hi aplicara la reducció esmentada (en el cas que no s'hi haguera aplicat, ja que no deia res sobre això en el seu informe) del 30% per a la liquidació del 2012 i següents.

- Així mateix, suggerirem que, en situacions com l'analitzada, es contestara al més aviat possible el recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa, en compliment del que disposen els articles 42 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1301634 ens indicava que, amb data 27/3/2012, va presentar un recurs de reposició contra la liquidació de la taxa TAMER davant de l'Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus, i en el moment de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no havia obtingut resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a l'Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus (EMTRE), la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) en data 2 d'abril de 2012 va tindre entrada en esta Entitat un recurs interposat per l'autor de la queixa. El recurs presentat va ser resolt en sentit desestimatori, mitjançant una resolució de la Presidència (...) i notificat mitjançant un edicte publicat en el *Butlletí Oficial de la Província* (...), en els termes de l'article 60.2 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Hem de significar que en el propi edicte s'advertix de l'opció de la notificació personalitzada, per mitjà de compareixença en esta Entitat (...)”.

Així les coses, considerem que la qüestió que cal estudiar és la falta de contestació al recurs de reposició presentat amb data d'entrada en eixa entitat del 2/04/2012 i el qual va ser resolt en sentit desestimatori mitjançant una resolució de la Presidència, i notificat mitjançant un edicte publicat en el *Butlletí Oficial de la Província*.

Com a argument per a tractar de justificar el dilatat retard a contestar als recursos 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'article 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”, 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 contenciosa o, d'una altra banda, si preferix conèixer quins són els arguments que l'Ajuntament sosté 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 tal actitud d'abstindre's de dictar una resolució expressa incomplix manifestament l'inexcusable deure de resoldre, imposat a les administracions públiques en l'art. 42 i de la repetida Llei 30/1992 de 26 de novembre, de règim jurídic

de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'obligació del qual 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, sense que es troben exceptuats els tramitats en via de recurs administratiu.

En el cas d'un recurs de reposició, l'article 117.2 de la mencionada Llei 30/1992 estableix que "el termini màxim per a dictar i notificar la resolució del recurs serà d'un mes."

Dit en unes altres paraules, tot i que, com en este cas, haja transcorregut a l'excés 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 la ciutadana forçosament havia d'entendre desestimada la seua sol·licitud i interposar el recurs contenciós, atés que, insistim, estem davant d'una facultat de la interessat.

Així mateix, el principi d'eficàcia (article 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 pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En este sentit, el Tribunal Constitucional manifestava, en la seua Sentència núm. 71, de data 26 de març de 2001, que "és evident, com hem declarat en reiterades ocasions (per totes, SSTC 6/1986, de 21 de gener, FF. 3; 204/1987, de 21 de desembre, F. 4; 180/1991, de 23 de setembre, F. 1; i 86/1998, de 21 d'abril, FF. 5 i 6), que l'Administració no pot veure's beneficiada per l'incompliment de la seua obligació de resoldre expressament dins de termini sol·licituds i recursos dels ciutadans, un deure que enllaça 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 convenir que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretat jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució espanyola), i que, tal com ha exposat el Síndic de Greuges en els seus successius informes anuals a les Corts Valencianes, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes, i convertix, per això, en inoperant, la via administrativa.

Per això, el nostre legislador autonòmic, quan regula esta institució en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, li atribuïx, en el seu art. 17.2, l'específica funció de vetlar i controlar que l'Administració resolga, dins del termini i la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen esta formulats.

L'article 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".

Convé 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'havia contestat a les consideracions efectuades en l'escrit del recurs de reposició.

En este sentit, l'article 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 que se'n deriven, i que la resolució haurà de ser congruent amb les peticions formulades.

Amb més motiu, l'article 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."

D'altra banda, davant de la falta de notificació individual, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en l'article 59.6 estableix que la publicació substituirà la notificació i tindrà els mateixos efectes en els casos següents: "quan l'acte tinga com a destinatari una pluralitat indeterminada de persones o quan l'Administració considere que la notificació efectuada a un sol interessat és insuficient per a garantir la notificació a tots, i en este últim cas seria addicional a la notificació efectuada."

Per tot això, segons allò que s'ha informat per part de l'Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus (EMTRE), els recursos presentats pujaren a un nombre considerable, de tal manera que, com que existia una pluralitat de persones, tal com estableix la Llei 30/1992 anteriorment mencionada, es justificaria eixa forma de notificació.

Atenent a tot el que hem dit, suggerirem a l'Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreien dels articles 42, 43, 89, 113.3 i 117.2 de la repetida Llei 30/1992. Finalment, la mencionada entitat va acceptar el suggeriment emesa des d'esta institució.

4. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat

4.1 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

L'autora de la queixa núm. 1213741 denunciava que va remetre un escrit a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública en data 16/5/2012, i en el moment de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no havia obtingut resposta expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) amb data 28 d’agost de 2009 va tindre entrada en l’oficina liquidadora de Santa Pola una escriptura de compra venda, per la qual l’autora de la queixa adquiria un habitatge, acompanyada de l’autoliquidació, en la qual declarava una base imposable de 130.000 €, i per la qual es van ingressar 3.033,33€, en concepte de transmissions patrimonials, i demanava un ajornament per la resta de l’import que calia ingressar (…) la normativa estableix que l’Administració podrà comprovar el valor real dels béns i drets transmesos (…) es va remetre l’expedient al servei de valoració el qual va emetre el corresponent dictamen de valoració, i va resultar un valor comprovat de 251.114,07 €, i amb data 7 de desembre de 2011 es va notificar a l’autora de la queixa el tràmit d’al·legacions i l’inici del procediment de comprovació de valors.

Amb data 20 de desembre de 2011, la interessada va presentar en l’oficina liquidadora un escrit d’al·legacions en què manifestava la seua disconformitat amb la valoració realitzada.

Amb data 18 de gener de 2012, es van remetre les esmentades al·legacions al servei de valoració. Amb data 22 de març de 2012, es va emetre nou dictamen de valoració, i en va resultar un valor comprovat de 191.542,08. Amb data 8 de maig de 2012, es va notificar a la interessada el tràmit d’al·legacions (…) Amb data 16 de maig de 2012, la interessada es va personar en l’oficina liquidadora per a consultar l’expedient, i va presentar aquell mateix dia un escrit de queixa (…)”.

En l’informe no ens comunicaven en quina data van contestar a l’escrit presentat el 16/5/2012.

Vam donar trasllat del contingut de l’informe a l’autora de la queixa, perquè si ho considerava oportú, hi presentara escrit d’al·legacions, cosa que va realitzar en el sentit següent: “(…) l’expedient ja ha sigut tancat després de ser valorat l’habitatge en 165.213,23 €, i existix una diferència entre la primera i l’última valoració de 85.900,84 € (…)”.

De la mateixa manera ens adjuntava la valoració final realitzada per un import de 165.213,23 €, amb data registre d’eixida de la Conselleria d’Hisenda i Administració Pública de 21/11/2012.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l’expedient. Del detallat estudi de la queixa, consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

Primer: la realització de la valoració efectuada.

Segon: la demora en la contestació a l’escrit remès en data 16/5/2012, el qual va ser contestat en data 21/11/2012, és a dir, més de sis mesos després.

Respecte de la primera de les qüestions plantejades, informàvem que des de la primera valoració que es va realitzar, la qual pujava a 251.114,07 € fins a l’última 165.213,23 €, existia un desfàsament de 85.900,84 €.

En este sentit, l’autora de la queixa, quan va interposar queixes i els recursos contra les anteriors valoracions que es van realitzar, fins que arribà a l’última, havia hagut

d'abonar les despeses de taxacions, fotocòpies, etc., per a demostrar l'error comés per l'Administració; unes despeses, d'altra banda, que havien ocasionat, en este cas, un esforç considerable per a l'autora de la queixa, ja que era pensionista amb una paga de 606 euros mensuals.

Quan algú compra un habitatge té l'obligació de pagar l'impost sobre transmissions patrimonials i abona el mencionat impost d'acord amb el valor de compra; posteriorment l'Administració pot enviar una liquidació complementària, en liquidar-se un impost per davall del que l'Administració estima que caldria, d'acord amb els seus valors.

Concretament, en el present expedient de queixa, l'autora de la queixa va liquidar l'impost d'acord amb una base imposable de 130.000 €; posteriorment, la Conselleria va realitzar una comprovació de valors, i en resultà un valor comprovat de 251.114,07 €, i va liquidar l'impost basant-se en eixe import, posteriorment, per mitjà de recursos interposats per l'autora de la queixa, la valoració final que es va establir va ascendir a 165.213,23 €, i existia una diferència de 85.900,84 €.

En este sentit, des d'esta institució considerem que les valoracions realitzades pels perits de l'Administració han de motivar-se suficientment, la qual cosa implica que és necessari indicar el sistema o els sistemes de valoració utilitzats, els criteris aplicats, l'adequada ponderació; unes dades que haurien de permetre al subjecte passiu, ja siga acceptar-les, ja siga rebutjar-les, tot argumentant el que considerara escaient, i esta és l'única manera d'evitar la indefensió que significa la mancança de motivació del dictamen valoratiu.

Per tant, davant d'una liquidació realitzada pel contribuent, el qual liquida amb una base imposable determinada (que és normalment el valor de compra), és l'Administració a qui correspon acreditar la inexactitud del valor declarat, i no al contribuent desautoritzar el valor comprovat. El valor final haurà de ser contrastat amb les circumstàncies concretes de cada bé que cal valorar, que podrà augmentar-ne o disminuir-ne el valor, sempre des d'una anàlisi única i exclusiva del bé, com en el cas que ens ocupa, que en existir diverses valoracions, els mètodes per a realitzar-les no van ser fiables.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la demora en la contestació a l'escrit remés en data 16/5/2012, el qual va ser contestat en data 21/11/2012, és a dir, més de sis mesos després, raonem el següent.

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, 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 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 un institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels

particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb la celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat”.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys dels que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant 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'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, una submissió que s'articula per mitjà de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

Feliçment, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va acceptar les nostres recomanacions:

- En futures valoracions que realitzara l'Administració, si el dictamen pericial era el mitjà triat per a la comprovació, d'entre aquells que consigna l'article 57 de la Llei general tributària 58/2003, caldria incloure-hi les circumstàncies individuals del bé que cal valorar, tant si augmenten com si disminueixen aquell valor, essencialment per observació directa del perit, raonant-ho adequadament i permetent d'esta manera que el contribuent pugua, una vegada conegudes les raons que justificaven el valor concret, discutir-lo com a conseqüències d'aquelles, sense necessitat de recórrer a la taxació pericial contradictòria, que hauria de ser una facultat i no una càrrega per al ciutadà.
- En situacions com l'analitzada, que s'extremaren al màxim els deures legals que es deriven 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.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1208347 denunciava els fets següents: “(...) m'han realitzat una liquidació provisional de l'impost de transmissions patrimonials, per la qual m'indiquen que el valor real de l'habitatge era de 174.495,60 €, en compte dels 105.000 € que vaig pagar realment, esta estimació no té sentit, atesa la crisi econòmica i sense haver visitat la casa per a fer-ne la valoració (...) amb data 17/10/2011 vaig rebre comunicació d'inici de notificació en el tràmit d'al·legacions. Dins de termini vaig enviar escrit d'al·legacions que va arribar amb data 25/10/2011 (...) el 26/1/2012 rep notificació de liquidació provisional, mitjançant la qual em diuen que no he efectuat al·legacions, com a conseqüència d'això envie un fax el 30/1/2012 (...) veient que no tenia cap tipus de contestació al meu fax, vaig presentar el 23/2/2012 un recurs de reposició davant de la Conselleria (...).”

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) amb data 17 d'octubre de 2011, es va notificar a l'autor de la queixa el tràmit d'al·legacions i l'inici del procediment de comprovació de valors.

Amb data 25 d'octubre de 2011, va tindre entrada escrit pel qual l'interessat hi formulava al·legacions, i manifestava la seua disconformitat amb la valoració (...) que no s'ha realitzat cap visita a l'immoble (...) i que hi havia un defecte de notificació ja que hauria d'haver-se notificat al seu cònjuge també (...) es van desestimar les al·legacions i es va aprovar la liquidació provisional, que va ser notificada a l'interessat el 26 de gener de 2012 (...) la indicació, inclosa en la motivació de la liquidació, del fet que l'interessat no haja comparegut en les pròpies dependències per a la consulta de l'expedient, s'efectua a l'efecte de deixar-hi constància de l'absència d'indefensió del contribuent, ja que s'havien posat a la seua disposició tots els elements determinants de la liquidació practicada, sense que implicara afirmació o cap negació en relació amb la presentació efectiva d'al·legacions per aquell.

Amb data 5 de març de 2012, va tindre entrada escrit presentat amb data 23 de febrer de 2012, pel qual l'interessat interposava recurs de reposició i manifestava la seua disconformitat amb la liquidació notificada i reiterava la falta de resolució de les al·legacions presentades en el tràmit d'al·legacions previ, així com discrepàncies amb la comprovació de valors per entendre que no està degudament motivada ni individualitzada.

Amb data 14 de març de 2012, l'oficina liquidadora, en no presentar-se cap prova per part de l'interessat, va dictar una resolució desestimatòria del recurs de reposició, i la basava en la possibilitat que té l'Administració de comprovar el valor real del bé transmés (...) que la comprovació de valors s'havia efectuat a través de dictamen de perit de l'Administració, de manera concreta, individualitzada i degudament motivada, així com en el fet de que l'emissió de la liquidació provisional a nom d'un dels cònjuges no determina l'existència de defecte en el procediment. Esta resolució va ser notificada al recurrent amb data 2 d'abril de 2012. Amb data 17 de maig de 2012, va tindre entrada un escrit presentat per l'interessat, mitjançant el qual interposava reclamació economicoadministrativa contra la liquidació i la resolució del recurs de reposició notificat, una reclamació que es troba en tramitació (...)"

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. El punt de partida de la queixa, el constituïx el Reial Decret legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (d'ara en endavant, RDL 1/1993).

En eixe sentit, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública actuava d'acord amb el procediment establert en el RDL 1/1993 i en la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

Tal com estableix la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, el fet que l'emissió de la liquidació siga a nom d'uns dels cònjuges, en tractar-se d'una adquisició per a la societat de guanyos, no pot determinar l'existència de cap defecte en el procediment seguit per l'oficina liquidadora.

D'altra banda, en l'informe rebut de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, ens informaven que el ciutadà havia interposat un recurs davant del Tribunal Economicoadministratiu, en este sentit, li comuniquem que, d'una banda, la mera disconformitat o el desacord amb una resolució administrativa, o amb els criteris

d'organització i funcionament dels servicis públics, no podia, per si sola, motivar la nostra intervenció, ja que, d'altra banda, excedia el nostre àmbit competencial, i de la mateixa manera, la Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, estableix en l'article 17.2 que "el Síndic de Greuges no entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial (...)".

En definitiva, tenint en compte la documentació aportada i l'informe remès a esta institució, no hi observarem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, per la qual cosa, com que no s'hi havia aportat cap dada que desvirtuara allò informat per l'Administració, vam concloure la nostra intervenció.

4.2 Impost sobre successions i donacions

L'autor de la queixa núm. 1211304 manifestava que, el passat 30 de gener de 2012, va reclamar tres abonaments realitzats de forma indeguda per import de 8.79 € cadascun, i en data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no havia rebut l'import de les quantitats reclamades, ni li havien comunicat quan se'n faria l'abonament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) amb data 20/1/2012, els interessats presenten autoliquidació de l'impost sobre successions i donacions (...) per la qual havien ingressat per error la quantitat de 8,79 € cadascun. Posteriorment, en data 30/1/2012, quan es van adonar de l'error, presenten sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts de l'import anteriorment referit. De l'examen dels expedients es comprova que, en relació amb els béns declarats no escau cap liquidació per aplicació de l'article 10 de la Llei 13/1997, de 13 de desembre, per la qual es regula el tram autonòmic de l'impost sobre la renda de les persones físiques i restants tributs cedits. La resolució pel concepte d'ingressos indeguts ha sigut efectuada amb data 10/8/2012 (...)".

De la mateixa manera, l'esmentada Conselleria ens va adjuntar la resolució estimatòria de data 10/8/2012, amb els números de compte als quals realitzarien l'oportuna devolució.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, però en esta institució no consta l'entrada de cap escrit en este sentit, i per això vam concloure la tramitació ordinària de la queixa, i una vegada analitzada tota la documentació de l'expedient, acordarem el tancament de la queixa per haver-se pagat el que es devia.

Finalment, pel que fa a la queixa núm. 1211173, de la qual vam donar compte en l'Informe anual del 2012, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va acceptar la nostra recomanació consistent que pagara a l'autor de la queixa els ingressos indeguts.

IV. IGUALTAT

L'any 2013 s'han formulat davant del Síndic de Greuges, en l'Àrea d'Igualtat, un total de 15 queixes, davant de les 33 queixes presentades en 2012, 6 en 2011, 14 en 2010 i 31 en 2009.

A continuació donarem compte de les queixes més significatives que hem dut des d'esta Àrea i que detallem seguidament.

1. Publicitat sexista

L'Associació Ciutadania i Comunicació (ACICOM) va presentar la queixa núm. 1302061, en la qual la representant de l'associació esmentada manifestava que s'havia emés un programa en TVV-Canal 9 titulat *Princelàndia*, el contingut del qual estava dirigit exclusivament a xiquetes menors d'edat, encara que la cobertura era oferir ofertes de treball.

Ens explicava que el programa referit atemptava contra els drets fonamentals a la igualtat i al principi de no-discriminació per raó de sexe, els quals són la base per a construir una societat més justa i equitativa entre dones i homes.

Ens al·legava que el programa ens feia retrocedir a èpoques que ja consideràvem superades en una societat moderna i avançada com és la nostra. Es tracta d'una publicitat que, amb l'excusa d'oferir treball, transmet una educació a les xiquetes perquè siguen objectes sexuals: vestir-se de rosa, pintar-se les ungles i els llavis, maquillar-se, etc.

A la nostra Comunitat hi ha un Observatori de Publicitat No Sexista, el qual té la finalitat d'actuar com a òrgan d'observació, anàlisi i canalització de les denúncies originades per anuncis sexistes que apareguen en els mitjans de comunicació de la Comunitat Valenciana. Ens indicaven que el programa comptava amb tots els indicadors per a considerar-lo publicitat sexista.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria de Benestar Social, en què està integrada la Direcció General de Família i Dona, la qual ens va remetre informe en el sentit que havien assabentat l'Observatori de Publicitat No sexista sobre el reportatge esmentat i que l'havien instat perquè, sobre la base de la nostra normativa autonòmica, s'adoptaren les mesures oportunes sobre aquell i que es tinguera en compte esta normativa a fi de continuar treballant per una societat més igualitària.

El programa va ser retirat de la televisió autonòmica valenciana, per la qual cosa vam concloure la tramitació de la queixa, ja que s'havia solucionat el problema que la va originar.

2. Protecció a la maternitat, drets reproductius i sexuals de les dones

En esta matèria, la Plataforma Feminista d'Alacant va presentar un escrit que va donar lloc a la queixa núm. 1318208. Hi denunciaven que eren insuficients les ajudes i mesures per a la protecció de la maternitat, quan les dones decidixen ser mares.

Consideraven que el Consell, en concret la Conselleria de Benestar Social, està obligada, d'acord amb la normativa europea, nacional i autonòmica, a procurar la protecció necessària i la seguretat jurídica en matèria de drets sexuals i reproductius.

Ens referien que era necessari tindre dades concretes i estadístiques oficials amb els indicatius més importants per a avaluar la seua efectivitat.

D'altra banda, manifestaven que no es garantia suficientment i correctament l'accés a la interrupció voluntària de l'embaràs, com a garantia del dret a la maternitat lliurement decidida, que segons ens referixen són l'expressió dels drets de llibertat, intimitat i autonomia personal constitucionalment reconeguts.

Segons el seu parer, la Conselleria de Sanitat està conculcant els drets fonamentals en rebutjar l'accés de les dones sense parella i parelles homoparentals femenines (parelles de dones homosexuals) a les tècniques de reproducció assistida a través del Servei Valencià de Salut, la qual cosa és clarament desigual respecte de les dones casades heterosexuales.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria Benestar Social perquè ens indicara, en concret:

- Quants centres d'atenció a la maternitat existixen a la Comunitat Valenciana?
- Quantes dones gestants han acudit als centres d'atenció a la maternitat durant l'any 2012 i 2013 i quantes ajudes econòmiques o d'una altra índole s'han concedit, si s'escau?
- Quant a les entitats privades o associacions, quines col·laboren amb eixa Conselleria i quines subvencions reben per a donar suport a l'Administració, amb la finalitat que marca la Llei a la maternitat?

També sol·licitarem informe a la Conselleria de Sanitat perquè ens informara sobre els punts següents:

- Quants centres o punts d'informació adscrits a Sanitat existixen a la Comunitat Valenciana, a fi de garantir els drets reproductius i sexuals de les dones?
- Nombre de peticions acceptades i nombre de dones rebutjades sense parella i parelles de dones homosexuals que han sol·licitat les tècniques de reproducció assistida en els últims cinc anys.
- En el cas de denegació, explicació dels motius pels quals es va negar.
- Nombre de peticions acceptades i nombre de peticions rebutjades de parelles heterosexuales en el mateix període.

Ambdues conselleries ens han remés informes, dels quals hem donat compte a la representació de la Plataforma Feminista. Estem esperant que facen les al·legacions que consideren als informes, i per això la queixa es troba en tramitació, a fi contrastar i, si escau, ampliar la informació rebuda.

3. Assetjament escolar per orientació sexual i identitat de gènere

Les associacions Diversitat LGTBI, Lambda València, Diversament i GALEHI van presentar un escrit que va donar origen a la queixa núm. 1315639, en la qual ens manifestaven que portaven diverses dècades treballant en matèria d'educació i en

servicis d'assessorament, atenció i orientació de la realitat en què es troben les persones lesbianes, gais, bisexuals i transsexuals(LGTB) a la nostra Comunitat.

Ens referien que els adolescents LGTB requereixen insistentment assessorament i orientació de com posar fre a l'assetjament escolar al qual es troben sotmesos diàriament en l'àmbit educatiu. Nombrosos estudis havien provat en els últims anys que el sistema educatiu té un problema sistèmic de violència basada en els prejudicis sobre l'orientació sexual i la identitat de gènere.

Així mateix, ens relataven que les últimes investigacions havien mostrat allò més dur de les conseqüències d'esta situació: "assetjament escolar homofòbic i risc de suïcidi en adolescents i joves lesbianes, gais i bisexual". Que este assetjament homofòbic, persistent i prolongat, en què viuen milers d'estudiants, els porta a una situació de desesperança en la qual molts perceben com a única solució el suïcidi. Això ocorre, generalment, davant del silenci i la inacció dels centres d'ensenyament, dels quals no són una excepció els centres de la Comunitat Valenciana.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la qual ens va comunicar el següent:

"(...) La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va posar en marxa l'any 2005 el Pla de Prevenció i Promoció de la Convivència en els centres escolars de la Comunitat Valenciana (PREVI).

Tal com s'exposa en la pàgina web d'esta Conselleria, el PREVI ha sigut concebut per a donar resposta a les necessitats referents a problemes de convivència, detectats per la pròpia comunitat educativa. Preveu tres tipus de mesures:

1. Mesures de prevenció dirigides al sistema educatiu, perquè s'hi puga intervindre amb instruments senzills i operatius, i aconseguir que tots s'hi senten segurs.
2. Mesures de prevenció concretes dirigides a la població en risc. Amb estes mesures es pretén que tot alumne que puga patir alguna situació de violència se senta immediatament atés.
3. Mesures de prevenció i sensibilització dirigides a tota la societat, ja que tota ha de veure's implicada.

Hi ha un model d'actuació en situacions de possible assetjament i intimidació entre alumnes. Qualsevol modalitat d'assetjament, ja siga el seu origen per raó sexual, ideològica xenòfoba, ètnica, religiosa, etc., té cabuda en este protocol, ja que conté mesures preventives per a evitar-lo, d'altres per a detectar-lo, a fi d'intervindre i actuar davant d'això quan ha sorgit, com també d'altres per a protegir les víctimes.

Finalment, volem manifestar expressament que l'aplicació del pla PREVI ha contribuït a reduir significativament els casos d'assetjament en els centres docents (...)"

Vam traslladar el contingut de l'informe a les persones autores de les queixes, a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrit d'al·legacions, però no consta en la institució l'arribada de cap escrit en este sentit.

Davant de l'informe, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient, vam demanar una ampliació d'informe en el sentit següent:

- Dades estadístiques relacionades amb possible assetjament escolar homofòbic.
- Per al cas que n'hi haja, indicació dels centres escolars on s'han produït i les mesures adoptades en cada centre.

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ens va comunicar, a través de la Direcció General d'Innovació, Ordenació i Política Lingüística, el següent:

“(…) L'objectiu del Pla PREVI està centrat en la prevenció de la violència i promoció de la convivència escolar TOT transcendent les característiques peculiars de cada persona, que són les que justament inciten els assetjadors i agressors a cometre actes reprovables.

Entre les mesures nascudes després de la constitució de l'Observatori per a la Convivència Escolar a la Comunitat Valenciana, destaquen accions per a previndre i actuar contra qualsevol tipus de violència que es produïska en l'àmbit escolar: la regulació normativa sobre drets i deures dels membres de la comunitat educativa (Decret 39/2008), regulació i seguiment dels plans de convivència en els centres educatius, guies d'intervenció en educació primària i secundària, la posada en funcionament de les unitats d'atenció i intervenció en les tres direccions territorials o el registre central d'incidències. Afegides a estes mesures, des de l'any 2009 s'ha impulsat la col·laboració amb la Conselleria de Sanitat, en la implantació del Programa d'Intervenció en Educació Sexual, en els objectius i continguts del qual està el foment d'actituds que afavorisquen el respecte per la diversitat sexual, entre altres qüestions.

A més, anualment s'eleva a l'Observatori per a la Convivència Escolar a la Comunitat Valenciana un informe de l'estudi d'incidències ocorregudes en els centres educatius de la Comunitat amb components de violència i d'assetjament escolar. Estos estudis es realitzen des de la posada en funcionament del pla PREVI (2005).

(…) Des del registre central les dades no es comparen segons el que provoca l'agressió: creença religiosa, orientació sexual, ètnia, discapacitat, tret físic poc freqüent, obesitat (...) Per a afirmar amb criteris científics que hi ha un clar factor de risc de patir més agressions pel fet de ser homosexual, bisexual o transsexual, haurien de realitzar-se estudis o donar-se dades sobre el risc relatiu o Odds-Ratio, amb disseny de control. En estos casos es justificaria una acció específica envers estos col·lectius diferenciats dels d'altres col·lectius que també patixen agressions.

En conclusió, les mesures posades en marxa per a previndre la violència i promoure la convivència en la comunitat educativa, així com per a tractar específicament actituds de tolerància i respecte davant de la diversitat sexual, haurien de ser suficients per a qualsevol membre d'esta comunitat,

tal com s'ha justificat. No obstant això, si considerem la trajectòria d'alguns països de l'entorn i d'alguna regió espanyola, cabria fer-hi millores (...)"

Vam traslladar esta ampliació d'informe a les persones promotores de la queixa perquè hi feren al·legacions si ho consideraven convenient, però no ens consta cap escrit en este sentit.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

La institució del Síndic de Greuges, com a defensora dels drets de les persones i, en particular, dels col·lectius més vulnerables, un de quals és el dels menors d'edat, és sensible a una problemàtica que posa en joc la dignitat de totes aquelles persones que trenquen amb les normes tradicionals del que ha de ser un home o una dona. És necessari millorar la qualitat de vida de xics i xiques que manifesten l'experiència d'un rebuig per no respondre a les expectatives de gènere.

Si hi ha un lloc on xiquets, xiquetes i adolescents han d'estar fora de perill de comportaments i actituds violentes, a més d'estar-ho en el seu entorn familiar, este és, sens dubte, l'escola, a la qual assistixen, no solament per a adquirir coneixements, sinó també per a aprendre a conviure sense violència, sense prejudicis i amb respecte envers totes les persones, independentment de com es manifeste la seua identitat de gènere o de si s'ajusten o no a les expectatives estandarditzades per al comportament masculí o femení.

L'escola ha de ser un lloc on es pugua practicar i aprendre la convivència entre persones diferents, un lloc de relació del qual ha de quedar exclòs qualsevol tipus de violència, discriminació o humiliació.

En primer lloc, i per a endinsar-nos en la problemàtica plantejada en l'escrit de queixa, hem de mencionar i considerar, com no podria ser d'una altra manera, l'últim informe realitzat per la Federació Estatal de Lesbianes, Gais, Transsexuals i Bisexuals (FELGTB) per al Defensor del Poble.

L'informe se centra específicament en allò que s'ha plantejat en la queixa que ens ocupa. Este estudi ha enquestat 653 menors de 25 anys que reconeixen haver patit assetjament escolar a causa de la seua orientació sexual, i revela que el sistema educatiu a Espanya no és un espai acollidor per a la població escolaritzada que no respon a les expectatives de gènere. Fins al punt d'indicar-hi que el 43% ha arribat a pensar seriosament en el suïcidi, el 35% l'ha planificat i el 17% ho ha intentat en una o diverses ocasions. Unes dades veritablement alarmants a les quals caldria atendre i arbitrar mesures de manera urgent i alhora sistemàtiques.

Segons la investigació duta a terme, totes les dades obtingudes des del 2005 fins avui demostren fefaentment una sèrie d'evidències:

- Els centres educatius no són un espai segur per als joves que no responen a les expectatives de gènere.

- Els nivells d'assetjament escolar per homofòbia i transfòbia són molt elevats en tot el sistema educatiu espanyol.
- Esta exclusió i violència és produïda i/o tolerada no poques vegades per professionals de l'educació.
- La inseguretat escolar té conseqüències negatives en l'oportunitat d'aprendre i obtenir resultats i, per tant, incidix en una major taxa de fracàs escolar.
- La violència exercida per este motiu sobre un important percentatge d'adolescents els acosta ben sovint a la desesperança i al risc de suïcidi.
- No s'estan prenent mesures decidides, i molt menys sistemàtiques, per a combatre esta plaga.

L'informe resumix la situació presentada per un nombre important d'estudis recents realitzats amb mostres diverses (més de 12.000 joves han sigut enquestats i entrevistats en les diverses investigacions), en diferents àmbits geogràfics, amb metodologies molt distintes, però sempre amb resultats tossudament semblants. És per això que podem afirmar que la nostra Comunitat no està exempta d'allò que s'ha reflectit en estes investigacions.

Segons el que s'ha plantejat en este treball, un dels àmbits on es reproduïx i s'expressa amb més força l'homofòbia és en l'àmbit educatiu, a més de ser una violència normalitzada i invisibilitzada. Per això, cal educar, fonamentalment en el tram de la formació secundària, en el respecte a la diversitat sexual com a forma de previndre el maltractament, tant físic com psíquic, a xics i xiques amb una sexualitat diferent de la normada.

En la mateixa línia s'ha pronunciat un estudi realitzat per l'Agència de Drets Fonamentals de la Unió Europea, de l'any 2009, titulat *Homofòbia i discriminació per motius d'orientació sexual i identitat de gènere en els Estats membres de la Unió Europea* i assenyala que:

“(…) l'entorn escolar, en particular durant l'adolescència, és un lloc en què els límits de la conducta i l'expressió del gènere estan influïts per companys i professors. Esta influència no sols té importants conseqüències per a la socialització de la persona, sinó que afecta també les seues futures perspectives de vida, sobretot pel que fa a la seua vida universitària i a les oportunitats de desenvolupament professional. Els centres educatius tenen la tasca d'ensenyar i influir en generacions senceres i, per tant, l'oportunitat d'educar per a la tolerància. La intimidació homòfoba i transfòbica en els centres educatius pot augmentar les taxes d'abandó i absentisme escolar entre els alumnes de LGBT, amb la qual cosa es reduïxen les seues possibilitats d'accedir a l'ensenyament superior. També pot contribuir a l'aïllament social i al patiment psicològic, a més d'augmentar el risc de conductes autolesives.

Ensenyar per a la tolerància i crear un entorn adequat, atés que l'escolarització exercix un paper formatiu en la vida de totes les persones. És essencial que s'adopten mesures per a combatre les actituds basades en prejudicis i evitar que causen danys. Estes mesures podrien consistir en:

- Introducció de la temàtica LGTB en els plans d'estudis dels centres escolars a fi de fomentar la tolerància i l'enteniment mutu entre el personal i entre els estudiants, a més de sensibilitzar respecte d'estructures familiars no tradicionals. Els materials didàctics podrien incloure llibres per a compartir amb els pares i ajudar a eradicar estereotips i explicar la diversitat sexual.
- L'adopció en els centres educatius de polítiques contra la fustigació que tinguen expressament en compte l'homofòbia i la transfòbia.
- La formació del professorat sobre la manera d'abordar la temàtica LGTB en l'ensenyament, com també la formació de professors i assessors escolars sobre el mode d'actuar en els casos de fustigació homòfoba i transfòbica (...).”

Per tot allò que reflectixen els distints estudis realitzats, com també les institucions de gran rellevància que s'han ocupat d'esta qüestió, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i, a través d'esta i coordinada per esta, totes les altres conselleries i administracions amb competència en la nostra Comunitat, han de posar en marxa polítiques actives dins de l'educació reglada que normalitze l'homosexualitat i transsexualitat, a fi de previndre situacions d'homofòbia i transfòbia, i així evitar l'assetjament escolar per motius d'orientació sexual i identitat de gènere.

Però, sens dubte, també és molt important la implicació dels centres escolars, del professorat, i de pares i mares, ja que millorar la convivència implica una acció coordinada i continuada que exigix un esforç comú.

Són necessàries mesures i accions que impulsen la normalització de les relacions diferents i que no discriminen les persones per la seua diversitat sexual i de gènere.

D'altra banda, el material curricular ha de contindre valors de respecte a la persona diferent, tan importants com són: la tolerància, la responsabilitat, la solidaritat, la igualtat, la justícia. Perquè l'escola és central per a aprendre a superar qualsevol tipus de discriminació i, per tant, el rebuig de la violència com a forma de resolució dels conflictes.

Volem dir que la discriminació que patixen els i les adolescents per la seua diversitat sexual i de gènere en el sistema educatiu contravé el que estableix l'ordenament jurídic, entre estes:

- L'article 14 de la Constitució, que consagra el principi de no-discriminació per raó de naixement, raça, sexe, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- L'article 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'article 27 de la Constitució, que estableix que l'educació tindrà com a objecte el ple desenvolupament de la personalitat humana en el respecte als principis democràtics de convivència i als drets i les llibertats fonamentals.

- La Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOE), que va establir en el seu preàmbul, com un dels objectius del sistema espanyol, el reconeixement de la diversitat afectivosexual:

”Entre les finalitats de l'educació destaquen el ple desenvolupament de la personalitat i de les capacitats afectives de l'alumnat, la formació en el respecte dels drets i de les llibertats fonamentals de la diversitat afectivosexual, com també la valoració crítica de les desigualtats que permeta superar els comportaments sexistes”.

- La Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, de salut sexual i reproductiva i d'interrupció de l'embaràs, que estableix en l'article 9 el següent:

”El sistema educatiu haurà de preveure la formació en salut sexual i reproductiva com a part del desenvolupament integral de la personalitat i de la formació en valors, tot incloent-hi un enfocament integral que contribuïska a:

1. La promoció d'una visió de la sexualitat en termes d'igualtat i coresponsabilitat entre homes i dones, amb una especial atenció a la prevenció de la violència de gènere i els abusos sexuals.
2. El reconeixement i l'acceptació de la diversitat sexual.”

L'article 10 estableix que “els poders públics donaran suport a la comunitat educativa en la realització d'activitats formatives relacionades amb l'educació afectiva sexual, la prevenció d'infeccions de transmissió sexual i embarassos no desitjats, i facilitaran informació adequada als pares i les mares”.

- La Resolució núm. 2013/2543-RSP, de 14 de març, del Parlament Europeu, de lluita contra el racisme, la xenofòbia i els crims d'odi, en què inclou l'homofòbia i la transfòbia.

El Parlament Europeu alerta de l'odi i el crim contra les persones LGBTI, ja que estes són periòdicament i sistemàticament sotmeses a tractes degradants, amb humiliants discursos d'incitació a l'odi i la violència i es troben subjectes a agressions físiques, i fins i tot a assassinats.

- Quant a la normativa internacional, convé destacar La Declaració Universal dels Drets del Xiquets i el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics.

Per tot això, constatem:

- Que la problemàtica plantejada en la queixa afecta els i les adolescents de LGTB en la seua etapa escolar (lesbianes, gais, transsexuals i bisexuals), a qui els són conculcats els seus drets fonamentals, com ara el dret a una educació en plenes condicions, el dret a la seua seguretat física i psíquica i el dret a la seua salut.

- Que la Conselleria no té dades quantitatives i qualitatives sobre els casos de discriminació entre els i les adolescents LGTB en els centre escolars de la Comunitat, i sense esta informació les mesures existents són insuficients.
- Que el Pla PREVI actua davant de qualsevol tipus de violència, sense que es tinga en compte el seu origen, una qüestió que resulta fonamental per a previndre i implantar mesures conduents a eliminar esta discriminació.

Sobre la base d'estes consideracions, vam dirigir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport els suggeriments següents:

- Que duga a terme un estudi en profunditat, amb dades estadístiques, en els instituts de la nostra Comunitat, a fi de conèixer la realitat en què es troben els i les adolescents LGTB.
- Que incloga en el currículum formatiu materials pedagògics que treballen la igualtat i la no-discriminació per motius d'orientació sexual, identitat de gènere o procedència familiar, i que suprimisca en els llibres de text els continguts que degraden les persones LGTB o les famílies amb estructures no tradicionals.
- Que facilite la formació del professorat sobre diversitat sexual, com també la formació en el mode d'actuar en els casos d'assetjament a adolescents LGTB.
- Que s'incentiven les tutories d'atenció a la diversitat afectiva sexual en els centres educatius.
- Que s'impulse i es facilite la col·laboració dels centres educatius amb els col·lectius de LGTB.
- Que es coordine amb altres conselleries en la formulació d'un pla de prevenció contra l'assetjament i les conseqüències d'aquells i aquelles adolescents que patixen discriminació per motiu de la seua orientació sexual.

En el moment de redactar este Informe anual, estem esperant que la Conselleria ens remeta un informe en què ens comuniqui si accepta la nostra resolució o no.

V. SANITAT

1. Introducció

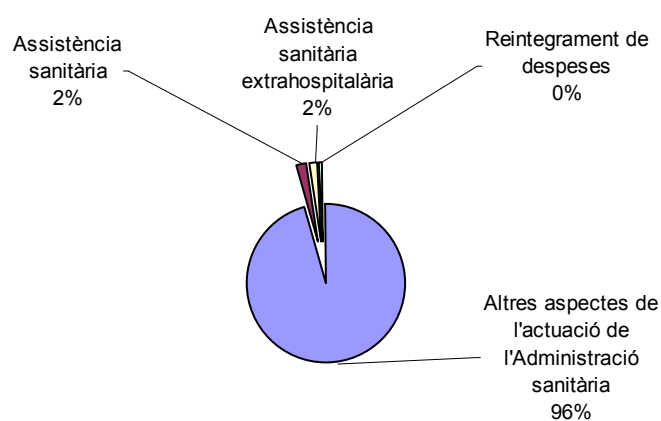
L'any 2013, el nombre de queixes sobre matèria sanitària va ser de 3.070, una xifra que representa el 16% del total de queixes presentades en esta institució.

Davant d'això anterior, podem concloure que el nombre de queixes en matèria sanitària ha experimentat un augment respecte d'anys anteriors (l'any passat s'hi van presentar 2.079 queixes sobre esta matèria). No obstant això, 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 2013 relatives a sanitat que hem considerat especialment rellevants.

2. Sanitat en xifres

Àrea de Sanitat	Queixes
Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	2.939
Assistència sanitària	62
Assistència sanitària extrahospitalària	54
Reintegrament de despeses	15
Total Àrea de Sanitat	3.070



Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	Queixes
Dret a la informació	1
Falta de resposta a reclamacions	18
Farmàcia	2.876
Infraestructures sanitàries	27
Problemes per a la salut per antenes de telefonia mòbil	2
Salut mental	2
Targeta sanitària	4
Tractament de reproducció assistida	9
Total d'altres aspectes	2.939

3. Assistència sanitària: llistes d'espera

Un important nombre de persones es va dirigir a la nostra institució per denunciar demores en la prestació del servei sanitari (com ara en les queixes núm. 1303188, 1304485, 1317244 etc.). A mode il·lustratiu, exposem la queixa núm. 1316563, en la qual l'autora manifestava el següent:

“Tinc un trencament del menisc al genoll dret, diagnosticat a través d'una ressonància feta al mes de març de 2013 per la Seguretat Social i el metge ... (CE El Grau) em va dir que m'havien de fer una artroscòpia. Em va demanar una radiografia més i quan vaig tornar el 31 de maig per a veure la radiografia em va dir que estava tot bé i no estava per a operar. Porte més d'un any amb diverses proves i tractaments, i ja no sols tinc problemes al genoll, ja que a causa de problemes de deambulació, tinc dolors al llarg de la columna i la cama. Actualment estic de baixa laboral per una tenosinovitis relacionada amb el trencament del menisc”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Avaluació, Ordenació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“Segons l'informe emès per la Direcció del Departament de València-Clínica-Malva-rosa respecte de l'atenció rebuda per l'autora de la queixa, li comuniquem que:

- Després de l'estudi radiogràfic, es va arribar al diagnòstic d'artrosi de compartiment lateral, per eix de genoll valg. Atés que és un grau d'artrosi moderat, no hi ha indicació de pròtesi de genoll.
- Que la lesió de menisc és degenerativa, tancada i forma part del procés de degeneració articular, l'extirpació del menisc no sols és innecessària, sinó també contraindicada, perquè acceleraria l'artrosi de genoll.

Ens consta que té cita amb el Dr. (...) el dia 8 d'agost, una vegada realitzat el canvi d'especialista sol·licitat”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que va fer i va manifestar el següent:

“En cap moment se m'ha donat personalment en consulta el diagnòstic d'artrosi al genoll dret per eix del genoll valg, ja que el metge que m'atenia cada vegada em donava un diagnòstic diferent; a la qual cosa vull afegir que el trencament de menisc és de data 23-12-2011, després d'un colp fortuït i no com a conseqüència d'una artrosi degenerativa com diu en l'informe de la Seguretat Social, ja que jo no he tingut cap tipus de problemes de dolor en els genolls fins al colp.

Després d'estar prop d'un any i mig caminant malament després del colp, vaig tindre problemes d'inflamació dels tendons (tenosinovitis) al mes de juny del 2013”.

Arribats a este punt i una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

L'article 43 de la Constitució espanyola, ubicat en el 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 dels servicis necessaris.

D'altra banda, l'article 103.1 del text constitucional consagra, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració pública.

Per la seua banda, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'article 3.1 determina que els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut. De la mateixa manera, disposa en l'article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries hauran d'anar orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Les demores en l'assistència sanitària, la realització de les proves necessàries, el lliurament de resultats de les proves clíniques, com també en l'aplicació de tractaments, fa que els pacients afectats vegem obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important desfàsament entre el diagnòstic i el probable tractament.

Per tot això, 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 l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, tot complint, així, amb els principis d'eficàcia i celeritat. Al mateix temps, i per al cas objecte de queixa, li suggerirem que, al més aviat possible, s'establira el diagnòstic i la seua severitat a fi d'oferir a l'autora de la queixa la millor opció de tractament.

L'Administració sanitària va acceptar el suggeriment realitzat i va afegir que "(...) respecte del cas concret que ens ocupa, l'autora de la queixa està sent atesa per diferents patologies per part del seu metge de família i des del Centre d'Especialitats El Grau. Ens consta que, en relació amb la seua patologia de genoll, el problema està resolt, i en l'actualitat està visitada per altres patologies traumatològiques des del Centre d'Especialitats El Grau (...)".

Tenint en compte això anterior, vam finalitzar les nostres investigacions.

4. Expedients de reintegraments de despeses (prestacions complementàries)

Les queixes per la demora en la tramitació i el pagament dels expedients relatius a prestacions complementàries, com ara les despeses per adquisició de material

ortoprotètic, desplaçaments o ús del concentrador d'oxigen a domicili, ocupen un lloc destacat enguany. A continuació, exposem algunes queixes a tall d'exemple.

L'autor de la queixa núm. 1317578 manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que, en data 17/10/2011, va presentar en la Direcció Territorial de València de la Conselleria de Sanitat una sol·licitud de reemborsament de despeses de material ortoprotètic.
- Que, en el moment de dirigir-se a esta institució (23/07/2013), i a pesar del temps transcorregut, no havia obtingut resposta expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, ens va comunicar el següent:

“(...) En contestació al seu escrit sobre demora en l'expedient de reemborsament de despeses de material ortoprotètic sol·licitat per l'autor de la queixa, hem d'informar-lo que el dia 17 de juliol de 2013 s'ha efectuat el pagament de 7,95 euros (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que sí que va fer.

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 punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïa el 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'article 108 la regulació de la prestació ortoprotètica, i distingia entre aquelles que han de facilitar-se i les que podran donar lloc a ajudes econòmiques, tot incloent-hi les pròtesis quirúrgiques fixes, les pròtesis externes, les ortesis i les cadires de rodes o vehicles per a persones discapacitades.

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'article 7 que el reemborsament de despesa per a 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, va regular el procediment de subvenció.

En la present queixa, l'Administració sanitària ens va indicar (i l'interessat ens ho va confirmar posteriorment) que havia sigut reemborsada la quantitat sol·licitada. No obstant això, el promotor de la queixa es referia a la demora i falta de resolució expressa de l'expedient de reemborsament de despeses per adquisició de material ortoprotètic.

De les actuacions dutes a terme per esta institució es desprenia que els procediments de reemborsaments de despeses de material ortoprotètic, quan eren estimats, no eren resolts de forma expressa per l'Administració sanitària, sinó que directament eren abonats als sol·licitants (a través de relacions de pagament), i que no s'esdevé 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 escaients.

En relació amb la falta de resolució expressa, si bé és cert que l'increment del nombre d'expedients de reemborsament de despeses pot comportar, a causa de la necessitat de notificar individualment, un augment en els costos econòmics, no és menys cert que, juntament amb 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'augment 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 l'article 89.4, és clara. En cap cas podrà 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 fonament, sense perjudici del dret de petició previst per l'article 29 de la Constitució.

D'altra banda, respecte de la tardança a resoldre la sol·licitud inicial, com altres vegades per a casos semblants, recomanarem a la Conselleria de Sanitat que en els expedients de reemborsament de despeses per adquisició de material ortoprotètic s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 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.

Respecte dels reemborsaments de despeses per desplaçaments, en la queixa núm. 1317781, el seu autor ens manifestava el següent:

“(…) Tinc una queixa que va dirigida a la Conselleria de Sanitat, Negociat de Prestacions, de Castelló.

Estic sol·licitant des de fa ja mig any el pagament del reintegrament de despeses dels desplaçaments realitzats al Centre de Rehabilitació d'Hospitals Nisa d'Aigües Vives.

El tractament que estàvem fent era per a la meua filla de 5 anys, que té un grau de discapacitat del 81% de categoria física. El tractament, l'hem acabat a la fi d'agost de 2012. Són sol·licituds de pagament de l'any 2011 i 2012 que ja estan totes confirmades i autoritzades.

La situació econòmica de la nostra família ens fa acudir a vosaltres perquè ni jo ni la meua dona estem treballant i les ajudes de la desocupació se'ns han acabat (...)

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe de la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent: “(...) Des dels Servicis Territorials a Castelló, de la Conselleria de Sanitat, ens informen que ja han sigut efectuats els pagaments pendents dels anys 2011 i 2012, corresponents al reintegrament de despeses per desplaçaments per a assistir a tractaments de la pacient (...)

Vam donar trasllat del contingut de l'informe al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions. Com que no ens constava cap escrit d'al·legacions, una vegada analitzada tota la documentació que hi havia en l'expedient, no hi observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació.

Finalment, respecte dels pagaments de despeses per consum del concentrador d'oxigen (oxigenoteràpia en domicili), l'autor de la queixa núm. 1318069 manifestava que, en data 4/06/2012, va presentar en la Direcció Territorial de la Conselleria de Sanitat a Alacant un escrit de sol·licitud d'ajuda per al fluid elèctric per concentrador d'oxigen en domicili. En el moment de dirigir-se a esta institució, no havia obtingut resposta expressa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció Territorial d'Alacant, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) El dret a la subvenció indicada, la quantia mensual de la qual és de 15,79 euros, el té reconegut el reclamant des del 08/06/2011 i l'ha estat percebent fins a la corresponent al mes de juliol de 2013. Com a justificació documental d'estos pagaments, hi adjunta anàlisi de l'expedient de despesa justificatiu de la inclusió de l'interessat. Des de l'agost de 2013, s'han efectuat per esta Direcció territorial regularment tots els mesos les corresponents propostes de pagament (documents comptables RA/ADOK). Amb l'elaboració d'estes propostes de pagament s'esgoten les competències d'esta Direcció territorial, perquè el pagament efectiu és competència de la Conselleria d'Economia i Hisenda (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'interessat a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

Com que no ens constava cap escrit d'al·legacions a l'informe remés, després de posar-nos en contacte telefònicament amb l'autor de la queixa, vam concloure les nostres actuacions per haver-se solucionat el problema plantejat.

5. Dret a la informació: accés a la història clínica

L'autora de la queixa núm. 1304271 ens indicava que “(...) el dia 3 de desembre de 2012 vaig sol·licitar la meua història clínica i la de la meua filla, difunta després del part, a la Conselleria de Sanitat de La Generalitat Valenciana (...) transcorreguts quasi tres mesos, cap notificació ni comunicació he rebut d'este organisme, tot vulnerant la Llei 1/2003 de dret d'informació al pacient, i tem la falta de contestació per la gravetat dels fets (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar el següent:

“(…) Segons informació rebuda de la Direcció de l'Hospital General d'Alacant, la sol·licitud de còpia d'història clínica de l'autora de la queixa va

ser contestada pel servici de documentació d'este hospital el dia 11 de gener de 2013, i no consta error en el domicili a què va ser enviada. S'ha intentat contactar per telèfon amb la interessada diverses vegades sense èxit. Li adjuntem còpia de la contestació.

Respecte de la còpia de l'informe de necròpsia, no se li pot facilitar pel fet que no s'hi va practicar este examen (...)"

Del contingut de l'informe, així com de la documentació remesa, en vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer en el sentit de manifestar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) és fals que m'enviaren o intentaren enviar-me per correu ordinari la història clínica sol·licitada. És una manifestació de mala fe feta per l'Agència Valenciana de Salut. La història clínica la vaig arrebregar en les dependències sanitàries de l'Hospital General d'Alacant el dia 21/05/2013 (...) el més important i greu és el reconeixement per l'Agència Valenciana de Salut que a la meua filla no se li va practicar la necròpsia. Preguem al Síndic de Greuges que, seguint el tràmit de la present queixa, requerisca a l'Agència Valenciana de Salut perquè informe sobre el motiu de la falta de pràctica de la necròpsia a la meua filla, i qui va ser el responsable d'esta omissió. A hores d'ara encara no sabem per què va morir la meua filla (...)"

A la vista de les al·legacions formulades per l'autora de la queixa i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem de la Conselleria de Sanitat una ampliació del contingut del primer informe i, en especial, sobre els motius pels quals no es va practicar la necròpsia a la filla de l'autora de la queixa, difunta el 14/09/2012 en l'Hospital General d'Alacant.

La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar el següent:

"(...) de l'informe rebut de l'Hospital General d'Alacant, li traslladem els aclariments següents:

"La pacient, de 33 dies d'edat, filla de l'autora de la queixa, va ingressar en l'Hospital General d'Alacant, procedent de la Unitat de Neonatologia de l'Hospital de Sant Joan el dia 17 de juliol de 2012, amb el diagnòstic d'encefalopatia hipòxica isquèmica severa per asfíxia perinatal. Des del dia del seu ingrés en la Unitat de Vigilància Intensiva Pediàtrica de l'Hospital General Universitari d'Alacant fins a la data de la seua defunció, el 14 de setembre de 2012, dels antecedents de la pacient, dels informes clínics dels dos hospitals on havia sigut tractada amb anterioritat, de les dades clíniques relatives a la seua evolució en la nostra Unitat de Vigilància Intensiva Pediàtrica i dels resultats de les nombroses proves complementàries que se li van practicar, va ser possible establir el seu diagnòstic i conèixer amb precisió el nivell d'afectació neurològica que presentava, així com la gravetat de la disfunció respiratòria secundària que patia i que finalment van ser l'origen i la causa de la seua defunció.

El resultat d'eixes proves i de les dades de l'exploració clínica de la pacient, com també la relació dels tractaments instaurats es descriuen detalladament en l'informe d'alta que es va facilitar als seus familiars.

La rotunditat dels resultats de les proves realitzades, la claredat amb què es manifestaven els signes i els símptomes de la malaltia, i la coherència de tot això amb els antecedents que constaven en els informes hospitalaris previs, van permetre determinar la causa de la seua defunció sense haver de recórrer a un estudi necròptic que, d'altra banda, els seus familiars mai van sol·licitar.

El 5 de setembre de 2013 se li envia escrit per a notificar-li que pot passar a arreplegar la documentació de la història clínica (...)

Vam donar trasllat a l'autora de la queixa del contingut d'este segon informe de l'Administració sanitària. En data 19/11/2013, l'autora de la queixa va presentar un escrit d'al·legacions, del qual destaquem el següent: qualificava de "totalment fals" que el 5/09/2013 li enviaren un escrit per a notificar que podia arreplegar la documentació sol·licitada (...). "Tampoc és cert que em facilitaren l'informe d'alta amb la causa de l'èxitus quan va morir la meua filla, com manifesta en el seu informe de 17/10/2013 la Conselleria. Només em van donar una bossa amb la roba de la meua filla". I afegia que "(...) el vaig obtindre temps després, quan familiars i amics em van comentar com era d'estranya esta omisió, i després de reclamar-lo en l'Hospital per la via burocràtica que em van indicar (...) explicat el motiu de la falta de pràctica de la necròpsia de la meua filla, no informa qui va ser el responsable que va donar l'ordre per a no fer-la, quan la necròpsia es practica en tot cas quan hi ha defunció en un hospital (...)".

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 este sentit consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

Primera. La responsabilitat en la no-realització de la necròpsia a la filla de l'autora de la queixa.

Segona. La no-remissió de la història clínica sol·licitada en data 3/12/2012 (motiu inicial de la present queixa).

Quant a la primera qüestió, de l'estudi de la queixa es desprenia la discrepància de posicions entre l'Administració sanitària i la interessada en relació a la necessitat o no de realitzar la necròpsia a la filla de l'autora de la queixa. En este sentit, informàrem que no era competència d'esta institució resoldre este tipus de desacords, atés que excedia el nostre àmbit competencial.

Sense perjudici d'això anterior, respecte de la possible negligència mèdica (persona o persones responsables de la decisió) comunicàrem que és criteri d'esta institució informar els promotors de les queixes dels elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i al mateix temps de les accions que pot emprendre en els termes següents.

D'acord amb la doctrina majoritària seguida en la matèria, es poden assenyalar com a factors que incidixen, en general, en cadascun dels actes mèdics realitzats, els següents:

1. El facultatiu, amb les seues circumstàncies personals i professionals. Durant l'extens període de formació haurà obtingut una sèrie de coneixements i aptituds, però poden ser insuficients per a afrontar les situacions concretes que se li poden plantejar. Podem trobar-nos, si així succeïx, davant d'un supòsit d'imperícia. Si, a pesar que la seua formació és suficient, la seua actitud en una intervenció concreta no és l'adequada, la seua conducta pot qualificar-se de negligent o, fins i tot, en molt rares vegades, de dolosa.

2. El malalt i el seu entorn familiar amb les seues actituds, col·laboradores o no, amb el propi facultatiu i amb el centre on se li dispensa el tractament. La influència d'estes persones pot apreciar-se en diversos aspectes: si presten el seu consentiment o no a determinades intervencions, si pressionen perquè se'n facen d'altres o a fi que es duguen a terme d'una manera o d'una altra, etc.

3. La pròpia malaltia que afligix l'individu. D'esta manera es pot requerir la intervenció d'un facultatiu davant de malalties que apareixen com a incurables amb els tractaments que, fins al present, la ciència ha aconseguit descobrir. D'altres que, tot i ser "curables", estan sotmeses a un percentatge d'èxit per la incidència d'altres factors no imputables a cap dels intervinents. En definitiva, podem trobar-nos amb la concurrència d'altres afeccions o amb les condicions físiques, somàtiques, biològiques, etc. del propi pacient, que fan que guanye una certa veracitat l'afirmació que "no hi ha malaltia sinó malalt".

4. El medi en què es produïx la intervenció del professional metge. En este terreny poden incloure's des de la dotació del centre que es posa a la seua disposició (espais físics, tecnologia, instrumental, etc.) fins a l'organització del propi treball. Per tant, és necessari avaluar si en el cas concret s'ha comptat amb tot el material necessari per a realitzar l'acte mèdic amb totes les garanties, o s'ha hagut de fer precàriament. En l'aspecte de l'organització del treball és necessari tindre present que en multitud de processos, sobretot hospitalaris, no es produïx l'actuació d'un sol professional, sinó que la seua labor es realitza en l'àmbit d'un equip, moltes vegades de naturalesa interdisciplinària, i se succeïxen les intervencions al llarg dels torns que es realitzen durant la jornada. A això cal unir, també, la incidència que pot tindre en l'evolució d'una malaltia l'actuació d'altres professionals no facultatius que presten cures al malalt.

Per tant, i en resum, la valoració d'un acte mèdic ha de comprendre dos aspectes diferents però indissolubles:

- Un. La seua autoria i el procediment seguit en la seua consecució, en què caldrà observar l'exacte ingredient de la diligència professional desplegada o, si s'escau, les desviacions sobre esta (error, negligència, desídia, imperícia, imprudència, etc.).

- Dos. La delimitació del resultat aconseguit, és a dir, si és correcte o no, si es correspon amb l'activitat realitzada i si han interferit en la seua producció altres circumstàncies que trenquen o modifiquen el nexa causal entre ambdós.

Amb tot això, es pot concloure que per a determinar la responsabilitat dels intervinents en un procés mèdic és necessari avaluar quin és el grau de participació de cadascun dels factors descrits en el resultat final.

Esta determinació de la responsabilitat, civil o penal, dels professionals que hi han intervingut, o patrimonial administrativa per tractar-se de la prestació d'un servici públic, en l'assumpte objecte de la present queixa, 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 cadascuna de les parts pugua aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar allò que s'ha jutjat "correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis".

Respecte de la segona qüestió, férem un suggeriment a l'Administració sanitària sobre la base dels arguments que exposem seguidament.

La Constitució Espanyola de 1978 atorga als ciutadans una sèrie de drets, entre els quals apareix el dret a la informació.

El dret a la informació en l'àmbit sanitari, la qual cosa podríem denominar el dret a la informació clínica, va tindre la seua plasmació inicial en els articles 9, 10 i 61 de la Llei general de sanitat 14/1986, de 25 d'abril. Estos preceptes van ser derogats -tot i que parcialment- per la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

La Llei 14/2001, que tracta d'adaptar en esta matèria la Llei 14/1986, dedica tot el capítol V a les històries clíniques, i reconeix en l'article 18 el dret d'accés dels pacients a les històries clíniques, així com el dret a obtindre còpia de les dades que hi consten.

Finalment, per a tancar l'àmbit normatiu estatal, cal citar la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, que deroga la Llei 5/1992, de 29 d'octubre, de regulació del tractament automatitzat de dades de caràcter personal i permet que l'accés del pacient a la seua història clínica s'estenga a totes les modalitats en què la història pot registrar-se, incloses les informatitzades.

En l'àmbit de la Generalitat Valenciana destacar la Carta al Pacient i la Llei 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient.

La Carta al Pacient, dins del Pla d'Humanització de l'Atenció Sanitària a la Comunitat Valenciana, és un document que eixa Conselleria va elaborar per a posar a disposició dels usuaris de la sanitat la informació bàsica que els permetera conèixer, entre d'altres, els drets que com a pacient els corresponen.

Dins d'estos drets figura el dret a la informació i, en conseqüència, el dret d'accés a la història clínica.

D'altra banda, la Llei de la Generalitat 1/2003 en els articles 21 i següents es referix a les històries clíniques i les definix com "el conjunt de documents en què està continguda tota la informació obtinguda en tots els processos assistencials del pacient. La història clínica té com a finalitat principal facilitar l'assistència sanitària i deixar constància de totes aquelles dades que permeten el coneixement veraç i actualitzat de l'estat de salut del pacient, i acumula tota la informació generada en cada episodi assistencial".

Efectivament, després de definir i delimitar el contingut de les històries clíniques, com també fixar la seua propietat i custòdia, la Llei 1/2003 regula el dret d'accés dels professionals sanitaris i institucions (art. 24), com dels pacients (art. 25).

Tot centrant-nos en el dret dels pacients a accedir a la seua història clínica, l'article 25 estableix:

“El pacient tindrà dret a accedir a tots els documents i les dades de la seua història clínica. El dret d'accés comportarà el d'obtenir còpies d'estos documents. Este accés mai serà en perjudici del dret de tercers a la confidencialitat de les seues dades que hi figuren.

Quan no siga el pacient qui sol·licite l'accés a la seua història clínica, només es podrà efectuar si el pacient hi ha donat expressament la seua conformitat per escrit.

El dret d'accés del pacient a la història clínica pot exercir-se també per representació legal, sempre que esta estiga degudament acreditada.

En el cas de pacients difunts, només es facilitarà l'accés a la història clínica als familiars més acostats o el membre de la unió de fet, excepte en el cas que el difunt ho haguera prohibit expressament, i el centre sanitari es constituirà com a garant de la informació.

No es facilitarà, en cap cas, informació que afecte la intimitat del difunt, ni les dades que perjudiquen tercers, tal com es recull en el punt 1 d'este article”.

Esta institució reconeix l'enorme esforç legislatiu que l'Administració sanitària ha fet per a enfortir els drets del pacient, per la qual cosa els centres sanitaris han d'encaminar les seues actuacions en consonància amb eixe esforç.

En este sentit, de l'estudi de la queixa es desprenia el desig de la interessada que se li lliurara una còpia de tota la documentació que es troba en la història clínica de la seua filla.

Per tot això, suggerirem a la Conselleria de Sanitat que habilitara els mecanismes necessaris per a fer complir el deure legal de lliurar un exemplar de tota la documentació que es troba en la història clínica de la filla de l'autora de la queixa, tot això sense perjudici de l'obligació de conservar-la en el centre sanitari corresponent.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem pendents de la resposta de l'Administració sanitària al nostre suggeriment.

6. Supressió de medicaments del finançament públic

Sobre esta qüestió, exposem dues queixes: la núm. 1318436 i la núm. 1316558.

L'autor de la queixa núm. 1318436 denunciava la demora en l'inici de tractament amb medicaments i/o teràpies farmacològiques declarades com a medicaments d'alt impacte

sanitari i/o econòmic (d'ara en endavant MAISE). Concretament indicava en el seu escrit inicial de queixa els fets i les consideracions següents:

“(…) sóc malalt d’hepatitis genotip 1, com ja he explicat en l’informe que adjunte, necessite tractament, el qual no se’m pot administrar en estos moments segons pareix per motius econòmics, la qual cosa no em pareix justa, que un tractament s’avalua d’esta manera tan inhumana i demane que siga avaluat per criteri mèdic que seria el més just i lògic (...) Adjuntava còpia del full d’informe clínic de l’Hospital (...) en què assenyalava que “s’ha sol·licitat tractament amb tyripe teràpia (Telaprevir) al MAISE, i va ser aprovat però se’ns comunica que no pot ser iniciat durant el present any 2013 (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d’Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar el següent:

“(…) atenent a la seua sol·licitud d’informació amb relació a esta queixa, la Direcció del Departament de Salut de Xàtiva-Ontinyent, ens comunica que efectivament el tractament de triple teràpia per a l’hepatitis C va ser presentat a la Comissió d’Alt Impacte Sanitari i/o Econòmic (SAISE). Una vegada avaluada la proposta s’emet resolució estimatòria i en detectar un error en la targeta SIP del pacient es va haver de rectificar, la qual cosa va ocasionar una certa demora. La resolució definitiva és de data 12 de desembre de 2013 (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l’informe a l’autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara al·legacions, com així va fer, i va indicar que “(...) el departament de salut de Xàtiva m’ha comunicat que, pel fet que tenien un tractament de triple teràpia disponible, podia començar a tractar-me immediatament, la qual cosa, en estos moments estic començant amb l’interferón i ribabirina i d’ací a unes setmanes m’incorporaran el tercer fàrmac (...)”.

A la vista d’això anterior, després de contactar amb el promotor de la queixa, vam resoldre el tancament de l’expedient, atés que s’observava que s’havia solucionat el problema plantejat en l’escrit inicial de queixa.

Per la seua banda, l’autora de la queixa núm. 1316558, manifestava els fets i consideracions següents:

“(…) sóc una pacient afectada de diverticulosi. Ja em van fer una resecció del sigma perquè era la zona més perillosa, però la resta dels meus intestins estan igualment afectats. Des de fa molts anys i fins que muira (segons indicació mèdica) he de prendre plantago tots els dies. Em receptaven plantago ovata madaus 3,5. Des de fa uns mesos i a pesar d’estar inclòs este medicament per la meua malaltia exempt, no he aconseguit que me’l recepten amb eixa excepció i així pagar menys. Ja no sé a qui dirigir-me perquè el meu metge assegura que la recepta és correcta i en la farmàcia em diuen que no. Sol·licite la seua ajuda ja que és un dret i no estic disposada a perdre’l (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria de Sanitat que, a través de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, ens va comunicar el següent:

“(…) els informem que s’ha donat resposta a l’interessat i li hem indicat el següent:

Rebuda la consulta amb data 29 de juliol de 2013 sobre l’exclusió de la prestació farmacèutica del principi activoplantago ovata, se li informa que este principi actiu pertany a un subgrup terapèutic (A06AC) que ha quedat exclòs del finançament amb càrrec al Sistema Nacional de Salut, excepció feta únicament de les indicacions de malaltia inflamatòria intestinal, còlon irritable i diverticulosi.

Després de consultar el seu historial fàrmac terapèutic es comprova que tenia prescrit un tractament amb Plantago Madaus 3,5g, 30 sobres pols efervescent, que va quedar interromput automàticament en instaurar el visat d’inspecció previ a la seua dispensació. Així mateix, es comprova que el diagnòstic associat a este tractament figura entre les indicacions finançades a càrrec del Sistema Nacional de Salut.

Perquè li siga dispensat este medicament ha d’acudir al seu centre de salut i que el seu metge realitze novament la prescripció del fàrmac (…)

Vam donar trasllat del contingut de l’informe a l’autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d’al·legacions, i així ho va fer i va manifestar el següent: “(…) avui he rebut una comunicació procedent de la Generalitat en què m’indica que he de presentar-me davant del meu metge i sol·licitar que se’m torne a prescriure el fàrmac. L’escrit té eixida el 17/09/2013 i núm. d’eixida 38264. Suppose que amb açò està tot solucionat, però si no és així no dubten que tornaré a posar-me en contacte amb vostés (…)

A la vista d’això anterior, després de contactar amb l’autora de la queixa, vam finalitzar les nostres investigacions.

7. Assistència a menors amb trastorn de l’espectre autista (TEA). Límits d’edat. Impagaments a gabinet de diagnòstic i tractament de trastorns del neurodesenvolupament

L’autora de la queixa núm. 1309816 manifestava els fets i les consideracions següents:

“(…) el seu fill de sis anys d’edat és autista i acudix al Gabinet (...) de la ciutat de València (centre especialitzat en el diagnòstic i tractament de trastorns del neurodesenvolupament) per derivació de l’Hospital General de València al setembre de 2012. Els pares consideraven que l’evolució del xiquet des que acudia al Gabinet era satisfactòria. Des del referit Gabinet els havien comunicat que l’Administració sanitària no els estava abonant les quantitats destinades a cobrir les despeses del tractament que necessita el seu fill i per això existia risc, si continuaven els impagaments, de no poder prestar-li l’assistència i el tractament que el menor necessita (…)

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe de la Conselleria de Sanitat, la qual, a través del director general d'Assistència Sanitària, ens va comunicar el següent:

“(…) des de la Conselleria es va impulsar a partir de l'any 2006 un programa específic per a intervenció en autisme a fi de promoure la intervenció en xiquets amb trastorns de l'espectre autista (TEA) o amb trastorns generalitzats del desenvolupament no específic (TGD-NE), que no poden beneficiar-se d'una altra intervenció psicològica oferida per un centre de desenvolupament i atenció primerenca, i/o bé per societats o fundacions sense ànim de lucre destinades a recolzar la reeducació psicopatològica d'estos quadres clínics. En concret, l'entitat (nom de centre especialitzat privat) és un entitat col·laboradora de l'Agència Valenciana de Salut en la prestació d'estos tractaments, amb ànim de lucre, a la qual es dirigixen moltes de les propostes que justifiquen els metges de l'Agència Valenciana de Salut (...) l'activitat que es deriva a esta empresa es pot emmarcar dins de “l'atenció infantil primerenca”

i s'hi afegix que

“(…) l'atenció primerenca comprén llargs períodes d'intervenció que arriben, en la majoria dels casos, fins que el pacient complix els 6 anys d'edat (...) les unitats de salut mental infantil (USMI), que a la Comunitat Valenciana atenen estos casos, haurien de ser un recurs suficient per a recolzar adequadament els problemes de salut que superaren la capacitat dels professionals no sanitaris, i integren el seu quefer amb l'atenció infantil primerenca.

Atés que existia una necessitat que calia cobrir, segons s'ha exposat anteriorment, l'any 2006 es va pressupostar l'atenció per a xiquets amb TEA, ajustant el cost al despesa previsible i a la incidència, segons el document que s'hi adjunta. Per a portar a terme les prestacions es va comptar amb la col·laboració de centres especialitzats privats. En el moment actual, la situació de Tresoreria de la Generalitat Valenciana és àmpliament coneguda i afecta totes les empreses que treballen en este àmbit, i s'ha produït, a més, un augment de sol·licituds d'atenció a patologies que haurien de ser resoltes pels centres de desenvolupament infantil i atenció primerenca (CDIAT)”.

Els CDIAT són recursos socials especialitzats dependents de la Conselleria de Benestar Social, en este sentit indicaven el següent:

“(…) l'atenció primerenca com a teràpia, però, no està prevista expressament en cap cartera de servicis i l'any 2003 es va fer insistència perquè el dret a l'atenció o estimulació precoç s'efectuara de manera que expresse esta prestació de manera inequívoca com un servici universal i gratuït, dotat adequadament, i que es pogueren atendre en els CDIAT tots els menors que avui es deriven a centres privats per la Conselleria de Sanitat a causa de la insuficiència de places i de recursos propis destinats a esta finalitat”.

En l'àmbit educatiu, hi ha una ampli reconeixement de drets educatius (atenció educativa específica, prevenció, detecció i atenció primerenca, avaluació psicopedagògica, ús de sistemes de comunicació alternatius, mitjans tècnics, didàctics i noves tecnologies), que han de complir-se en

règim d'integració i amb les corresponents aportacions complementàries (beques i ajudes econòmiques individuals per al desplaçament, residència i manutenció) (...) l'any 2010 es va formular des de Les Corts Valencianes una proposta (s'acompanya còpia del document) a fi d'implementar un Pla Nacional sobre Autisme que va ser desestimat pel Ministeri de Sanitat per no ser una patologia que tinga suficient importància per si sola com per a formular esta proposta de Pla. A escala autonòmica, però, sí que s'han proposat plans d'actuació interdepartamentals que comprenen les conselleries d'Educació, Benestar Social i Sanitat, a través de la creació d'una Comissió, sense concretar continguts ni acords d'actuació, tant pel que fa a atenció primerenca com a autisme, en concret”.

Per tant, i amb ànim de concloure, l'informe que les ajudes per a xiquets amb autisme en la nostra Comunitat constitueixen, en este moment, una prestació sanitària extraordinària que, des del nostre punt de vista, hauria d'estar resolta en el marc de l'atenció primerenca i en el d'educació i que, en la mesura que siga possible i a llarg termini, així es pretén ja que la nostra dotació pressupostària no deixa de minorar-se i, en conseqüència, de causar greus disfuncions en el tractament conductual d'estos xiquets a les empreses col·laboradores que no compten amb suficient solvència financera per a suportar el pagament tardà de l'Administració”. En este sentit, suggeria a esta institució que “(...) recomane l'impuls necessari dels CDIAT i els SPE a fi de procurar tot el suport per als menors afectats i les seues famílies que haurien d'impulsar-se en una societat avançada com la nostra (...)”.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

Després de concloure la tramitació ordinària de la queixa i atés que no hi constava escrit d'al·legacions, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient.

Esta institució, amb motiu de la tramitació, entre d'altres, de les queixes núm. 091552 i núm. 109027, va tindre l'oportunitat de conèixer la discrepància de pares i mares amb xiquets/es autistes en relació amb la decisió de l'Administració sanitària de finalitzar els denominats Programa d'Intervenció Precoç, quan estos compliren els sis anys d'edat. En aquella ocasió, l'Administració sanitària ens va informar el següent:

«(...) La Conselleria de Sanitat va elaborar l'any 2006 un “Protocol d'Intervenció Precoç per al Tractament de TEA” seguint les directrius del Grup d'Estudis de Trastorns de l'Espectre Autista de l'Institut d'Investigació de Malalties Rares- Institut de Salut Carlos III.

En este protocol s'especifica el següent:

El Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la cartera de servicis del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua autorització (BOE núm. 222 de 16/09/2006), inclou en el seu “Annex III: Cartera de servicis comuns d'atenció especialitzada”, apartat 7, Atenció a la salut mental”, el punt 7.5 que es referix al diagnòstic i tractament dels trastorns psicopatològics de la infància/adolescència, inclosa l'atenció dels xiquets amb psicosi, autisme, etc.

La programació del tractament establert per a cada pacient ha de fer partícips la Conselleria d'Educació i la de Benestar Social, ja que l'àmbit educatiu i la

situació familiar són part determinant en l'abordatge d'esta patologia, que supera l'estrictament sanitari.

La proposta de finançament per part de l'Agència Valenciana de Salut es formula amb independència de la gravetat del cas, tot reavaluant la consulta, els informes i l'evolució del pacient cada 6 mesos i fins que el menor complisca els 6 anys d'edat, s'escolaritze en un centre o aula especial i es resolga la intervenció psicoeducativa per la Conselleria d'Educació. A partir d'eixe moment deixaria de finançar-se ja que la programació educacional especial d'estos xiquets ha d'integrar-se gradualment i estar resolta en el primer trimestre de l'educació obligatòria. Com a màxim, l'edat límit per al finançament dels tractaments és de set anys, si el menor els complix dins del curs lectiu.

criteri d'edat. Una vegada complits els sis anys, es vigilarà perquè la renovació i facturació del tractament no sobrepassa el període establert de cadència per a integrar adequadament el xiquet en el col·legi (aules o col·legis d'educació especial) i no provocar una ruptura brusca del tractament. La data límit serà la finalització del primer curs de l'educació primària obligatòria, llevat que el menor complisca set anys dins d'eixe curs lectiu, i en este cas esta serà la data límit.

Tal com suggerixen el grup d'experts de l'Institut Carlos III, cal destacar que hi ha un consens internacional quant al fet que l'educació i el suport social són els principals mitjans de tractament.

Estos aspectes han de ser complementats, de vegades, amb medicació i amb altres programes terapèutics com ara els programes per a problemes específics de conducta o la teràpia cognitiva conductual per als problemes psicològics associats en persones de més alt nivell de funcionament.

L'ensenyament organitzat i estructurat, ja siga en contextos naturals –la llar o la comunitat–, ja siga en contextos específics d'aprenentatge –l'escola o servicis especialitzats–, és la intervenció més eficaç.

Així doncs, entenem que la intervenció d'estos trastorns ha de seguir compartint-se amb les institucions educatives i socials que implementen l'adequada integració i desenvolupament del xiquet».

L'autora de la queixa sol·licita que no es demoren els pagaments per part de l'Administració sanitària al centre especialitzat privat a què acudix el seu fill (per derivació de l'hospital), ja que podria afectar el seu tractament.

Considerem que la demora en els pagaments en cap cas ha de condicionar el tractament que rep el menor. En este sentit, tal com indicàrem a l'autora de la queixa en conversació telefònica mantinguda al març de 2013, el tema de les demores en els pagaments ha de ser plantejat, si ho considera oportú, pel centre concertat a què acudix el menor que era el legitimat per a això.

No obstant això (si bé no era un aspecte que es plantejava de forma expressa en la present queixa), una qüestió que exposen un important nombre de pares i mares de menors amb TEA a esta institució és que els programes o tractaments iniciats en els centres especials privats (centres a què són derivats per l'Agència Valenciana de Salut)

finalitzen als 6 anys; en este sentit sol·liciten que s'amplie l'assistència i el tractament el temps que siga necessari.

De les actuacions, en relació amb els menors amb TEA, es desprenia el següent:

Primer. Que es tracta d'una qüestió que necessita la participació dels tres sectors de l'Administració pública implicats en l'atenció a la infància: sanitat, servicis socials i educació.

Segon. Que, per als xiquets/es d'edat compresa entre els 0 i 6 anys, l'Administració sanitària compta amb un Programa d'Intervenció Precoç per a casos d'autisme. En esta etapa cal destacar les actuacions de les unitats de salut mental infantil (USMI), així com dels centres especialitzats privats a què són derivats els menors per la Conselleria de Sanitat (tanmateix, segons allò que s'ha informat per la Conselleria de Sanitat, esta funció podria desenvolupar-se a través dels CEDIAT).

Tercer. Que, a partir dels 7 anys, primer curs d'escolarització obligatòria, les actuacions es deriven als centres escolars (Conselleria d'Educació), concretament dels Servicis de Psicopedagògics Escolars (SPE), tot això sense perjudici, en esta etapa, de les actuacions de les USMI i dels CEDIAT.

Amb caràcter previ, informàrem que no correspon al Síndic de Greuges resoldre les discrepàncies o desacords amb els models d'organització administrativa que tinguen les administracions públiques, atés que excedix el nostre àmbit competencial. No obstant això, per al cas objecte d'esta queixa realitzàrem les reflexions que a continuació exposem.

Considerem que en els casos que la Conselleria de Sanitat no qüestione l'eficàcia dels tractaments que reben els menors amb TEA, l'actuació dels pares i mares, indubtablement lògica davall el punt de vista personal, justifica la seua pretensió que els menors continuen amb el tractament iniciat.

La jurisprudència considera que molts dels tractaments per a l'autisme denominat són de caràcter sanitari, no educatiu, per això no hi ha cap dubte que la sanitat té com a objecte, no sols fer front a aquelles situacions de risc per a la vida, sinó, a més, la prevenció, el tractament o curació de les malalties, la conservació i esperança de vida, l'eliminació o disminució del dolor i el patiment etc., per la qual cosa l'adequada aplicació d'un tractament que determine una millora en la seua qualitat de vida constituïx un tractament sanitari, amb independència que el seu contingut siga de naturalesa pedagògica.

D'altra banda, allò que ha informat l'Administració educativa (amb motiu de la queixa núm. 091552) no deixava dubtes: "en tot cas, l'atenció educativa que s'oferix a este alumnat no és impediment perquè tinguen accés a les diferents ajudes i beques que es convoquen per part de les distintes administracions de caràcter local, autonòmic o estatal".

Des d'esta institució valorem molt positivament l'actuació de l'Administració sanitària, primer, per comptar amb un Programa d'Intervenció Precoç per a casos d'autisme i, després, per estendre la seua intervenció fins als 6 anys.

No obstant això, a la vista del benefici concret que pot haver reportat a molts menors i encara tenint en compte que l'acció protectora d'un sistema sanitari públic està caracteritzada per la limitació de mitjans i la seua projecció cap a una cobertura de vocació universal, considerem que estaria justificat i que podria ser d'interés que l'Administració sanitària valorara l'eliminació dels límits d'edat, sempre que els facultatius especialistes de la xarxa pública, responsables d'estos menors, consideren que han de continuar amb els tractaments iniciats; tot això, sense perjudici de l'adequada coordinació amb els gabinets psicopedagògics escolars i els centres d'educació especial dependents de la Conselleria d'Educació.

Tenint en compte tot el que hem dit, suggerírem a la Conselleria de Sanitat que, en l'atenció als menors amb trastorns de l'espectre autista (TEA), valorara la supressió dels límits d'edat en la intervenció que es finança des de l'Agència Valenciana de Salut en els casos que els facultatius especialistes de la xarxa pública i responsables d'estos menors recomanen la seua continuïtat.

L'Administració sanitària va contestar al nostre suggeriment, i indicava, entre altres qüestions, el següent:

“(…) ja es va fonamentar en l'escrit anterior la situació global d'atenció a la infància que és objecte d'atenció precoç i des d'ací opinem que esta “atenció precoç” com a tal ha de cenyir-se a edats primerenques de la vida (0-4 anys).

Els pares poden opinar que el tractament iniciat amb el programa d'intervenció precoç ha de seguir; la seua opinió com a tal ens mereix tot el respecte, però no està avalada per cap evidència científica sinó pel fet de ser pares d'un xiquet amb autisme, qüestió que és perfectament comprensible des del punt de vista humà.

La sanitat continua prestant a estes persones l'atenció que necessiten en el seu àmbit de competències, que comprén des de pediatria d'atenció primària a especialitzada fins a tota la xarxa d'unitats de salut mental infantil i d'adults.

Són multitud les evidències científiques (amb nivell C) que determinen que esta teràpia només és útil si es fa molt jove i no en tots els casos, per la qual cosa prolongar la seua persistència mes allà dels sis anys no té fonament científic (les intervencions addicionals que es fan en este moment són d'evidència dèbil, encara que recomanades, la qual cosa no permet generalitzar el seu ús, ja que l'aplicació d'esta teràpia requerix una valoració cas a cas, i mai de manera generalitzada.

D'altra banda, l'informe que encara no s'ha efectuat un estudi que demostre l'eficàcia d'estos tractaments i que en el moment en què es dispose d'una eina que permeta evidenciar clarament la seua utilitat inequívoca en tots els casos, s'adaptarà orientant el seu ús correctament a totes les parts interessades.

En breu, es constituirà una comissió d'experts en l'àmbit de la Subsecretària General -Servici d'Inspecció- d'esta Conselleria de Sanitat amb l'ànim de debatre, consensuar i publicar internament documentació clara i concreta

sobre este tema, que permeta a tots els implicats una correcta presa de decisions.

Per tant, i amb ànim de concloure, ens reiterem en el nostre anterior informe, ja que les ajudes per a xiquets amb autisme en la nostra Comunitat és per la nostra part i en este moment una prestació sanitària extraordinària, la intervenció psicopedagògica de la qual, des del nostre punt de vista, hauria d'estar resolta en el marc de l'atenció primerenca i en el d'educació.

Si en el transcurs de les reunions que es mantinguen des de la comissió es fonamentara alguna altra resolució o recomanació, se li faria arribar a fi que estiga permanentment informat de l'evolució d'este tema i de la seua atenció per la nostra part (...)"

A la vista de la informació anterior, vam finalitzar de les nostres investigacions.

8. Assistència a la població infantojuvenil en matèria de salut mental en el Departament de Salut de Dénia

En la queixa núm. 1213527, la presidenta de l'Associació Espanyola de Neuropediatria Professionals de la Salut Mental (d'ara en avant, AENPV) en el seu escrit inicial, substancialment, manifestava els fets i les consideracions següents:

«(...) al setembre, Marina Salut ha acomiadat la psicòloga clínica que tenia contractada a mitja jornada per a atendre la població infantojuvenil del Departament de l'Hospital de Dénia. Esta psicòloga era, juntament amb un psiquiatre de la Unitat de Salut Mental d'adults (USM) que es desplaçava un únic matí a l'hospital, els únics recursos humans destinats a la població infantil en matèria de salut mental del Departament (...) a l'octubre comuniquen a dos psicòlogues clíniques, adscrites a la USM d'adults, que hauran de desplaçar-se cada dimecres a partir de l'1 de novembre a l'Hospital de Dénia per a atendre esta població, en jornada de 10 hores cadascuna, tot programant sessions de seguiment de 30 minuts, sense espai per a teràpies familiars, ni per a una atenció comunitària imprescindible en intervenció infantojuvenil, sense espais per a coordinar-se amb recursos educatius, socials i allunyades de qualsevol centre d'atenció primària, fet que dificulta la necessària coordinació amb pediatria i metge de família. Sense mencionar la impossibilitat de realitzar activitats en promoció i prevenció de la salut comunitària.

Els fets citats van ser posats en coneixement de la Junta de Personal per part de l'equip de la USM, en este sentit manifestava que "(...) estos ja han presentat a la Direcció General de Recursos Humans de la Conselleria de Sanitat, al comissionat i a la Gerència de l'Hospital de Dénia les al·legacions oportunes, sense resposta (...) l'AENPV s'havia dirigit a la Conselleria de Sanitat (Comissionat del Departament de Dénia) en data 19/10/2012, sense obtindre resposta (...) la situació té un caràcter d'urgència i gravetat, màximament perquè afecta els xiquets i les xiquetes amb malaltia que són objecte d'especial protecció i salvaguarda en la legislació autonòmica, estatal i internacional (...)».

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat informació suficient, en especial:

- Primer: motius de la falta de resposta expressa als escrits dirigits a l'Administració sanitària sobre esta problemàtica (tant de la Junta de Personal com de l'AENPV).

- Segon: en quina mesura la marxa de la referida psicòloga clínica podia afectar la prestació del servici i l'assistència dels usuaris dependents del Departament Hospital de Dénia (tots ells menors d'edat).

La Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) La Conselleria de Sanitat segueix en matèria de salut mental l'Estratègia Específica del Sistema Nacional de Salut, revisió 2009-2013. Addicionalment, té aprovada una Cartera de Servicis de Salut Mental pròpia, elaborada l'any 2010 i que complementa la del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat. Ambdós documents de referència aborden, entre altres qüestions importants, una atenció adequada i de qualitat a la salut mental infantoadolescent, amb independència de qui realitze la prestació assistencial.

De moment, no està prevista la implantació d'una USMI a Dénia, la qual cosa no significa que l'atenció a la salut mental de la població infantoadolescent no haja de ser adequada i de qualitat.

Eixe departament i tots els restants que componen l'Agència Valenciana de Salut han de seguir els criteris de la Conselleria de Sanitat que estan, reiterem, en consonància amb l'Estratègia Nacional de Salut Mental i la Cartera de Servicis de Salut Mental de la Conselleria de Sanitat.

Ha de matisar-se, d'altra banda, que no hi ha l'especialitat de Psicologia Infantil, ni està oficialment reconeguda com a tal, per la qual cosa qualsevol professional de la psicologia clínica està perfectament capacitat per a afrontar l'abordatge de la problemàtica relacionada amb esta etapa evolutiva de la vida; i no s'hi pot al·legar, des d'un punt de vista professional, una altra distinció (...).”

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer, i va manifestar el següent:

“(...) l'Administració sanitària no dona explicació ni cap justificació al nucli central del problema: l'absència d'equitat. La queixa que presentem no es referix a normes, intencions o plans de la Conselleria, sinó a la matèria en què els incomplix en este cas concret (...) la població infantojuvenil de Dénia no compta amb una unitat de salut mental infantojuvenil, amb professionals que dediquen una jornada setmanal completa, adequada i específica a les necessitats d'esta població. S'està privant esta població d'una atenció amb què compten la resta de xiquets i adolescents de la resta de departaments de salut de la Comunitat Valenciana (...) la salut mental d'adults compta amb una ràtio de professionals molt inferior a la mitjana de la resta de departaments de salut. Amb la reducció dels recursos humans duta a terme i la redistribució dels seus professionals es troba encara més reduïda en haver

d'atendre, a més, la població infantojuvenil (...) les dues psicòlogues clíniques que atenen la població adulta destinen 10 hores setmanals cadascuna per a atendre la població infantojuvenil, i un psiquiatre d'adults 10 hores setmanals (...) es trenca l'equitat assistencial en el camp de la salut mental en totes les franges d'edat en el Departament de Dénia.

Si bé és cert que no hi ha l'especialitat de psicologia clínica infantil, sí que s'ha aprovat recentment l'especialitat de psiquiatria infantil (...) sense perjudici d'això anterior, els professionals en salut mental, psicòlegs i psiquiatres, s'han estat formant (màster, cursos, jornades, congressos específics, etc.) centrant-se en les necessitats d'atenció diferenciada que presenten els xiquets respecte de la població adulta, tot afegint que l'especialització per a aconseguir els coneixements necessaris requereix hores, esforç i dedicació que ha d'aplicar-se de forma exclusiva a la població infantojuvenil, ja que és sabut que el 80% de la patologia mental que trobem en la població adulta s'inicia abans dels 18 anys. Considerem que tot açò no s'aconsegueix amb una atenció repartida al (...) 50% amb el temps dedicat a adults o altres temes de salut mental.

Entenem que s'incomplix el compromís que l'any 2009 va traslladar el director general de Recursos Humans a eixa institució: "amb l'entrada en funcionament del nou Hospital de Dénia, de nova gestió, que comprén les poblacions de la Marina Alta, s'adequarà progressivament l'atenció en matèria de salut mental, incloent-hi les necessitats assistencials de salut mental infantoadolescent (...) i que va motivar la paralització de les accions empreses per les associacions ciutadanes i professionals en este Departament de Salut (...)".

A la vista de les al·legacions formulades per l'autora de la queixa, així com a fi de proveir millor la resolució de la present queixa, sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat una ampliació d'informe.

La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat ens va comunicar la resposta de la directora general d'Assistència Sanitària a la sol·licitud de la promotora de la queixa de creació d'una unitat de salut mental infantojuvenil a la Marina Alta.

Vam traslladar el contingut de l'informe a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara al·legacions, com així va fer, i en les quals sol·licitava "(...) que es reconsidere esta actuació i es cree una unitat de salut mental infantojuvenil, amb els recursos humans especialitzats en jornada completa que permeten oferir una atenció equivalent a què rep esta població en els altres departaments de salut. L'AENPV, mentre la situació no canvie, continuarà denunciant en les instàncies que considere oportunes la discriminació que patix la població de la Marina Alta, en relació amb la resta de Departaments de la Comunitat Valenciana (...)".

Arribats a este punt, conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que consten en l'expedient.

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, es va encarregar d'actualitzar les prestacions previstes en el Decret de 1995 i les detalla

incloent, tant en la cartera de servicis d'atenció primària, com en la d'atenció especialitzada, un apartat específic sobre salut mental. El Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat va aprovar l'Estratègia Especifica del Sistema Nacional de Salut en matèria de salut mental.

Al mateix temps, el Reial Decret 1030/2006, en l'article 11, permet que les comunitats autònomes compten amb servicis complementaris propis.

La Conselleria de Sanitat va aprovar la Cartera de Servicis de Salut Mental pròpia en 2010, i distingia entre atenció ambulatoria i atenció hospitalària. Les unitats de salut mental infantil i adolescent (d'ara en avant, USMI-A) juntament amb els centres d'atenció primària i les unitats de salut mental d'adults (USM), formen part de l'atenció ambulatoria.

En este sentit, la Cartera de Servicis de Salut Mental valenciana especifica que l'àmbit territorial d'actuació de les unitats de salut mental supera la zona bàsica de salut i actuen de forma integrada i coordinada amb els recursos especialitzats del Departament.

L'any 2003, el Síndic de Greuges va elaborar l'*Informe Especial a les Corts Valencianes sobre la situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars*, que va concloure amb 23 recomanacions dirigides a distints sectors de les administracions públiques. En relació amb la present queixa, convé recordar la Recomanació onzena (sobre la salut mental infantil) dirigida a la Conselleria de Sanitat: "Que, de conformitat al que disposa el Pla Director de Salut Mental i Assistència Psiquiàtrica de la Comunitat Valenciana (PDSM), s'amplien progressivament les plantilles de personal de les unitats amb la finalitat de poder atendre dignament la població".

En este sentit, informem que el Síndic de Greuges es trobava tramitant la queixa d'ofici núm. 1201100, l'objectiu inicial de la qual és avaluar el grau de compliment de les recomanacions contingudes en el referit informe especial del 2003.

D'altra banda, amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 083809, vam tindre l'oportunitat de conèixer la problemàtica específica del Departament de Salut de Dènia. Després de la instrucció de la queixa núm. 083809, en data 7/07/2009, suggerirem a la Conselleria de Sanitat el següent: "(...) realitze un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta comptar amb uns servicis sanitaris de salut mental infantoadolescent dignes i adequats en el Departament de Salut 13 (Marina Alta), que garantisquen la igualtat en l'accés i en les condicions de les prestacions sanitàries (...)".

En conseqüència, tant a través de l'Informe especial de 2003 com de queixes individualitzades (com és el cas de l'esmentada queixa núm. 083809), des d'esta institució hem tingut coneixement de qüestions que afecten l'àmbit de la salut infantojuvenil.

De la pàgina web de la Conselleria de Sanitat ("Organització assistencial") es desprén que, actualment, existixen a la Comunitat Valenciana 23 USMI-A. Esta dada reflectix un augment en el nombre d'USMI-A si partim de les dades del nostre Informe especial de 2003 que es referia a 10 USMI-A. En este sentit, podem destacar que, en termes

generals, hi ha un creixement de recursos destinats a l'atenció ambulatoria de la salut mental de la infància i l'adolescència.

No obstant això, en l'informe remés a esta institució per la Conselleria de Sanitat es desprén que:

“(…) de moment no està prevista la implantació d'una USMI a Dénia, la qual cosa no significa que l'atenció la salut mental de la població infantoadolescent no haja de ser adequada i de qualitat.

Sense perjudici del que hem dit més amunt, hauríem de determinar si, en general, i en particular per al Departament de Salut de Dénia, l'augment en el nombre d'USMI-A o de servicis de salut mental infantil-juvenil ha estat acompanyat d'un increment en el nombre de la plantilla de facultatius especialistes en psiquiatria, psicòlegs, personal d'infermeria i treballadors socials. En la contestació oferida per l'Administració a l'autora de la queixa en data 6/06/2013 se li indicava que “(…) avui comptem amb una cobertura de 6 consultes externes a la setmana a temps complet, amb uns recursos humans de dos psicòlegs i un psiquiatre (...)”.

En este punt, convé recordar el Pla Director de Salut Mental i Assistència Psiquiàtrica de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, PSM) que, en el seu apartat quart, relatiu a la “planificació sanitària i sociosanitària”, dins de les àrees de decisió dels recursos humans, establia la següent estimació de necessitats professionals per a la salut mental infantil:

- Dos psiquiatres per cada 100.000 habitants, destinats a l'atenció de la salut mental infantil (l'OMS es referix a la ràtio d'un psiquiatre per cada 75.000 habitants, o el que és el mateix, 1,33 psiquiatres per cada 100.000 habitants).
- Un psicòleg per cada 100.000 habitants.
- 0,5 infermers per cada 100.000 habitants.
- 0,5 treballadors socials per cada 100.000 habitants.

Estes estimacions de necessitats professionals han de completar-se amb les previstes per a les unitats de salut mental per a adults:

- Set psiquiatres per cada 100.000 habitants.
- Sis psicòlegs per cada 100.000 habitants.
- 6,5 infermers per cada 100.000 habitants.
- 2,5 treballadors socials per cada 100.000 habitants.

El Departament de Salut de Dénia compta amb població de referència de 174.000 habitants, que s'incrementa en època estival d'acord amb les dades de l'Institut Valencià d'Estadística (IVE) i del Padró de la Marina Alta, elaborat per l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, de 2012, situa esta xifra en 201.840 habitants).

D'altra banda, en relació amb l'atenció a la salut mental infantil i adolescent a Dénia, de les dades que consten en esta Sindicatura (amb motiu d'altres actuacions) i d'acord amb les estimacions vistes, es desprén l'evolució següent:

- Psiquiatres: 0,2 en 2002 davant d'un 0,5 en 2011.
- Psicòlegs: 0,0 en 2002 davant d'un 0,55 en 2011.

- Persona d'infermeria: 0,0 en 2002 davant d'un 0,0 en 2011.
- Treballadors socials: 0,0 en 2002 davant d'un 0,0 en 2011.

D'acord amb això anterior, considerem que la planificació dels recursos humans en l'àmbit de la salut mental infantil i adolescent del Departament de Salut de Dénia, si bé ha evolucionat en el cas dels psiquiatres i psicòlegs, encara està allunyada de l'estimació de necessitats professionals establides per la pròpia Conselleria en el PSM (sobretot en els altres dos col·lectius professionals) .

En estos termes, sense perjudici dels criteris d'organització sanitaris que utilitze l'Administració, el Síndic de Greuges, com a garant dels drets fonamentals dels ciutadans recollits en el títol I de la Constitució espanyola i en el títol II de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, presta especial atenció i dedicació als menors i adolescents que, a causa de tenir alguna discapacitat física, sensorial o psíquica, requereixen, no solament atenció especialitzada, sinó que necessiten ser emparats per al gaudi dels drets que tant la nostra carta magna com el nostre Estatut d'autonomia reconeix a tots, i entre ells, el dret a una atenció especialitzada i, en este sentit, són constants les resolucions que esta institució dirigix a l'Administració Pública Valenciana perquè, en l'àmbit de les seues competències, realitze una política de previsió, tractament i rehabilitació dels menors i adolescents que requereixen una atenció especialitzada (salut mental infantoadolescent).

Davant de tot el que hem exposat, suggerirem a la Conselleria de Sanitat que valorara la creació d'una unitat de salut mental infantil i adolescent (USMI-A) per al Departament de Salut de Dénia. Així mateix, li suggerirem que realitzara les actuacions necessàries perquè el referit Departament comptara amb una plantilla que complira amb els estàndards previstos en el Pla Director de Salut Mental i Assistència Psiquiàtrica de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Sanitat va contestar als nostres suggeriments manifestant, entre altres qüestions, el següent:

“(...) atenent al suggeriment que ens fa amb relació a esta queixa, li manifestem que la nostra intenció és continuar estudiant la possibilitat de crear una unitat de salut mental infantil en el Departament. Quant a l'adequació de la plantilla respecte del Pla de Salut Mental i Assistència Psiquiàtrica de la Comunitat Valenciana, l'informem que està dins de les ràtios poblacionals (...)”.

A la vista d'això anterior, vam finalitzar les nostres investigacions.

9. Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA)

Les qüestions que aborda este epígraf són diverses, i moltes han sigut tractades en el passat per esta institució i recollides en els nostres Informes anuals presentats a les Corts Valencianes.

No obstant això, al llarg del 2013 han continuat presentant-s'hi queixes sobre la demora en els tractaments de reproducció assistida (queixes núm. 1318523 i núm. 1318865),

sobre els límits d'edat per a sotmetre's als tractaments (queixa núm. 1319116) i les exclusions al tractament per tindre ja un fill (queixa núm. 1318971).

Sense perjudici d'això anterior, podem destacar enguany la queixa núm. 1317740, en la qual el seu autor es referix a la situació de les parelles i matrimonis homoparentals i dones soles en relació amb els tractaments de reproducció humana assistida.

Concretament, l'interessat manifesta, entre altres qüestions, que:

“(…) l'exclusió de les dones lesbianes i fadrines dels tractaments de reproducció assistida finançats per la sanitat pública vulnera de forma clara els preceptes arrellegats en la Constitució i l'Estatut que fan referència a la dignitat de les persones i a la igualtat davant de la Llei sense que puga discriminar-se per l'orientació sexual o qualsevol altra condició o circumstància social.

Esta exclusió que el Ministeri de Sanitat, segons han comunicat a les diferents comunitats autònomes, té intenció d'incorporar de forma expressa a la Cartera de Servicis Comuns, ja està sent aplicada per la Generalitat en els centres públics des de l'any 2011.

Esta decisió es fonamenta en una concepció molt restrictiva de la infertilitat entesa únicament com la impossibilitat de reproducció en parelles heterosexuales. Una visió que implica una limitació per a les parelles i matrimonis homoparentals i per a les dones soles que desitgen tindre fills o filles i que es veuen impossibilitades d'engendrar-los per la seua orientació sexual o falta de parella.

El canvi de concepció de la finalitat de la reproducció assistida es veu clarament en l'evolució de la normativa que la regula.

Així, la Llei 35/1988 (derogada per la Llei 14/2006), que regulava la reproducció assistida, feia referència al fet que “les tècniques de reproducció assistida tenen com a finalitat fonamental l'actuació mèdica davant de l'esterilitat humana, per a facilitar la procreació quan altres terapèutiques s'hagen descartat per inadequades o ineficaces”.

En canvi, la Llei 14/2006, de tècniques de reproducció humana assistida, elimina del seu articulat qualsevol referència a l'esterilitat i remarca en el seu article 6 que “la dona pot ser usuària o receptora dels tècniques regulades en esta Llei amb independència del seu estat civil i orientació sexual.”

Mentre la Llei preveu com a usuàries la totalitat de les dones majors de 18 anys com a plena capacitat d'obrar, la decisió de la Conselleria de Sanitat exclou de la utilització d'estes tècniques en els centres públics les dones soles o lesbianes/bisexuals, tot partint d'una concepció limitadora del concepte d'infertilitat que va ser eliminada de la normativa amb l'entrada en vigor de la Llei de 2006”.

En el moment de l'elaboració del present Informe anual la queixa continua tramitant-se.

10. Infraestructures sanitàries

Durant l'any 2013, han entrat en la institució diverses queixes sobre este epígraf, les quals afecten les infraestructures dels servicis d'emergències (nombre d'ambulàncies i horari dels servicis d'urgències). Així, podem destacar la queixa núm. 1301073 (comarca la Foia de Buñol-Chiva), núm. 1304374 (Bétera), núm. 1304583 (Morella), núm. 1304676 (València i província), núm. 1304971 (Cortes de Arenoso), núm. 1312795 (Cheste), núm. 1315404 (Picassent), núm. 1316515 (província d'Alacant), núm. 1316587 (a San Miguel de Salinas d'Alacant) i núm. 1319063 (Bigastro).

A tall d'exemple, a continuació exposem la queixa núm. 1304676 i acumulades en la qual els seus autors es referien al servici d'emergències sanitàries de la ciutat de València i província. En este sentit manifestaven el següent:

“(...) els retalls que la Conselleria de Sanitat vol aplicar en el servici d'emergències sanitàries de la província de València implica l'eliminació de recursos indispensables per al compliment d'uns temps d'assistència establits per la pròpia Conselleria (...) els recursos que s'eliminen són sis unitats de suport vital bàsic, tant de València com de la resta de la província, i l'helicòpter medicalitzat. A més, vuit unitats també de suport vital bàsic passen de 24 a 12 hores de servici. I, finalment, es retallen en dues hores l'horari de 3 unitats SAMU (...) estos canvis comporten que la ciutat de València tindrà reduïda la capacitat d'assistència a urgències i emergències substancialment, sobretot, a la nit, ja que diverses unitats prestaran servici només de dia. En la resta de la província implica que els temps d'assistència es demoraran enormement, ja que es deixen àmplies zones de la província totalment descobertes (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través del director general d'Assistència Sanitària, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) la Conselleria de Sanitat, a fi de racionalitzar els servicis i recursos d'emergències extrahospitalàries, assegurant i adequant, al mateix temps, l'atenció i els temps de resposta del servici a les necessitats de la població, ha realitzat una exhaustiva anàlisi de l'activitat dels recursos d'atenció a les urgències i les emergències en tot l'àmbit de la Comunitat Valenciana. En l'esmentat anàlisi s'ha avaluat l'activitat dels servicis d'emergències per períodes estacionals, franges horàries, distribució territorial, servicis complementaris, etc.

Sobre la base d'esta anàlisi s'ha realitzat una reordenació geogràfica i temporal dels recursos de suport vital bàsic (SVB) que asseure l'atenció sanitària més adequada a les necessitats de la població i que de cap manera implica una disminució de la capacitat d'atenció a les urgències i les emergències de la població de la Comunitat Valenciana, tenint a més en compte que no s'ha eliminat cap servici SAMU (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe als autors de la queixa a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrits d'al·legacions; no obstant això, i a pesar del temps transcorregut des de llavors, no vam tindre constància que este tràmit haguera sigut verificat.

Arribats a este punt, després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i de l'informe remès per l'Administració afectada, vam resoldre la present queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

Amb caràcter previ, informarem els autors de la queixa i a la pròpia Administració que no entra dins de les competències del Síndic de Greuges decidir les fórmules o criteris d'organització que ha d'emprar l'Administració pública en les seues infraestructures. Tampoc ho és resoldre les discrepàncies 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'article 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 l'article 103.1, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració pública. Així mateix, reconeix la nostra norma fonamental, en l'article 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.

Com a desplegament de l'article 43 de la Constitució, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en els seus articles 3.1 i 7, determina que els mitjans i actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut, i 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'article 54.1 de l'Estatut d'autonomia estableix que 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 relació amb les emergències sanitàries, l'article 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, el funcionament i l'organització d'este servici, seguint els principis marcats en la present Llei i en la resta de legislació d'aplicació”.

D'altra banda, el legislador valencià, a través de la Llei 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, estableix en l'article 2 apartat 4 (actuacions que corresponen al Consell) 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 al qual 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 sanitària.

A la vista d'això anterior, suggerirem a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en l'àmbit de l'atenció sanitària d'urgències i emergències, a fi de garantir una protecció integral de la salut a través de l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que complira així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

El suggeriment va ser acceptada per l'Administració sanitària, i per això vam tancar l'expedient.

11. Antenes de telefonia mòbil

En este apartat volem destacar dues queixes, la núm. 1302678 (que afectava el municipi de Sant Joan d'Alacant) i la queixa núm. 1317531 (relativa al municipi de Pilar de la Horadada).

L'autora de la queixa núm. 1302678 manifestava que “(...) en el terrat de l'edifici ubicat en l'avinguda de la Rambla núm. (...) hi ha instal·lada des de fa 6 anys, aproximadament, una antena de telefonia mòbil. Desconeixem si té llicència d'obres municipal i llicència d'activitat. El 14 de febrer de 2012 presentem un escrit per registre municipal i no hem aconseguit cap resposta. Davant d'este fet de conviure amb una antena de telefonia mòbil, estem molt molestos, entre altres raons, perquè el nombre de càncers dels veïns de la zona creiem que és un poc elevat. En concret, en el meu edifici han mort dos veïns de tumors cerebrals fulminants. La nostra intenció és aconseguir que eixa antena desaparega del centre del poble (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant, el qual, a través del seu alcalde, en data 22/03/2013, ens va traslladar la resolució de la Regidoria d'Urbanisme de data 8/03/2013 “(...) per la qual s'incoa

expedient de reposició de la legalitat urbanística a la mercantil (...) com a propietària de l'antena de telefonia mòbil situada en l'edifici, situat a l'av. De la Rambla núm. (...)”.

Arribats a este punt, conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. Del detallat estudi de la queixa, així com de la documentació aportada, es desprenia que, per part de la corporació local s'ha incoat expedient de restauració de la legalitat urbanística alterada; s'ha donat trasllat al Servei d'Urbanisme a fi que es resolga sobre la incoació, si escau, del corresponent expedient sancionador per la comissió d'infracció urbanística; la instal·lació no era legalitzable.

Esta institució no pot deixar de reconèixer i entendre les dificultats municipals per a reaccionar amb promptitud davant de tots els il·lícits 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, però 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 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, amb la tramitació prèvia procediment sancionador corresponent, això sense perjudici de les possibles responsabilitats civils o penals.

D'altra banda, l'article 225 de la Llei urbanística valenciana estableix que l'expedient de restauració de la legalitat conclourà mitjançant una resolució en què s'ordenarà l'adopció, segons els casos, de les mesures següents: tractant-se d'obres d'edificació, les operacions de restauració consistiran en la demolició de les edificacions realitzades il·legalment.

Esta institució manté en les seues resolucions que la disciplina urbanística transcendeix del 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, ni més ni menys, que l'equilibri de les ciutats i del territori en general; en este sistema es posa en joc nostre esdevenidor. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, en la certesa i en el bé comú, després, mitjançant actes injustos, s'incomplisquen; i una vegada generalitzat l'incompliment, és difícil saber fins on es pot arribar.

A la vista de l'anterior, recomanem a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant que, tenint en compte que la instal·lació no és legalitzable, ordene la retirada de l'antena de

telefonía mòbil, amb l'advertència que, en cas d'incompliment, s'imposaran multes coercitives i s'acordarà l'execució subsidiària a costa de l'obligat.

La recomanació va ser acceptada per l'entitat local afectada, per la qual cosa, després de traslladar l'informe a l'autora de la queixa, vam tancar l'expedient.

12. Règim d'aportació farmacèutica (RAF)

Sobre el règim d'aportació farmacèutica (d'ara en avant RAF) són diverses les temàtiques que han arribat a esta institució durant 2013 i que podríem resumir en quatre:

- Demores en la devolució de l'excés d'aportació farmacèutica realitzada pels usuaris.
- Possible excepció a l'aportació farmacèutica, concretament, en els casos de persones desocupades que ha perdut el dret a percebre el subsidi de desocupació i en els casos de percebre una prestació no contributiva (PNC).
- Discrepància de dades amb el RAF assignat.
- Eliminació de la gratuïtat de la prestació farmacèutica per a persones amb discapacitat (epígraf específic en l'Informe anual).

En relació amb les demores en la devolució de quantitats que superen el límit màxim d'aportació farmacèutica, podem destacar la queixa núm. 1314832 en la qual la seua autora manifestava els fets i les consideracions següents:

“(…) Des de l'octubre de 2012 no ens han tornat ni a la meua esposa ni a mi les quantitats pagades de més amb motiu del copagament farmacèutic, les quals ascendixen a 17,39 € de l'últim trimestre de 2012 i a 19.84 € les del primer trimestre de 2013 (...) sóc conscient que no són quantitats importants, però avui, qualsevol quantitat és necessària i a més estic en el meu ple dret de reclamar el que se'ns deu (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, ens va comunicar el següent:

“(…) s'havia donat resposta expressa a la interessada per part de la referida Direcció general (...) l'autora de la queixa tènica un TSI 002-01, corresponent a una percentatge d'aportació del 10% en la prestació farmacèutica, amb un límit legal mensual de 8,14 euros (...) superada esta quantia mensual, la sobreaportació que vosté haja realitzat en cada trimestre, se li ingressarà directament en el compte en què té domiciliada la seua pensió, sempre que la quantia que calga ingressar siga superior a 7 euros. Si la sobreaportació trimestral realitzada no supera esta quantitat, s'acumularà per al següent trimestre (...) el total de sobreaportació realitzada ascendix a 4,45 euros per al trimestre juliol-setembre, una quantitat que no es va abonar perquè no superava els 7 euros. Esta quantitat es va acumular per al seu reemborsament en el següent trimestre (...) el total de sobreaportació realitzada per al trimestre octubre-desembre ascendix a 3,57 euros.

Es comprova que ha sigut realitzada una transferència a favor seu de 8,02 euros en concepte de sobreaportació en la prestació farmacèutica, corresponent a la suma de les sobreaportacions dels dos últims trimestres de l'any 2012.

Per al primer trimestre de l'any 2013 encara no s'ha fet el reemborsament de les sobreaportacions en la prestació farmacèutica (...).”

Després de traslladar l'informe l'autora de la queixa, i com que no hi constaven al·legacions, vam tancar l'expedient.

Respecte de queixes presentades per persones que consideren que, si escau, els són d'aplicació les excepcions a l'aportació farmacèutica, a continuació exposem dues queixes que poden resultar il·lustratives d'esta qüestió: queixa núm. 1302140 -persona desocupada que ha perdut el dret a percebre el subsidi de desocupació- i queixa núm. 1317577 -perceptors d'una prestació no contributiva (d'ara endavant PNC).

En la queixa núm. 1302140, el seu autor, en situació de desocupació, manifestava que “(...) en l'actualitat em trobe abonant el 40% del cost econòmic dels fàrmacs que necessite (...) estaran exempts d'aportació, els usuaris i els seus beneficiaris que pertanguen a una de les categories següents: parats que han perdut el dret a percebre el subsidi de desocupació mentre subsistisca la situació (...) en l'actualitat, em trobe en situació de desocupació sense dret a percebre cap subsidi i continue inscrit com a demandant d'ocupació (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe de la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Subdirecció General d'Ordenació Sanitària, ens va comunicar el següent:

“(...) en l'actualitat, en el Sistema Nacional de Salut, són l'Institut Nacional de la Seguretat Social o, si escau, l'Institut Social de la Marina, a través de les seues direccions provincials, els que reconeixen la condició d'assegurat o de beneficiari del Sistema Nacional de Salut i, una vegada reconeguda la condició d'assegurat o beneficiari, el dret a l'assistència sanitària es fa efectiu per les administracions sanitàries (en el cas de la Comunitat Valenciana, per la Conselleria de Sanitat a través de l'Agència Valenciana de Salut) que faciliten l'accés dels ciutadans a les prestacions d'assistència sanitària a través de l'expedició de la targeta sanitària.

El Reial Decret Llei 16/2012 va modificar la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris tot introduint, entre d'altres, un nou article 94 bis, denominat: aportació dels usuaris i beneficiaris en la prestació farmacèutica ambulatoria. I establia en el seu apartat 8 les exempcions següents:

- a) Afectats de síndrome tòxica i persones amb discapacitat en els supòsits previstos en la seua normativa específica.
- b) Persones perceptores de rendes d'integració social.
- c) Persones perceptores de pensions no contributives.

d) Parats que han perdut el dret a percebre el subsidi de desocupació mentre subsistisca la seua situació.

e) Persones amb tractaments derivats d'accident de treball i malaltia professional.

S'ha consultat la situació de l'autor de la queixa, tant en la base de dades del Sistema Nacional de Salut, com en la base de dades de l'Institut Nacional de la Salut.

Així, l'autor de la queixa, segons la informació de la base de dades de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, té reconegut des del 7 de gener de 2013 la condició d'assegurat del Sistema Nacional de Salut per haver esgotat la percepció per desocupació i, per això, el seu nivell d'aportació farmacèutica ambulatoria és del 40%, sense límit d'aportació en aplicació de l'article 94 bis, apartat 5, de la Llei 29/2006, comunicat a la base de dades de Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat del 25 de febrer de 2013.

S'ha de matisar que este apartat estableix de manera literal que estaran exempts els "parats que han perdut el dret a percebre el subsidi de desocupació mentre subsistisca la seua situació".

Segons la nostra informació, i llevat que s'acredite el contrari, l'autor de la queixa no ha percebut el subsidi per desocupació, sinó la prestació per desocupació i, conseqüentment, no ha pogut perdre el seu dret a percebre el subsidi, ja que mai no l'ha tingut".

L'article 94 bis, apartat 8, només preveu l'exempció farmacèutica per al "subgrup" de persones que hagen esgotat el subsidi per desocupació i no la prestació (...)"

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'interessat a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

Com que no constava escrit d'al·legacions i una vegada analitzada tota la documentació que constava en l'expedient, no observàrem una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra actuació, per la qual cosa vam donar per conclosa la nostra intervenció.

En la queixa núm. 1317557 la seua autora, beneficiària d'una PNC, manifestava que "(...) per resolució del director general de Farmàcia i Productes Sanitaris de data 7/03/2013, li va ser estimada la seua sol·licitud de devolució de la sobreaportació produïda en la prestació farmacèutica al mes de juliol de 2012 (reemborsament número 482, 3r trimestre de 2012: quantitat 13,39 euros) (...) hui, 12 de juliol de 2013, quasi un any després d'haver realitzat la sol·licitud de reemborsament d'un cobrament d'allò indegut per part de la Conselleria de Sanitat, ja que la meua aportació ha de ser del 0%, i des de principis de març de 2013 en que es dóna la Resolució estimatòria no se m'ha ingressat ni un euro en el compte bancari (...)".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris, ens va comunicar el següent:

“(…) l’autora de la queixa va sol·licitar la devolució de la sobreaportació realitzada en la prestació farmacèutica. En data 7 de març de 2013 es va tramitar la sol·licitud de reemborsament de despeses per sobreaportació (número 482) en la prestació farmacèutica, un expedient que va ser estimat per la Direcció General per un import de 13,39 euros, el qual va ser remés a la Direcció Territorial de València, on es va efectuar el registre i l’enregistrament del corresponent document comptable, la relació de l’ordre de pagament es va realitzar el dia 5 d’abril de 2013, i es troba en fase T, és a dir, que es realitze la transferència per l’import sol·licitat i estimat en esta Direcció General des de 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, hi presentara escrit d’al·legacions, com així va fer en data 22/10/2013 i va manifestar que “(...) en data de 4/09/2013 la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris va dictar una resolució estimatòria del reemborsament de sobreaportació corresponent al període gener-març de 2013 (primer trimestre de 2013) per un import de 0,58 euros (...) la quantitat de 13,39 euros, corresponent al període juliol-setembre de 2012 (tercer trimestre de 2012), encara no li havia sigut ingressada; tot això, sent perceptora d’una PNC (...)”.

Arribats a este punt, i una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l’expedient. En este sentit, considerem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en la present queixa:

Primera. Règim d’aportació farmacèutica de la promotora de la queixa.

Segona. La demora en el pagament de les quantitats que es deuen a la interessada.

Respecte de la primera qüestió, de l’estudi de la queixa (així com de lectura de les dues resolucions dictades per eixa Conselleria) es desprenia que, d’acord amb les dades del Sistema d’Informació Poblacional (SIP), la interessada presenta un TSI 001-00 a què correspon un percentatge d’aportació farmacèutica de 0% en la prestació farmacèutica.

Efectivament, l’autora de la queixa es trobava dins de les excepcions establides en el Reial Decret Llei 16/2012, en l’article 4, que inclou un nou article 94 bis en la Llei estatal 29/2006, de 26 de juliol, de garanties d’ús racional dels medicaments i productes sanitaris.

A la vista d’això anterior, considerem que a l’autora de la queixa hauria d’aplicar-se-li de forma automàtica l’exempció d’aportació per ser perceptora d’una PNC, tot evitant la necessitat d’acudir a un procediment administratiu de reemborsament de despeses.

Respecte de la segona qüestió, i amb caràcter previ, informàrem que esta institució era 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 corresponents als reemborsaments de les aportacions realitzades en la prestació farmacèutica, a causa de la greu crisi econòmica que patim.

No obstant això, no podem deixar de recordar 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, de 26 de desembre de 1991, que en l'article 1 assenyala: "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 disposa 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 quan 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".

A la vista de l'anterior, efectuarem les següents recomanacions que van ser expressament acceptades per la Conselleria de Sanitat:

Primera. Que s'aplicara de forma automàtica l'exempció d'aportació farmacèutica a l'autora de la queixa per pertànyer a la categoria de "Persones perceptores de pensions no contributives" a què es referix l'article 94 bis de la Llei estatal 29/2006, de 26 de juliol, de garanties d'ús racional dels medicaments i productes sanitaris (després de la seua modificació per Reial Decret Llei 16/2012).

Segona. Que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adoptara les mesures oportunes per a abonar les quantitats que es devien a l'autora de l'expedient de queixa.

A la vista d'això anterior, després de traslladar l'informe a la promotora de la queixa, vam finalitzar les nostres investigacions.

Finalment, en relació amb la discrepància de dades amb el RAF assignat, en tractar-se d'una qüestió que afecta l'Institut Nacional de la Salut (INSS), moltes d'eixes queixes són remeses a l'Oficina del Defensor del Poble. Com a exemple d'això hi ha la queixa núm. 1309799, en la qual el seu autor ens indicava que:

"(...) sóc malalt crònic d'epilèpsia i hipertensió, he de prendre la medicació per a això de forma continuada, adjunte informe de tractament i informe mèdic. En estos moments em trobe en desocupació, estic parat i no percepc cap subsidi de desocupació. Adjunte certificat del SEPE. Que el tipus d'aportació farmacèutica assignada és del 40% i no com que no hi estic d'acord, ja que el RD Llei 16/2012 estipula que hauria d'estar-ne exempt, vaig presentar davant de la Conselleria de Sanitat una comunicació de discrepància de dades. Vaig sol·licitar cita en l'Oficina de l'INSS de Lliria, on em van remetre a la Conselleria de Sanitat, ja que depèn d'ells este tema. Davant de la urgència de la meua situació, ja que no tinc cap tipus d'ingrés i no puc fer front a la despesa farmacèutic, em persone en la Conselleria de Sanitat a València el 21/02/2013 i verbalment em responen que això és així, estic en l'assignació correcta i que ho han enviat a Madrid (...) si no prenc la medicació, que no puc pagar, estic exposat als atacs epilèptics. Per això la meua angoixa i urgència, i encara és més angoixós que t'estiguen derivant d'una administració a una altra sense donar solució al problema (...)"

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens assenyalava el següent:

“(…) s’ha consultat la situació de l’autor de la queixa tant en la base de dades del Sistema Nacional de Salut, com en la base de dades de l’Institut Nacional de la Seguretat Social (...) té reconeguda des del 3 de desembre de 2012 la condició d’assegurat del Sistema Nacional de Salut per haver esgotat la prestació per desocupació i, per això, el seu nivell d’aportació farmacèutica ambulatoria és del 40%, sense límit d’aportació, en aplicació de l’article 94 bis, apartat 5 de la Llei 29/2006.

Este canvi en la condició d’assegurat va ser notificat per l’Institut Nacional de la Seguretat Social al Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat el 9 de gener de 2013 i el 12 de gener de 2013 es va fer efectiu el canvi per la Conselleria de Sanitat (...) el 2 de juliol de 2012 tenia reconeguda la condició d’assegurat del Sistema Nacional de Salut per “haver esgotat el subsidi per desocupació” i, com a tal, es trobava exempt d’aportació farmacèutica d’acord amb l’article 94 bis, apartat 8, lletra b). No obstant això, el 29 de juliol de 2012, l’INSS li va reconèixer la condició d’assegurat per “ser preceptor de renda d’inserció social-SEPE”, està també exempt d’aportació farmacèutica d’acord amb l’article 94 bis, apartat 8, lletra a). Finalment, el 3 de desembre de 2012, l’INSS li va reconèixer la condició d’assegurat per “haver esgotat la prestació per desocupació”, en el benentès que haurà deixat de cobrar una renda d’inserció social.

El fet que l’autor de la queixa passara de ser assegurat per al Sistema Nacional de Salut per “haver esgotat el subsidi de desocupació” a “ser preceptor de renda d’inserció social”, entenem que determina que ja no siga susceptible de ser inclòs en la modalitat “d’haver esgotat el subsidi per desocupació” ja que l’article 94 bis, apartat 8, lletra d) estableix que estaran exempts d’aportació els parats que han perdut el dret a percebre el subsidi per desocupació mentre subsistisca la seua situació, i la seua situació sí que s’ha modificat.

No obstant això, per a una millor informació sobre si seria o no possible tornar a reconèixer a l’autor de la queixa la seua condició d’assegurat per “haver esgotat el subsidi per desocupació” i, consegüentment, continuar estant exempt d’aportació farmacèutica, s’haurien de dirigir a l’Institut Nacional de la Seguretat Social per ser qui ostenta la competència en esta matèria. Finalment, a fi d’oferir una solució a l’autor de la queixa per a poder pagar les despeses farmacèutiques, s’informa que gran part de la medicació crònica comporta aportació reduïda.

Així, per a garantir la continuïtat dels tractaments de caràcter crònic, si fóra el seu cas, i de conformitat amb el que disposa l’article 94 bis, apartat 6, lletra a) de l’esmentada Llei 29/2006, de 26 de juny, d’actualitzada per la Resolució de 21 de gener de 2013, de la Direcció General de Cartera Bàsica de Servicis del Sistema Nacional de Salut i Farmàcia, als medicaments pertanyents als grups ATC d’aportació reduïda els correspon una aportació del 10% del PVP amb una aportació màxima per a l’any 2013 de 4,20 euros mensuals (...).

Vam donar trasllat del contingut de l’informe a l’interessat a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d’al·legacions, com així va fer, i assenyalava que, d’acord

amb el punt cinqué de l'informe remés, s'havia dirigit a l'INSS "(...) per a sol·licitar la modificació del nivell d'aportació, i estava a l'espera de la contestació, per la qual cosa sol·licite que es mantinga oberta la queixa presentada per mi davant del Síndic de Greuges fins a la contestació d'este altre organisme, ja que des de l'inici de la queixa m'estan remetent d'una administració a una altra, tot al·legant que és competència d'una altra administració (...)"

Del detallat estudi de la queixa i de la normativa vigent, concloem que l'assumpte que se sotmetia a la nostra consideració era competència del Defensor del Poble perquè afectava la determinació de la quantia de l'aportació dels assegurats i beneficiaris en la prestació farmacèutica, que depén d'INSS (Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social), i pertany a l'Administració de l'Estat, per la qual cosa quedava fora de l'àmbit de competències de l'Administració de la Generalitat Valenciana i, en conseqüència, del Síndic de Greuges. Tenint en compte això anterior, remetérem l'expedient al Defensor del Poble.

13. Persones amb discapacitat. Eliminació de la gratuïtat de la prestació farmacèutica, el catàleg d'ortopròtesis i ajudes tècniques

Com hem explicat en l'anterior epígraf, hem rebut queixes de persones amb discapacitat en relació amb el règim d'aportació farmacèutica, el catàleg d'ortopròtesis i ajudes tècniques

En la queixa núm. 1302131 i acumulades, els seus autors, en els seus escrits inicials, substancialment, manifestaven els fets i les consideracions següents:

"(...) la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat Valenciana, suprimix en l'article 160 el paràgraf segon de l'article 16 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat. El referit paràgraf segon de l'article 16 establia que "La Generalitat Valenciana garantirà el finançament gratuït per als productes inclosos en la prestació farmacèutica, el catàleg d'ortopròtesis i ajudes tècniques als pacients menors de 18 anys amb discapacitat diagnosticada amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%, i és extensible la prestació als majors de 18 anys diagnosticats amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 65%".

Esta modificació implica una discriminació clara respecte de les persones amb discapacitat de la Comunitat Valenciana que estan gaudint del dret que els reconeix l'article 16 de l'Estatut de Persones amb Discapacitat, pel mer fet de tindre reconeguda la situació de discapacitat amb anterioritat a l'1 de gener de 2013.

Entenem que el cost a càrrec del sistema públic de la prestació farmacèutica no comporta una càrrega inassolible per a la Conselleria de Sanitat, però sí les conseqüències que estes persones hauran d'afrontar el pagament dels medicaments, per la qual cosa pot donar lloc que moltes persones amb malalties cròniques o amb fàrmacs més costosos deixen el tractament per no poder pagar-ho i llavors la seua desatenció pot ser prou més costosa per a l'erari públic.

A més, es posa en risc la cohesió social en esta comunitat autònoma, així com el principi d'igualtat de tracte i no-discriminació, en deixar excloses persones amb discapacitat segons l'any de reconeixement de la seua discapacitat, i tenint en compte que este és un dels grups socials més vulnerables, juntament amb les persones majors, els col·lectius que estan patint, a més, els retalls en servicis socials i en atenció a la dependència.

Sense perjudici de la normativa autonòmica pròpia, el Reial Decret 1192/2012, de 3 agost, pel qual es regula la condició d'assecurat i beneficiari del Sistema Nacional de Salut, va incorporar una disposició adicional sisena, titulada "assistència sanitària a les persones amb discapacitat", que assenyalava el següent: "En relació amb l'assistència sanitària a les persones amb discapacitat, continuarà aplicant-se el que disposa la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids i el Reial Decret 383/1984, d'1 de febrer, pel qual s'establix i regula el sistema especial de prestacions socials i econòmiques previst en l'esmentada llei".

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informació suficient de la Conselleria de Sanitat, i en especial, sobre els punts següents:

- Primer: si la supressió del paràgraf segon, de l'article 16, de l'Estatut de Persones amb Discapacitat, era aplicable únicament a les persones que a partir de l'entrada en vigor de la modificació tinguen reconeguda la condició de persona amb discapacitat. En altres paraules, li sol·licitàvem que ens indicaren si la modificació era operativa per a les persones que ja tenien reconeguda la gratuïtat.

- Segon: informació sobre si, a la vista de la disposició adicional sisena del Reial Decret 1192/2012, els valencians i les valencianes amb grau de discapacitat igual o superior al 33% estaven exempts/es d'aportació en prestació farmacèutica en els termes previstos en la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de les persones amb discapacitat, i Reial Decret 383/1984, pel qual es regulen les prestacions socials i econòmiques derivades de l'esmentada llei.

La Conselleria de Sanitat, a través de l'Honorable Sr. Conseller, en data 30/04/2013, ens va comunicar el següent (transcrivim l'informe íntegre):

«Primer. Antecedents i fonaments de dret que motiven l'article 160 de la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat Valenciana.

1. L'article 16 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, establia en el paràgraf segon, en la seua redacció inicial, el següent:

“La Generalitat Valenciana garantirà el finançament gratuït per als productes inclosos en la prestació farmacèutica, el catàleg ortoprotètic i ajudes tècniques als pacients menors de 18 anys amb discapacitat diagnosticada amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%, i serà extensible esta prestació als majors de 18 anys diagnosticats amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 65%”.

2. El Reial Decret Llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per a garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millora de la qualitat i seguretat de les seues prestacions, inclou la prestació farmacèutica dins de la "cartera comuna suplementària" del SNS, una cartera que "inclou totes aquelles prestacions la provisió de les quals es realitza mitjançant dispensació ambulatoria i estan subjectes a aportació de l'usuari" (article 8 ter 1 de la Llei 16/2003, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut).

El percentatge d'aportació de l'usuari en la prestació farmacèutica ambulatoria, d'acord amb la configuració que estableix l'apartat 5 de l'article 8 ter, de la Llei 16/2003, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, ha sigut fixat pel Reial Decret Llei 16/2012, a través de la reforma de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris, concretament en l'article 94 bis. Es disposen uns percentatges d'aportació sobre el preu de venda, proporcionals al nivell de renda de l'usuari, entre el 60% i el 10% amb límits d'aportació per a determinades categories de medicaments i d'assegurats i amb exempció d'aportació per a certs usuaris i beneficiaris.

Així mateix, s'ha de recordar que el Reial Decret 1192/2012, de 3 d'agost, pel qual es regula la condició d'assegurats i de beneficiaris als efectes de l'assistència sanitària a Espanya, amb càrrec a fons públics, a través del Sistema Nacional de Salut, dictat en desplegament del Reial Decret Llei 16/2012, de 20 d'abril, estableix, en la seua disposició addicional sisena: "Assistència Sanitària a persones amb discapacitat", que "en relació amb l'assistència sanitària a les persones amb discapacitat, continuarà aplicant-se el que disposa la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids i el Reial Decret 383/1984, d'1 de febrer, pel qual s'estableix i regula el sistema especial de prestacions socials i econòmiques previstos en l'esmentada llei".

En conseqüència, és l'Estat, fent ús de la competència exclusiva que li atribueix l'article 149.1.16a de la CE, el que estableix, tant els percentatges d'aportació, com la relació dels usuaris i beneficiaris.

Com recorda el Consell d'Estat en el seu dictamen 796//2012, de 12 de juliol, "les comunitats autònomes certament no tenen competències per a regular materialment el dret d'accés a les prestacions sanitàries per correspondre esta regulació a l'Estat, en virtut de l'article 149.1.16a de la CE i atesos els termes en què l'Estat ha fet exercici de la competència que este precepte li atribueix per quant que l'Estat, en la seua regulació, no ha deixat espai a l'addició per les comunitats autònomes de noves categories de persones amb accés a les prestacions. És certament oportú citar la doctrina exposada pel Tribunal Constitucional en el seu STC 136/2012, de 19 de juny, en la qual, d'altra banda, fa aplicació de la formulada en sentències anteriors (STTC 98/2004 i 22/2012):

"Doncs bé, en aplicació de la doctrina recollida més amunt, cal concloure que la decisió sobre qui hagen de ser beneficiaris de les prestacions sanitàries i quines siguen estes prestacions pertany indubtablement al nucli d'allò bàsic, perquè definix els àmbits subjectiu i objectiu de la pròpia matèria. En efecte, la definició de qui poden considerar-se assegurats i en conseqüència tindre accés al Sistema Nacional de Salut, així com les concretes prestacions sanitàries que han de ser garantides a tots ells permet establir un comú denominador normatiu dirigit a assegurar, de manera

unitària i en condicions d'igualtat, l'accés a la sanitat per part de tots els ciutadans inclosos en l'àmbit subjectiu de la norma, amb independència del seu lloc de residència”.

En l'àmbit concret de les prestacions farmacèutiques, i com recorda així mateix el Consell d'Estat en l'esmentat dictamen 792/2012, de 12 de juliol, en analitzar precisament una norma autonòmica (el Decret 114/2012, de 26 de juny, sobre el règim de les prestacions sanitàries del sistema nacional de salut en l'àmbit de la Comunitat Autònoma d'Euskadi) que amplia la cobertura de la prestació farmacèutica prevista en la normativa estatal resultant després de l'aprovació del Reial Decret Llei 16/2012, existix en les normes bàsiques de l'Estat un precepte que pot entendre's prohibitiu de l'ampliació de la cobertura de la prestació farmacèutica.

És l'article 89.1 de la Llei 29/2006 en la redacció donada per RDL 16/2012, el qual en el seu paràgraf cinqué, diu:

“A fi de garantir el dret de totes les persones que gaudisquen de la condició d'assegurat i beneficiari en el Sistema d'un accés a la prestació farmacèutica en condicions d'igualtat en tot el Sistema Nacional de Salut, les comunitats autònomes no podran establir, de forma unilateral, reserves singulars específiques de prescripció, dispensació i finançament de fàrmacs o productes sanitaris”.

Segons este article, el Consell d'Estat conclou que si el dret de l'Estat prohibeix a les comunitats autònomes reserves singulars amb relació al finançament de fàrmacs o productes sanitaris i ho fa per a aconseguir preservar les condicions d'igualtat en tot el Sistema Nacional de Salut, amb més raó caldrà entendre prohibit un sistema de finançament de tota la prestació farmacèutica ambulatoria que és particular d'una comunitat autònoma.

En conseqüència, cal concloure que no era possible mantindre el règim o sistema de finançament particular de la prestació farmacèutica a la Comunitat Autònoma Valenciana que establia l'article 16 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, ni tan sols per la via prevista en l'article 8 *quinquies* de la Llei de cohesió i qualitat del SNS (inclusió en la cartera de servicis complementaris de les comunitats autònomes).

Pel que es referix al finançament de les prestacions ortoprotètiques, s'ha de recordar que l'article 8 *ter* de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, en la redacció donada per l'article 2 del 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, inclou, dins de la cartera comuna suplementària del Sistema Nacional de Salut, la prestació ortoprotètica (article 8 *ter*, apartat 2), i disposa en l'apartat 5 d'este article que el percentatge d'aportació de l'usuari es regirà per les mateixes normes que regulen la prestació farmacèutica, tot prenent com a base del càlcul per a això el preu final del producte i sense que s'aplique cap límit de quantia a esta aportació.

A la vista del tenor literal de l'article 8 *ter* citat, cal entendre que, pel que fa a l'extensió de la cobertura de la prestació ortoprotètica de manera particular

en una comunitat autònoma, regix la mateixa prohibició legal d'establiment de reserves singulars específiques de prescripció, dispensació i finançament de fàrmacs o productes sanitaris establida en l'article 89.1 de la Llei 29/2006 en la redacció donada pel RDL 16/2012.

D'allò que s'ha exposat en els apartats anteriors es pot concloure:

a) La normativa resultant de les reformes introduïdes pel Reial Decret Llei 16/2012 i la seua normativa de desplegament (Reial Decret 1192/2012) estableixen clarament que és una competència exclusiva de l'Estat la determinació i concreció de les persones que tenen la condició d'assegurats i beneficiaris de l'assistència sanitària del Sistema Nacional de Salut, així com les prestacions a què té dret i el seu finançament públic.

b) La determinació del règim d'aportació farmacèutica (RAF) és, així mateix, competència exclusiva de l'Administració General de l'Estat, sense que les comunitats autònomes puguin, en el seu àmbit territorial, alterar o modificar este règim.

c) El finançament públic de les prestacions farmacèutiques i ortoprotètiques de les persones amb discapacitat és la determinada per la normativa bàsica de l'Estat, i és esta la que determina els percentatges d'aportació dels usuaris i beneficiaris d'estes, així com de les persones que estan exemptes tota aportació, i no és viable legalment mantindre o establir un règim de finançament o cobertura de prestacions particular de la Comunitat Valenciana diferent del que hi ha establert en la normativa bàsica de l'Estat, i això amb independència de la possible existència de disponibilitat pressupostària per a això.

Per tant, d'acord amb el principi de seguretat jurídica, es va estimar necessari que s'adaptara la normativa autonòmica, en concret la Llei 11/2003, a la nova regulació bàsica de l'Estat en totes les matèries referides a l'assegurament sanitari i l'accés i finançament de les prestacions que integren la cartera comuna de servicis del Sistema Nacional de Salut, i això va ser el que van fer les Corts Valencianes en la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat Valenciana.

Així mateix és convenient indicar que la interlocutòria 239/2012, de data 12 de desembre de 2012, del Tribunal Constitucional pel qual es resol, en el conflicte positiu de competències 4540-2012 instat per l'Estat contra el Decret 114/2012, de 26 de juny, sobre el règim de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut en l'àmbit de la Comunitat Autònoma d'Euskadi, la sol·licitud que efectua el Govern basc en relació amb l'alçament anticipat de la suspensió de vigència del Decret impugnat. La suspensió cautelar de l'aplicació d'esta norma, l'alt tribunal considera que "que ha de mantindre la suspensió de la vigència de l'article 8 apartats 1 i 2 del Decret 114/2012". Article 8 en què el Govern basc modifica el règim d'aportació farmacèutica establert en el Reial Decret Llei 16/2012, de 20 d'abril. En la interlocutòria el Tribunal Constitucional sosté en el seu fonament jurídic 6:

"En l'ATC 270/1997 s'entén que el fet que la normativa autonòmica impugnada implicara un règim de finançament públic de les prestacions farmacològiques diferent d'aquell que regix en la resta del territori nacional podria "posar en perill el conjunt de la política estatal de contenció de la

despesa pública, atès que afectaria un component essencial d'este, com és el relatiu a la despesa farmacèutica" (FJ 3). Este argument es reforça en les interlocutòries més recents, relatives a mesures normatives adoptades en el context de l'actual crisi econòmica, i s'afirma que "és indiscutible que, tal com confirmen les pròpies decisions del legislador estatal, la sostenibilitat del sistema sanitari públic imposa a tots els poders públics la necessitat d'adoptar mesures de racionalització i contenció de la despesa farmacèutica, perquè és un dels principals components de la despesa sanitària i en què més poden incidir les seues polítiques de control, molt més necessàries en una situació com l'actual, caracteritzada per una exigent reducció del despesa pública. La contenció i reducció del despesa farmacèutica és, per tant, un objectiu que han d'aconseguir la totalitat de les estructures del sistema nacional de salut" (ATC 147/2012, FJ 6).

Estos arguments són transportables a l'assumpte que ens ocupa. L'advocat de l'Estat aporta dades econòmiques d'evolució de la despesa farmacèutica a la Comunitat Autònoma del País Basc, en particular en els documents núm. 2 i 3, de l'escrit d'al·legacions, ambdós elaborats per la Direcció General de Cartera Bàsica de serveis del Servei Nacional de Salut i Farmàcia del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat i als quals remeten la directora general de Salut Pública, Qualitat i Innovació, que posen de manifest l'existència d'un increment del despesa en esta durant els dos mesos en què va estar en vigor la norma impugnada, un increment que va ser paral·lel a una disminució de la despesa en les autonomies en què s'aplica en la seua integritat la norma bàsica estatal. Per tant, el perjudici econòmic que, per a l'objectiu de control del dèficit comportaria l'alçament de la suspensió sembla clar, i no pot quedar desvirtuat per l'efectiu perjudici que poguera derivar-se per als individus usuaris del sistema de salut, en incrementar-se el percentatge de copagament. Per la seua banda, El Govern basc no aporta arguments suficients, ni dades que permeten inferir que la inaplicació de la resolució impugnada produirà, des del punt de vista cautelar que ara hem d'adoptar i fugint de tota consideració sobre el fons de l'assumpte, una reducció de la qualitat i eficàcia de la prestació farmacèutica que revertisca en una lesió del dret a la protecció de la salut, ja que els arguments relatius a l'adherència al tractament i a l'impacte econòmic de la inaplicació de la norma autonòmica sobre els pensionistes es formulen amb un caràcter marcadament hipotètic, que en cap moment es concreten ni es justifiquen.

A la vista d'això anterior, este Tribunal entén que s'ha de mantindre la suspensió de la vigència de l'art. 8.1 del Decret 114/2012,".

Respecte de l'apartat 2 de l'article 8, del Decret 114/2012, la interlocutòria del Tribunal Constitucional manté el seu FJ 6 resol:

"Respecte de l'art. 8.2, merament instrumental de l'art. 8.1 perquè establix en quin moment es realitzarà l'aportació referida en el precepte esmentat, ha de córrer la mateixa sort que aquell, de manera que es manté també la seua suspensió."

Segon. Quant a allò que ha sol·licitat eixa Sindicatura de Greuges sobre les queixes de referència, en el sentit que s'informe dels punts següents:

1. Si la supressió del paràgraf segon de l'art. 16 de l'Estatut de Persones amb Discapacitat per la Llei 10/2012 és aplicable únicament a les persones que a partir de l'entrada en vigor de la modificació tinguen reconeguda la

condició de persona amb discapacitat. En altres paraules, indique'ns si la modificació és operativa per a les persones que ja tenien reconeguda la gratuïtat.

D'acord amb allò que s'ha exposat en l'apartat primer d'este escrit, amb l'entrada en vigor del Reial Decret Llei 16/2012 i la seua normativa de desplegament Reial Decret 1190/2012, es produïx un canvi de règim d'aportació farmacèutica i ortoprotètica que afecta tots els assegurats i/o beneficiaris del Sistema Nacional de Salut i, per consegüent, a totes les persones discapacitades que tenen la condició d'assegurades i/o beneficiàries, incloses totes aquelles que, fins a la modificació introduïda per la normativa bàsica estatal, tenien reconeguda d'alguna forma la gratuïtat.

No obstant això, en l'àmbit de la Comunitat este nou règim d'aportació farmacèutica i ortoprotètica s'ha aplicat amb efectes d'1 de gener de 2013.

2. Indique'ns si, a la vista de la disposició addicional sisena del Reial Decret 1192/2012, els valencians i valencianes amb grau de discapacitat igual o superior al 33% estan exempts d'aportació en prestació farmacèutica en els termes previstos en la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de les persones amb discapacitat i Reial Decret 383/1984, pel qual es regulen les prestacions socials i econòmiques derivades de l'esmentada llei.

Efectivament, i d'acord amb la legislació vigent, tots aquells ciutadans de la Comunitat que complisquen els requisits de la Llei 13/1982, de 7 d'abril i el Reial Decret 383/1984, dictat en desplegament d'esta, tenen dret a la gratuïtat de la prestació farmacèutica i ortoprotètica.

Tercer. S'informa eixa institució que, d'acord amb la normativa que a continuació s'indica, el Govern d'Espanya està elaborant un text refós en el qual es recullen els drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, en este sentit s'informa:

1. Que la disposició final segona de la Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, en la redacció aportada per la disposició final cinquena de la Llei 12/2012, de 26 de desembre, de mesures urgents de liberalització del comerç i determinats servicis, estableix:

“El Govern elaborarà i aprovarà abans del 31 de desembre de 2013 i prèvia consulta al Consell Nacional de la Discapacitat, un text refós en el qual regularitzen, aclarisquen i harmonitzen la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids, la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat i la Llei 49/2007, de 26 de desembre, d'infraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat” .

2. Que en el Projecte del Reial Decret Legislatiu, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i la seua inclusió social, que apareix publicat en la web del Ministeri de Sanitat, s'arreglen, entre altres coses, el següent:

“Disposició derogatòria única. Derogació normativa.

Queden derogades totes les disposicions que del mateix rang o d'un rang inferior s'oposen al que disposa el text refós de la Llei general de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, i en particular, per integrar-se en este text refós:

a) La Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de les persones amb discapacitat.

b) La Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

c) La Llei 49/2007, de 26 de desembre, per la qual s'establix el règim d'infraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.”

Article 4. Titulars dels drets.

1. Són persones amb discapacitat aquelles que presenten deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials, previsiblement permanents que, en interactuar amb diverses barreres, puguen impedir la seua participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions que les altres.

2. A més del que establix l'apartat anterior, i amb caràcter general, tindran la consideració de persones amb discapacitat aquelles a qui se'ls haja reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 per cent. Es considerarà que presenten una discapacitat en grau igual o superior al 33 per cent els pensionistes de la Seguretat Social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, i els pensionistes de classes passives que tinguen reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

Les normes que regulen els beneficis o les mesures d'acció positiva podran determinar els requisits específics per a accedir-hi.

3. El reconeixement del grau de discapacitat haurà de ser efectuat per l'òrgan competent en els termes desenvolupats reglamentàriament.

L'acreditació del grau de discapacitat es realitzarà en els termes establits reglamentàriament i tindrà validesa en tot el territori nacional.

4. A l'efecte del reconeixement del dret als servicis de prevenció de deficiències i d'intensificació de discapacitats s'assimilen a esta situació els estats previs, entesos com a processos en evolució, que puguen arribar a ocasionar una limitació en l'activitat.

5. Els servicis, les prestacions i la resta de beneficis que preveu esta Llei s'atorgaran a les persones que no tinguen la nacionalitat espanyola, de conformitat amb el que preveu la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social, en els tractats internacionals i convenis que s'establisquen amb el país d'origen. Per als menors que no tinguen la nacionalitat espanyola caldrà ajustar-se al que disposen les lleis del menor vigents, tant en l'àmbit estatal com en l'autonòmic, així com en els tractats internacionals.

6. El Govern estendrà l'aplicació de les prestacions econòmiques previstes en esta Llei als espanyols residents en l'estranger, sempre que no tinguen protecció equiparable en el país de residència, en la forma i amb els requisits que reglamentàriament es determinen.

Article 8. Sistema especial de prestacions socials i econòmiques per a les persones amb discapacitat.

L'acció protectora del sistema especial de prestacions socials i econòmiques per a les persones amb discapacitat que, per no desenvolupar una activitat laboral, no estan incloses en el camp d'aplicació del Sistema de la Seguretat Social, comprendrà:

- a) Assistència sanitària i prestació farmacèutica.
- b) Subsidi de mobilitat i compensació per despeses de transport.
- c) Recuperació professional.
- d) Rehabilitació i habilitació professional.

Les persones beneficiàries dels subsidis de garantia d'ingressos mínims i per ajuda de tercera persona continuaran amb el dret a la seua percepció d'acord amb el que estableix la disposició transitòria única.

Article 9. Assistència sanitària i prestació farmacèutica del sistema de prestacions socials i econòmiques per a les persones amb discapacitat.

1. L'assistència sanitària i farmacèutica prevista en l'apartat a) de l'article anterior serà prestada pels servicis sanitaris del Sistema de la Seguretat Social a aquelles persones que estiguen afectades per un grau de discapacitat igual o superior al 33% i no tinguen dret, per qualsevol títol, obligatori o com a millora voluntària, ja siga com a titulars o beneficiàries, a les prestacions d'assistència sanitària, inclosa la farmacèutica, del Règim General o Règims Especials del Sistema de la Seguretat Social.

2. Les assistència sanitària es prestarà amb idèntica extensió a la del Règim General de la Seguretat Social.

3. En la prestació farmacèutica, la dispensació de medicaments serà gratuïta per als beneficiaris.

D'allò que s'ha exposat es pot comprovar que es manté bàsicament el sistema establert per la Llei 13/1982, de 7 abril, d'integració social de les persones amb discapacitat.»

Vam traslladar el contingut de l'informe als autors de les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren al·legacions.

Arribats a este punt, i una vegada conclosa la tramitació ordinària de les queixes, les vam resoldre amb les dades que consten en els expedients.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx la Constitució espanyola de 1978 (d'ara en avant CE), concretament el seu article 43 que estableix el deure de tots els

poders públics de garantir a tots els ciutadans el dret a la protecció de la salut, la tutela de la qual els correspon i ha de ser articulada “a través de les mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris”.

Este mandat constitucional ha de vincular-se amb el que estableix l'article 49 de la CE: “Els poders públics realitzaran una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals prestaran l'atenció especialitzada que requerisquen i els empararan especialment per al gaudi dels drets que este títol atorga a tots els ciutadans”.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, entre els drets dels valencians i de les valencianes, l'article 13 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril) estableix el següent:

“1. La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, garantirà en tot cas a tota persona afectada de discapacitat el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal, la seua integració socioprofessional i la seua participació en la vida social de la comunitat.

2. La Generalitat procurarà a les persones afectades de discapacitat la seua integració a través d'una política d'igualtat d'oportunitats, de mesures d'acció positiva, i garantirà l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, els edificis i els servicis públics.

3. Les famílies que incloguen persones majors o menors dependents, o que algun dels seus membres estiga afectat per discapacitat que exigisca cures especials, tenen dret a una ajuda de La Generalitat, en la forma que determine la llei.

4. La Generalitat garantirà l'ús de la llengua de signes pròpia dels sords, que haurà de ser objecte d'ensenyança, protecció i respecte”.

La Llei orgànica 1/2006 va reformar la Llei orgànica 5/1982 d'Estatut d'Autonomia Valenciana que, si bé no preveu un article específic dirigit a les persones afectades de discapacitat, assenyalava en l'article 31 que la Generalitat Valenciana tenia competència exclusives, entre d'altres:

“24. Assistència social.(...)

27. Institucions públiques de protecció i ajuda de menors, joves, emigrants, tercera edat, minusvàlids i la resta de grups o sectors socials requerits d'especial protecció, inclosa la creació de centres de protecció, reinserció i rehabilitació”.

En desplegament de l'Estatut d'autonomia, el legislador valencià ha dictat nombroses normes que afecten les persones amb discapacitat, així en destaquem les següents:

- Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials en l'Àmbit de la Comunitat Valenciana.

- Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació.

- Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat.
- Llei 12/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre gossos d'assistència per a persones amb discapacitat.
- Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al Sistema de Transports de la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/2012, de 15 d'octubre, per la qual s'aprova la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana.

Concretament, la modificació d'una d'estes normes, l'Estatut de les persones amb discapacitat, centrava l'estudi de la present queixa.

Com a criteri general, la Generalitat ha desenvolupat polítiques públiques d'actuació referides al col·lectiu de persones amb discapacitat que, a més del respecte als drets internacionalment reconeguts a este col·lectiu, han implicat accions positives dirigides a complementar les prestacions bàsiques legislades per l'Estat.

Sens dubte, la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'Estatut de Persones amb Discapacitat, representava el més clar exponent d'esta línia d'actuació, ordenada en el propi Estatut d'Autonomia de 1982 i desenvolupada, des de l'assumpció de competències en esta matèria per part de la Generalitat Valenciana l'any 1985.

Consideràvem que la supressió del paràgraf segon de l'article 16, de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, implicava un gir per part de la Generalitat en les polítiques públiques que han guiat l'atenció al col·lectiu de persones amb discapacitat.

El paràgraf segon de l'article 16, de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, establia el següent:

“La Generalitat garantirà el finançament gratuït per als productes inclosos en la prestació farmacèutica, el catàleg d'ortopròtesis i ajudes tècniques, als pacients menors de 18 anys amb discapacitat diagnosticada amb un grau de minusvalidesa, igual o superior al 33%, i serà extensible esta prestació als majors de 18 anys diagnosticats amb grau de minusvalidesa igual o superior al 65%”.

La Llei de la Generalitat 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat (DOCV de 27/12/2012), en l'article 160 va derogar l'esmentat paràgraf segon de l'article 16 de la Llei 11/2003.

La derogació ha implicat un important canvi en l'aportació farmacèutica, productes ortoprotètics i ajudes tècniques per a les persones amb discapacitat de la Comunitat Valenciana a partir de l'1/02/2013 (data en què es va fer operativa la modificació).

Els motius o les raons de la referida derogació no apareixen de forma expressa en la Llei 10/2012, ja que l'exposició de motius es limita a assenyalar que “El capítol XXVI incorpora un article que modifica la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre

l'estatut de les persones amb discapacitat". No obstant això, la Conselleria de Sanitat en l'informe remés a esta institució justifica la derogació en els termes següents:

a) La normativa resultant de les reformes introduïdes pel Reial Decret Llei 16/2012 i la seua normativa de desplegament (Reial Decret 1192/2012) establixen clarament que és una competència exclusiva de l'Estat la determinació i concreció de les persones que tenen la condició d'assegurats i beneficiaris de l'assistència sanitària del SNS, així com les prestacions a què tenen dret i el seu finançament públic.

b) La determinació del règim d'aportació farmacèutica (RAF) és, així mateix, competència exclusiva de l'Administració General de l'Estat, sense que les comunitats autònomes puguen, en el seu àmbit territorial, alterar o modificar este règim.

c) El finançament públic de les prestacions farmacèutiques i ortoprotètiques de les persones amb discapacitat és la determinada per la normativa bàsica de l'Estat, i és esta la que determina els percentatges d'aportació dels usuaris i beneficiaris d'estes, així com de les persones que estan exemptes de tota aportació, i no és viable legalment mantindre o establir un règim de finançament o cobertura de prestacions particular de la Comunitat Valenciana diferent del que ha establert la normativa bàsica de l'Estat i, això, independentment de la possible existència de disponibilitat pressupostària per a això.

d) Per tant, d'acord amb el principi de seguretat jurídica, es va estimar necessari que s'adaptara la normativa autonòmica, en concret la Llei 11/2003, a la nova regulació bàsica de l'Estat en totes les matèries referides a l'assegurament sanitari i l'accés i finançament de les prestacions que integren la cartera comuna de servicis del Sistema Nacional de Salut i això va ser el que van fer les Corts Valencianes en la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat Valenciana".

A la vista d'això anterior, el text constitucional, així com la norma institucional bàsica de la Comunitat Valenciana, situen la sanitat com una competència compartida, on l'Estat duu a terme la legislació bàsica i les comunitats autònomes el seu desenvolupament. Es tractaria que l'Estat garantix les prestacions comunes a tots els ciutadans, unes prestacions que són susceptibles de millora per les comunitats autònomes. El paràgraf segon de l'article 16, de l'Estatut de Persones amb Discapacitat de la Comunitat Valenciana, durant els seus anys de vigència (2003-2012), sembla haver respost a esta idea de prestació complementària a les comunes del Sistema Nacional de Salut.

El Reial Decret 16/2012, amb la modificació de la Llei 16/2003, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, permet expressament la possibilitat que les comunitats autònomes, a través de les seues pròpies normes, complementen la cartera de servicis comuns si bé, en l'actual context de crisi econòmica, imposa la condició, d'inexcusable compliment per a la seua aplicació, de la preceptiva acreditació de suficiència financera en el marc dels criteris d'estabilitat pressupostària i, assumir, amb càrrec als seus propis pressupostos, tots els costos d'aplicació d'esta cartera de servicis complementaris.

No obstant això, vam informar l'Administració i els promotors i promotores de les queixes que no és competència del Síndic de Greuges resoldre les discrepàncies sobre si la decisió de l'Administració valenciana de suprimir el paràgraf segon de l'article 16

està imposada per l'Estat o no, com tampoc ho seria determinar si hi ha justificació econòmica (acreditació de suficiència financera) per a mantindre la gratuïtat de la prestació, tot això perquè excedix el nostre àmbit competencial.

En tot cas, siga imposada o no per l'Estat la modificació, l'actual situació és que la Generalitat Valenciana ha suprimit la gratuïtat de medicaments, pròtesis i ajudes tècniques als valencians i les valencianes, i per això considerem que el que ara interessa determinar és a qui es referix l'apartat 8 lletra a) del nou article 94 bis quan declara exemptes "les persones discapacitades en els supòsits previstos en la seua normativa específica".

De totes les actuacions, considerem que els col·lectius exempts són els següents:

Primer: les persones discapacitades per la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids (d'ara en avant, LISMI). Els subsidis o prestacions econòmiques i socials de la LISMI estan destinats a persones discapacitades que, atés que no duen a terme cap activitat laboral, estan fora del camp d'aplicació de la Seguretat Social. Segons la LISMI, tot espanyol amb discapacitat reconeguda superior al 33% i en els termes que hi preveu, té dret a la gratuïtat dels medicaments. La LISMI, que tal com ens informa eixa Conselleria està pendent de ser derogada a través d'un text refós pel qual s'aprove la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social (hi ha un esborrany en la pàgina web del Ministeri de Sanitat) en l'article 9.3 manté la gratuïtat de les dispensació del col·lectiu que regula.

Segon: els pensionistes del Fons d'Assistència Social (d'ara en avant FAS). Les FAS van ser suprimides en 1992 i estan pròximes a extingir-se en aprovar-se la Llei 26/1990, de 20 de desembre, de prestacions no contributives.

Tercer: els titulars de prestacions no contributives (d'ara en avant PNC). Les PNC estan gestionades per les comunitats autònomes, el propi RDL 16/2012 declara l'exempció d'este col·lectiu. En este cas, no és la discapacitat el fet rellevant, sinó el fet de ser titular d'una PNC.

En este punt, hem constatat que moltes persones discapacitades majors de 18 anys amb 65% de discapacitat (que tenen dret a una PNC) no la sol·liciten per no ser compatible amb la "prestació familiar per fill a càrrec" en què no opera l'exempció. Efectivament, la percepció de les assignacions econòmiques per fill discapacitat a càrrec major de 18 anys, és incompatible amb la condició, per part del fill, de pensionista de jubilació o invalidesa en la modalitat no contributiva i amb la condició de beneficiari de les pensions assistencials regulades en la Llei 45/1960, de 21 de juliol, o dels subsidis de garantia d'ingressos mínims i d'ajuda per tercera persona, establits en la Llei 13/1982, de 7 d'abril.

En estos supòsits, els interessats hauran d'exercir l'opció en favor d'alguna de les prestacions declarades incompatibles.

Quart: parats discapacitats sense subsidi de desocupació.

Cinqué: afectats de la síndrome tòxica.

Sisé: per al cas dels menors, la Llei 8/2008, dels drets de salut de xiquets i adolescents, que en l'article 20 (drets específics dels xiquets i adolescents amb discapacitat i malalts crònics) estableix: "La Generalitat assumirà gratuïtament la prestació farmacèutica dels menors amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%".

Així mateix, convé destacar la nova redacció que l'art. 129, de la Llei 10/2012, ha donat a l'art. 12, apartat 3, de Llei la Llei 6/2008, de 2 de juny, d'assegurament sanitari del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana.

"La Generalitat garantirà el dret d'accés i assumirà la despesa dels productes inclosos en la prestació farmacèutica, el catàleg ortoprotètic i ajudes tècniques als menors de 18 anys residents en la Comunitat Valenciana que es troben davall la tutela de les administracions públiques".

Esta última norma no es referix exclusivament a menors discapacitats, sinó a aquells que es troben tutelats per l'Administració valenciana (discapacitats o no).

En este punt, cal destacar que moltes de les queixes plantejades davant del Síndic de Greuges es referixen a menors d'edat amb discapacitat igual o superior al 33%, als quals els han suprimit la gratuïtat dels medicaments. Considerem que la vigència de l'article 20, de la Llei 8/2008, no admet dubte.

En conclusió, entenem que "la normativa específica" preveu l'exempció per al pagament de prestacions farmacèutiques, ortoprotètiques i ajudes tècniques a les persones discapacitades dels següents col·lectius: perceptors de la LISMI, rendes d'integració social (FAS), PNC, discapacitats afectats per síndrome tòxica, discapacitats parats sense subsidi de desocupació i discapacitats menors d'edat amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%.

A la resta de persones discapacitades els serà aplicada la normativa general (no la normativa específica), és a dir, el criteri de la renda, amb les limitacions previstes en els casos de pensionistes, i s'hi produïxen dues situacions:

a) Discapacitats no pensionistes. Apareixen com a titulars o beneficiaris, per la qual cosa se'ls aplica el règim d'aportació farmacèutica general seguint la taula següent:

rendes de + 100.000 €	aportació del 60%	TSI 005
rendes de +18.000 € fins a 100.000 €	aportació del 50%	TSI 004
rendes de -18.000 €	aportació del 40%	TSI 003

b) Discapacitats pensionistes

- Pensions contributives: sempre el 10% d'aportació amb uns límits depenent de la renda (TSI 002):

renda de + 100.000 €	límit de 60 euros/mes
renda de +18.000 € fins a 100.000 €	límit de 18 euros/mes
renda de -18.000 €	límit de 8 euros/mes

- Pensions no contributives (PNC). Com hem explicat abans, estan exempts d'aportació farmacèutica (TSI 001).

En definitiva, llevat que es troben en els supòsits previstos en “les normes específiques” que els declara exempts i aquelles que fixa límits a la seua aportació, les persones discapacitades de la Comunitat Valenciana, a partir de l'1 de febrer de 2013, han d'abonar els seus medicaments atenent al seu nivell de renda (estan subjectes al que ha estat denominat règim general de copagament farmacèutic).

Considerem, però, que l'aplicació rigorosa de l'element o el criteri de la renda, pot atemptar contra el principi d'igualtat, ja que causaria enormes perjudicis al col·lectiu de persones discapacitades i a les seues famílies.

En este sentit, la despesa i les quantitats que ha de pagar una persona discapacitada i les seues famílies en medicaments o productes ortoprotètics, moltes vegades tenen una enorme repercussió en les economies de les famílies. Unes conseqüències econòmiques que no es produïxen en altres famílies amb el mateix nivell de renda i que no compten amb una persona discapacitada.

En les queixes presentades davant del Síndic de Greuges hem conegut situacions que podem qualificar com dramàtiques, famílies que no poden fer front al pagament dels medicaments ni dels productes ortoprotètics, tot això a pesar del seu nivell de renda. En este sentit, no resulta ociós recordar que una de les màximes del dret és que la igualtat s'aconsegueix tractant de forma desigual els qui no són iguals.

Considerem que l'Administració sanitària ha de valorar de forma individual cada cas. En este punt, entenem que exercixen un paper fonamental els treballadors socials, tant d'atenció primària com d'atenció especialitzada. Estos professionals, en coordinació amb els responsables socials dels ajuntaments i de la Conselleria competent en matèria de servicis socials, poden conèixer la situació socioeconòmica de la persona discapacitada i la seua família.

Esta valoració permetria conèixer la situació real i actualitzada dels ingressos de la unitat familiar, fills a càrrec, cost de les medicines, patologies, etc. Haurà de ser la Conselleria de Sanitat o, si no n'hi ha, la competent en matèria de benestar social, la que articule el sistema o protocol d'actuació perquè, a la vista d'allò que s'ha informat pels treballadors socials i d'altres actuacions que jutge oportú, valore el fet de mantindre la gratuïtat de les prestacions farmacèutiques, ortoprotètiques i ajudes tècniques en els casos acreditats de necessitat.

No hem d'oblidar que la Llei 11/2003, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat, va ser dictada en l'àmbit competencial previst en l'article 148.1.20 de la Constitució espanyola i segons plasma l'actual article 49.24 de l'Estatut d'Autonomia València (antic 31.24) pel qual s'assumia la competència exclusiva en matèria de servicis socials.

En estos termes, la disposició transitòria quarta, de la Llei d'assegurament sanitari valencià 6/2008, s'ha d'aplicar a persones sense recursos econòmics suficients, per això la importància de l'estudi cas per cas d'estes situacions en els casos de persones discapacitades. L'esmentada disposició estableix el següent:

“Durant un màxim de dos anys des de l’entrada en vigor d’esta Llei, la Conselleria de Sanitat reconeixerà transitòriament les prestacions sanitàries a les persones que estiguen acreditades en la modalitat d’assegurament regulada en l’article 8.1.b, amb les mateixes característiques que les proporcionades pel règim general de Seguretat Social als pensionistes.

Una vegada transcorregut el termini màxim de dos anys, estes persones tindran l’assistència sanitària prevista en el Reial Decret 1.088/1999, de 8 de setembre, pel qual s’estén la cobertura de l’assistència sanitària de la Seguretat Social a les persones sense recursos econòmics suficients.

Este termini s’establix per a facilitar la incorporació de les persones que estiguen en situació de risc de pobresa i d’exclusió, a les ajudes socials a què poden tindre accés per a la continuació dels tractaments farmacològics prescrits”.

La supressió del paràgraf segon de l’article 16 de la Llei 11/2003 adquireix més importància si tenim en compte que s’han adoptat altres mesures que afecten greument la situació socioeconòmica del col·lectiu de persones discapacitades i, per tant, el seu dret a l’accés als recursos en igualtat de condicions.

Des del Síndic de Greuges hem tingut l’oportunitat, a través de les queixes presentades per la ciutadania valenciana, d’analitzar algunes d’estes mesures:

- La no-consideració del 33% de discapacitat com a criteri puntuable en l’accés a beques de transport escolar, i l’exigència d’una discapacitat superior al percentatge referit.
- El Decret 113/2013, de 2 d’agost, del Consell, pel qual s’establia el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l’àmbit dels servicis socials, que ha deixat sense efecte la no-aplicació del preu públic per al col·lectiu de persones de discapacitat, en vigor des de 1995.
- La disminució de les ajudes dirigides a la promoció de l’ocupació i la inserció laboral.
- Les demores en els pagaments a entitats públiques i privades que gestionen centres, programes i servicis d’atenció a persones amb discapacitat.

De la mateixa manera, cal destacar les demores i la reducció de prestacions rebudes per persones amb discapacitat que, al seu torn, han sigut valorades com a persones dependents:

- Eliminació del 15% de finançament propi de la Generalitat a l’aplicació de la Llei de dependència.
- Les reduccions en prestacions que estaven rebent persones amb discapacitat que, al seu torn, eren beneficiàries de la prestació per a cures en l’entorn familiar i suport a curador no professional, després d’haver sigut valorats com a persones dependents.

Finalment, cal destacar la Convenció Internacional sobre Drets de les Persones amb Discapacitat, aprovada en data 13/12/2006 (signada i ratificada per Espanya en data 3/05/2008), que en l’article 5, punt 4, establix el següent: “No es consideraran

discriminatòries, en virtut de la present Convenció, les mesures específiques que siguen necessàries per a accedir o aconseguir la igualtat de fet de les persones amb discapacitat.”

En els mateixos termes, l'article 13.2, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril), estableix: “La Generalitat procurarà la integració de les persones afectades de discapacitat mitjançant una política d'igualtat d'oportunitats, a través de mesures d'acció positiva, i garantirà l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, els edificis i servicis públics”.

Així, com l'article 45 de la Llei 4/2012, de 15 d'octubre, per la qual s'aprova la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, que assenjala en relació amb les prestacions per a les persones afectades de discapacitat el següent: “La Generalitat establirà mesures econòmiques, socials o d'altres necessàries per a aquelles persones amb algun tipus de discapacitat que contribuïsquen a fomentar la seua autonomia personal, la seua integració socioprofessional i la seua participació en la vida social de la comunitat”.

Ha d'entendre's que la Convenció Internacional, el nostre vigent Estatut d'autonomia i la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana consideren adequades les mesures d'acció positiva que les administracions públiques pogueren dur a terme sobre el col·lectiu de persones amb discapacitat, tot això a fi d'aconseguir la igualtat de fet i salvant les diferències de tot tipus que pogueren tindre les persones amb discapacitat pel mer fet de ser-ho.

A la vista d'això anterior i de conformitat amb el que disposa l'art. 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, estímem oportú efectuar a la Conselleria de Sanitat les recomanacions següents:

Primer: el foment d'accions i mesures positives que garantisquen el dret a la igualtat del col·lectiu de persones amb discapacitat, d'acord amb la Convenció Internacional sobre Drets de les Persones amb Discapacitat, el nostre vigent Estatut d'Autonomia i la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana.

Segon: li suggerim, igualment, que, en els casos d'aplicar l'element o criteri de la renda, article (en coordinació o no amb els òrgans competents en matèria de servicis socials) un sistema o protocol d'actuació perquè, en els supòsits acreditats de necessitat, valore mantindre la gratuïtat de les prestacions farmacèutiques, ortoprotètiques i ajudes tècniques a les persones amb discapacitat.

Tercer: recomanar que, d'acord amb l'article 20 de la Llei 8/2008, de 20 de juny, de la Generalitat, dels drets de salut de xiquets i adolescents, assumisca gratuïtament la prestació farmacèutica dels menors amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%.

En el moment d'elaboració del present Informe anual, estem a l'espera de la resposta de l'Administració sanitària a les nostres recomanacions.

14. Falta de resposta a reclamacions

Com en altres anys, este tipus de queixes es referixen a la falta de resposta expressa a les reclamacions formulades pels ciutadans (en el cas de l'Administració sanitària, moltes en forma de "Full de queixa" a través dels Servicis d'Atenció i Informació al Pacient SAIP).

Així, entre d'altres, podem citar les queixes núm. 1303703, 1310809, 1317647, 1315538 i 1318076.

A mode il·lustratiu, a continuació exposem la queixa núm. 1302373, en la qual el seu autor manifestava els fets i les consideracions següents:

"(...) en data 30/01/2013 va dirigir un "Full de queixa" al Consorci de l'Hospital General de València en què exposava que "venint d'urgències a les 4:30 amb marejos, mal de cap, sent ara les 23:00 hores no he rebut cap tipus d'avís. He vingut per un antic accident i la contestació ha sigut que és normal i no hi ha motiu perquè estiga ací. Hi ha gent amb menys motius per a estar ací que jo i se n'han anat abans", en este sentit sol·licitava "un servici més eficient i ràpid. Respecte als malalts, ja que els metges es creuen superiors" (...) en el moment de dirigir-se a esta institució, no havia obtingut resposta expressa al referit Full de queixa (...) sol·licitava la mediació del Síndic de Greuges perquè, una vegada identificada la persona amb el càrrec que desconec, ja siga infermera, zeladora, etc. que em va ocasionar eixa llarga espera per la seua sola voluntat. Perquè per davant de mi van passar uns 15 pacients amb un grau de malaltia igual o inferior al meu. Sol·licite novament la inhabilitació de la persona responsable o bé que remeta un escrit a l'adreça de correu postal dalt assenyalat en la qual reconega el seu error i demane disculpes, que jo la disculparé (...)"

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe de la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va traslladar de la resposta que en data 28/02/2013 va oferir al promotor de la queixa el cap d'àrea de Comunicació Corporativa i Relacions amb el Ciutadà del Consorci Hospital General Universitari de València. Concretament, en la seua resposta a l'interessat assenyalava el següent:

"En relació amb el seu escrit de data 11/02/2013, amb número de registre 1106, li comunique:

Ens comunica el cap de servici d'Urgències que, després de revisar la història clínica del pacient informa:

"(...) a les 17.00 h entra en SUH; a les 17.12 h és classificat en Triage; a les 18.16 h és assignat a la consulta bàsica; a les 19.25 h és atés per la Dra. (...); a les 19.29 h és transferit a *boxs* generals; a les 23.53 h és atés per la Dra. (...); a les 23.55 h es realitza informe d'epícrisi; a la 01.16 h es realitza un *addendum* a l'epícrisi.

El pacient va ser atés per cervicàlgia posttraumàtica el dia 23-01-2013 i en informe d'epícrisi, en la sisena recomanació, se li especifica clarament: control MAP en el centre de salut.

No obstant això, lamentem les molèsties ocasionades, ja que és el nostre objectiu i interès millorar els servicis perquè vosté i la resta d'usuaris mantinguen el màxim nivell de satisfacció”.

Vam traslladar el contingut de la documentació a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 10/05/2013. De les al·legacions formulades per l'autor de la queixa es desprenia el següent:

Primer: que la resposta de l'Administració sanitària no aclaria per què en l'informe d'urgències de data 30/01/2013 apareixia destinació a l'alta: 06 fugit, és més, de la lectura pareixia desprendre's el contrari, en este sentit, l'autor de la queixa assenyalava en les seues al·legacions “(...) esta comunicació l'única cosa que fa és reforçar encara més, si és possible, tot allò que s'ha exposat per la meua part fins al moment (...)”.

Segon: els seus fulls de queixa tenien registre d'entrada en el SAIP del Consorci Hospital General Universitari de València en dates 30/01/2013 i 1/02/2013, este últim el va ampliar en dues ocasions: 4/02/2013 i 13/02/2013. El promotor de la queixa manifestava que la resposta del cap d'àrea de Comunicació Corporativa i Relacions amb el Ciutadà del referit centre hospitalari es referia a un escrit registrat en data 11/02/2013 (núm. 1106), que no es correspon en dates ni amb allò que s'ha sol·licitat en les seues reclamacions originals, que va ser “(...) que una vegada identificada la persona amb el càrrec que desconec, ja siga infermera, zeladora, etc. que em va ocasionar eixa llarga espera per la seua sola voluntat; perquè per davant de mi van passar uns 15 pacients amb un grau de malaltia igual o inferior al meu. Sol·licite novament la inhabilitació de la persona responsable o bé que remeta un escrit a l'adreça de correu postal dalt assenyalat en el qual reconega el seu error i demane disculpes, que jo la disculparé (...)”.

A la vista de les al·legacions formulades per l'autor de la queixa i a fi de proveir millor la resolució del present expedient, sol·licitarem de la Conselleria de Sanitat una ampliació del contingut del primer informe.

La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient en data 23/07/2013 ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) una vegada estudiada la informació rebuda de la Direcció del Departament de València-Hospital General, respecte de l'atenció sanitària rebuda pel pacient (...) el dia 30 de gener de 2013 en el Servei d'Urgències de l'Hospital General de València, i en concret sobre el terme “fugit” que consta en l'informe, li comuniquem que: el terme “fugit” correspon al codi que s'utilitza per a la classificació d'alta del pacient, segons el Manual CMBD (conjunt mínim bàsic de dades) de la Comunitat Valenciana, versió V13.0. En cap cas és un terme despectiu. Posteriorment, es va localitzar el pacient i, una vegada atés, es va adjuntar un *addendum* a la seua història clínica amb la descripció de l'assistència rebuda (...)”.

Arribats a este punt i conculsa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que es troben en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, encara que es tracta de qüestions directament relacionades entre si, havien d'abordar-se per separat, així:

Primer: determinar si la sol·licitud del promotor de la queixa “d’inhabilitació de la persona responsable” havia tingut resposta expressa o no.

Segon: el terme “fugit” en l’informe d’urgències de 30/01/2013.

Tercer: l’assistència sanitària rebuda pel fill de l’autor de la queixa.

Respecte del primer punt, amb caràcter previ, de la lectura de l’escrit de 30/01/2013 es desprenia que el que se sol·licitava era “un servei més eficient i ràpid. Respecte als malalts, ja que els metges es creuen superiors”, no es realitzava una petició expressa d’inhabilitació (o sanció) del personal sanitari que el va atendre.

No obstant això, en escrits posteriors, concretament el d’1/02/2013 (escrit ampliat en dues ocasions: 4/02/2013 i 13/02/2013) presentats en el SAIP del Consorci Hospital General Universitari de València, sí que se sol·licitava la inhabilitació (o sanció) del personal sanitari que el va atendre en el servei d’urgències el dia 30/01/2013. Dels informes remesos no constava que estos escrits hagueren rebut resposta expressa.

En este sentit, hem de partir de la Llei 55/2003, de 16 de desembre, que regula l’Estatut Marc del personal estatutari dels serveis de salut, concretament en el seu capítol XII es referix al “Règim Disciplinari” d’este personal. Efectivament, en la referida norma es tipifiquen una sèrie de faltes (que gradua en lleus, greus i molt greus), així com estableix, després de l’adequat procediment disciplinari i en els casos en què escaiga, la sanció administrativa (separació de servei, trasllat forçós, suspensió de funcions i advertència).

L’art. 71.3 de l’esmentada norma estableix que “la potestat disciplinària correspon al servei de salut en què l’interessat es trobe prestant serveis en el moment de la comissió de la falta”. En la present queixa esta competència l’ostenta la Conselleria de Sanitat a través del procediment administratiu previst en la normativa vigent.

Els procediments disciplinaris sempre s’inicien d’ofici (la denúncia és una de les formes d’inici d’ofici). 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 ha 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’ha 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 l’ara apel·lant 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’eliminaria una càrrega o gravamen eixa esfera.

El denunciant, en fi, com declara reiteradament el Tribunal Suprem (Sentència de 29/06/1990 i 13/03 i 4/10 de 1991, 18/12/1991, 18/01/1996, 23/06/1997, 19/12/1997, etc.) no és part interessada en el procediment disciplinari, ni forma part del grup d'interessats de l'art. 31 de la Llei 30/1992 (...)

Considerem que les obligacions administratives, en relació amb el firmant de la denúncia, eren comunicar l'acord o no d'inici d'expedient disciplinari, així com la resolució del procediment disciplinari ja siga d'arxivament, per estimar-se que no hi ha responsabilitat per part del denunciat, o ja siga de sanció.

Respecte de la segona qüestió, el terme “fugit” en l'informe d'alta hospitalària, realitzem unes reflexions en relació amb el denominat Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD) a l'alta hospitalària que es referix la Conselleria de Sanitat en el seu últim informe.

En 1981 la Comunitat Econòmica Europea va definir, amb el suport de l'Organització Mundial de la Salut i el Comité Hospitalari de les Comunitats Europees, el Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD) a l'alta hospitalària com un nucli d'informació mínim i comú sobre els episodis d'hospitalització. Posteriorment, el Consell d'Europa el va incloure com a part integrant del sistema d'informació hospitalari.

A Espanya, el Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut va aprovar el 14 de desembre de 1987 la implantació del CMBD.

El registre d'altres hospitalàries (CMBD) està inclòs en El Pla Estadístic Nacional. En el seu conjunt formen el Registre d'Altes d'Hospitalització, és la major font de dades normalitzada sobre pacients hospitalitzats i la principal font d'informació clinicoepidemiològica sobre morbiditat hospitalària.

A començaments dels anys noranta, la majoria d'hospitals registren, per normativa ministerial, el Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD) de cada pacient atés en cada hospital del país, especialment els de caràcter públic.

Des de l'any 2004 s'establixen, entre altres, les següents variables específiques per a analitzar els episodis ambulatoris:

- dades demogràfiques habituals (edat, sexe, data de naixement, i codi de residència),
- diagnòstic que ha motivat l'ingrés (diagnòstic principal),
- els factors de risc i les complicacions que presenta el pacient durant l'ingrés (diagnòstics secundaris),
- algunes tècniques diagnòstiques rellevants i les intervencions terapèutiques, sobretot de tipus quirúrgic, que han sigut utilitzades per a tractar el pacient (els procediments).
- la data d'ingrés i d'alta del pacient, així com la seua circumstància d'ingrés (urgent, programada) i la circumstància d'alta del pacient (alta al seu domicili, defunció, fuga, trasllat a un altre hospital, *exitus*, etc..)

Estes dades són enviades per les comunitats autònomes a l'Institut Nacional de Gestió Sanitària (INGESA), dependent del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat.

El terme “fugit” o “fuga” és utilitzat en totes les comunitats autònomes analitzades per esta institució dins de la variables de “circumstàncies de l'alta del pacient” junt amb altres categories com ara: domicili, trasllat a un altre hospital, trasllat a centre sociosanitari, *exitus*, alta voluntària i altres. La definició del terme “fuga” es referix a quan el malalt abandona el centre on estava ingressat sense coneixement d'este.

D'altra banda, de les actuacions es despenia que l'Administració sanitària, per a l'episodi assistencial a què es referia la present queixa, va realitzar “(...) una vegada atés es va adjuntar un *addendum* a la seua història clínica amb la descripció de l'assistència rebuda (...)”.

En relació amb l'assistència sanitària rebuda el 30/01/2013, 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 l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, tot complint així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

Així mateix, suggerirem que donara resposta expressa a la denúncia formulada per l'autor de la queixa (escrit d'1/02/2013, ampliat en dues ocasions: 4/02/2013 i 13/02/2013), en el sentit de comunicar l'acord o no d'inici d'expedient disciplinari, així com (en el cas d'iniciar-se este) la resolució del procediment disciplinari, ja siga d'arxivament per estimar-se que no hi ha responsabilitat per part del denunciat, o ja siga de sanció.

L'Administració sanitària ens va comunicar que acceptava els nostres suggeriments, per la qual cosa, després de traslladar-ho al promotor de la queixa, vam finalitzar les nostres investigacions.

VI. SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC

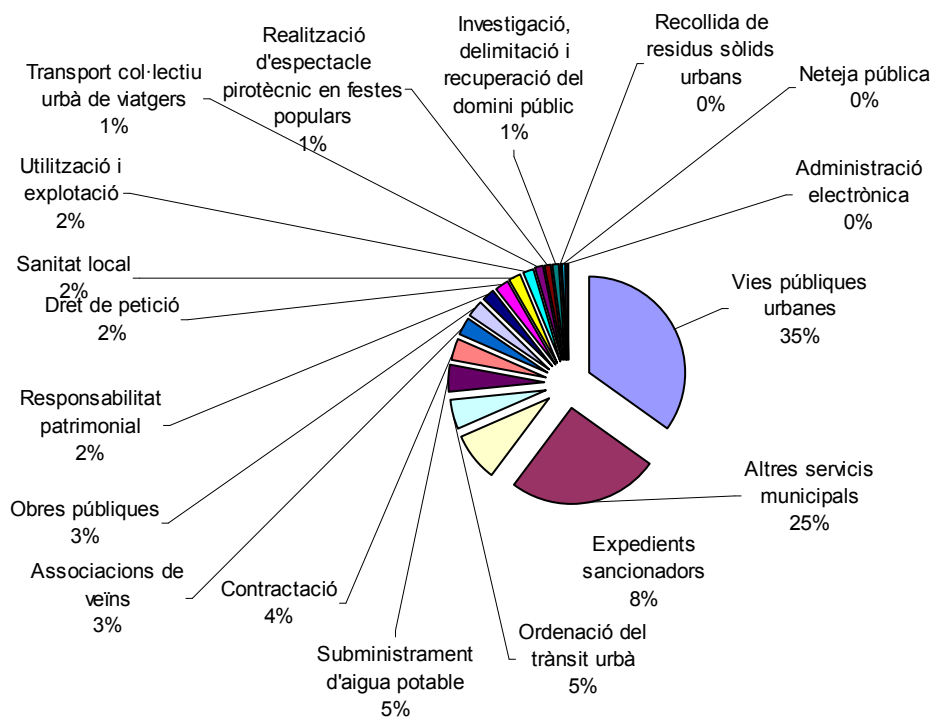
1. Introducció

Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2013 van ascendir a un total de 419, davant de les 340 presentades en 2012 i les 369 de 2011.

Respecte de l'evolució experimentada en els últims anys, en 2010 ens van presentar un total de 338 queixes, davant de les 368 queixes presentades en 2009 i les 325 queixes de 2008.

2. Servis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

Àrea de Servis i Règim Jurídic	Queixes
Vies públiques urbanes	147
Altres servicis municipals	106
Expedients sancionadors	33
Ordenació del trànsit urbà	21
Subministrament d'aigua potable	20
Contractació	15
Associacions de veïns	12
Obres públiques	11
Responsabilitat patrimonial	10
Dret de petició	9
Sanitat local	8
Utilització i explotació	8
Transport col·lectiu urbà de viatgers	5
Realització d'espectacle pirotècnic en festes populars	5
Investigació, delimitació i recuperació del domini públic	4
Recollida de residus sòlids urbans	2
Neteja pública	2
Administració electrònica	1
Total Àrea de Servis i Règim Jurídic	419



3. Servicis

3.1 Subministrament d'aigua potable

L'autor de la queixa núm. 1213900 va dirigir un escrit a esta institució en què, substancialment, manifestava que, des del 2 de novembre de 2011, l'empresa concessionària del servici municipal d'aigua potable estava facturant a la comunitat de propietaris de l'edifici que presidia uns rebuts de servici i manteniment d'un comptador general que, segons els havien informat, complia la funció de controlar l'entrada total d'aigua a l'edifici i així poder confrontar-ho amb tots els comptadors individuals, per tal de poder comprovar que ningú els estava sostraint aigua o que la instal·lació no té cap fuga.

El ciutadà manifestava en el seu escrit que entenien les al·legacions de l'empresa responsable del subministrament d'aigua, però no entenien que, per a controlar l'aigua, l'empresa haguera de facturar als veïns pel comptador un rebut que trimestralment pujava a uns noranta euros, en concepte de cànon de sanejament, quota de servici i quota de conservació de comptador i una altra quota de servici.

Després de diversos requeriments, l'Ajuntament d'Elda ens va remetre una còpia de l'expedient instruït en relació amb l'objecte de la queixa que ens ocupa. S'hi destacava, d'una banda, que s'havia demanat informe a la PESAR (Entitat Pública de Sanejament d'Aigües Residuals) respecte d'això, però no l'havien rebut en la data remissió de l'expedient, i d'una altra banda, que a pesar que l'article 28 del Reglament del servici fa referència a l'obligatorietat d'instal·lació d'un comptador general en determinat tipus d'instal·lacions, no s'aporta còpia de l'existència de la pòlissa de contractació de la comunitat de propietaris amb el prestador del servici.

De l'expedient que se'ns va remetre es desprenia, doncs, que en determinats supòsits, en concret quan les edificacions tinguen un depòsit d'aigües, resa l'article 28 del Reglament del Servici d'Aigües que, a més dels comptadors divisionaris a cada abonat, s'hi instal·larà un comptador general abans del depòsit a fi de poder controlar la seua estanqueïtat, així com el bon funcionament del mecanisme de tancament, per a evitar les consegüents pèrdues d'aigua, i es diu que quan hi haja diferència superiors al 5% entre els consums registrats pel comptador general i la suma dels consums registrats pels comptadors divisionaris, esta es factura a la comunitat de propietaris.

Ara bé, a pesar de l'existència d'esta regulació, la facturació de forma individualitzada del comptador general no s'havia dut a terme des del novembre de 2011, i abans no constava que este fóra objecte de facturació.

Tampoc constava, i per tant no s'havia acreditat, que existira una pòlissa de contracte del comptador general subscrit entre el concessionari del servici o prestador del servici i la comunitat de propietaris; és més, de l'article 28 del Reglament del Servici d'Aigües no es desprenia que el comptador general estiguera subjecte a l'establiment d'una pòlissa general de contractació, per tant la facturació del consum que per desviacions entre els registrats pel comptador general i la suma dels registrats pels comptadors divisionaris, no està prevista com a regla general o contínua i sempre que es produïska qualsevol desviació, sinó únicament i exclusivament quan esta siga superior al 5%. Per això, si no s'arriba a este percentatge de desviació, no es produïx esta facturació; és a

dir, no es preveu en la regulació el mode de facturació, sinó que únicament s'indica que es factura a la comunitat de propietaris, però no s'indica que la facturació s'efectuarà per mitjà de la determinació o establiment d'una pòlissa d'abonament independent, que de cap manera serà de tracte continu, sinó que dependrà la seua activació de les oscil·lacions que poguera tindre el consum en relació amb el diferencial del més/menys 5% que poguera produir-s'hi.

Ara bé, si existira una pòlissa contractada per la comunitat de propietaris per al servei de les instal·lacions comunes de la comunitat de propietaris, cal entendre que el consum hauria d'imputar-se a eixa pòlissa i no establir, com unilateralment ha fet el concessionari del servei, una nova pòlissa per al comptador general amb el total i absolut desconeixement de la comunitat de propietaris, a més que no ha sigut subscripta de comú acord amb la comunitat de propietaris, sinó imposada per la concessionària.

A més, el seu establiment unilateral és contrari a les regles de funcionament del propi servei, que de cap manera el preveu, i menys encara de forma contínua, ja que depèn de les facturacions per les desviacions de consum mencionats i que les diferències siguen superiors o no superiors al 5% de diferencial de consum que hem mencionat.

La funció assignada al comptador general, atés el caràcter discontinu de facturació de consum que té reglamentàriament atribuït, estos, que segons el reglament del servei d'aigües se li assigna, no faculta o legitima al concessionari, com s'ha indicat, perquè de forma unilateral i amb el desconeixement i consentiment de la comunitat de propietaris constituïska una nova pòlissa d'abonament que, en part, implica una duplictat de costos en la satisfacció de la quota de servei i dels impostos que recauen, o prenen com a fet i base imposable, el consum d'aigua.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Elda que requerira a la concessionària d'aigües l'anul·lació de la pòlissa d'aigües que havia constituït de forma unilateral i sense el coneixement i consentiment de la comunitat de propietaris sobre el comptador general que hi ha instal·lat en la comunitat de propietaris del promotor de la queixa, en determinar esta constitució una duplictat de costos, els quals ja està satisfent la comunitat.

L'acceptació de les recomanacions emeses en la resolució de referència va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1214345 es va dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb la facturació de 1.932 euros corresponent al període d'abril de 2012, per considerar que esta quantitat era absolutament improcedent, ja que el consum havia sigut d'1 m³, en compte dels 900 m³ que havien sigut indegudament facturats.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament de Santa Pola ens va remetre un informe elaborat per l'empresa concessionària del servei municipal d'aigua, en què, respecte de la disconformitat amb la facturació, s'indicava que segons estableix el Reglament del Servei d'Aigua Potable de Santa Pola, a partir de la vàlvula de registre de connexió es tracta d'una instal·lació privada i, per tant, és responsabilitat del propietari el seu manteniment.

En la fase d'al·legacions a l'informe remès per l'Ajuntament, l'autora de la queixa va acompanyar un informe subscrit per un enginyer industrial amb data 31 de gener de 2013, en el qual es manifestava que "(...) personat en l'habitatge el dia 31-01-2013 i realitzades una sèrie de comprovacions prèvies, no s'ha pogut verificar l'exactitud del mesurament del mencionat comptador (...)".

A la vista d'estos antecedents, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Santa Pola que valorara l'informe redactat per l'enginyer industrial, i aportat per l'autora de la queixa, als efectes de trobar la causa de l'excés de consum facturat. L'Ajuntament va valorar l'informe tècnic, però no va modificar la seua decisió de no anul·lar el rebut.

D'altra banda, l'autora de l'expedient de queixa núm. 1304259, en qualitat de representant d'una societat agrària de transformació, es va dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb la falta de pagament per part de l'Ajuntament de Sax dels rebuts de subministrament d'aigua emesos per l'esmentada Societat.

L'Ajuntament ens va remetre un informe en què, sense negar la realitat dels rebuts facturats, expressava, entre altres qüestions, que "(...) no figura cap factura presentada pel reclamant, el destinatari o l'obligat de la qual siga l'Ajuntament de Sax, ni en conseqüència està pendent de pagament (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa va manifestar que "(...) les factures van dirigides a l'empresa concessionària de l'Ajuntament per mandat del propi Ajuntament i de la relació contractual-concessional que l'unix amb la concessionària per aquell triada (...)". Així mateix, ens indicava que seguia sense rebre la corresponent resolució municipal expressa i motivada respecte de l'escrit reclamant el pagament presentat amb data 17 de maig de 2011.

Així les coses, entre la documentació remesa a esta institució per l'autora de la queixa, constava un esborrany de conveni de data 3 de juny de 2013, proposat per l'Ajuntament de Sax, en l'antecedent tercer del qual es reconeix el següent:

"Després de diverses reunions i anàlisi de la quantitat reclamada, els compareixents han acordat establir que l'import a què ascendix la diferència entre allò que s'ha pagat per l'Ajuntament de Sax (per mitjà de l'empresa concessionària del servici municipal d'aigua potable) i el cost d'extracció d'aigua suportat per la SAT en el període comprés entre el mes de gener de l'any 2007 i el mes de desembre de l'any 2012, ascendix a 91.674,74.-€".

En compliment d'esta clàusula del conveni, el president de la SAT va presentar escrit en l'Ajuntament de Sax amb data 2 de juliol de 2013 i va reclamar el pagament de la quantitat que encara es devia.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Sax que adoptara les mesures necessàries per a abonar les factures degudes a l'autora de la queixa.

La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa. L'Ajuntament de Sax va justificar la seua decisió amb les raons següents: els preus de les factures han sigut fixats de forma unilateral per la reclamant i que, amb

caràcter previ a l'adopció de preus, és necessari que es constituïska una comunitat d'usuaris.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1213458 manifestava que havia percebut un error en la facturació del subministrament de consum d'aigua potable de la comunitat de propietaris a què representa, va presentar davant de l'Ajuntament de Xàtiva sengles instàncies en dates 2 de maig de 2012 i 3 d'octubre de 2012 i va demanar la revisió de les factures, sense que, en data presentar l'escrit de queixa, haguera obtingut una solució al problema plantejat.

L'interessat assenyalava que, transcorreguts cinc mesos des del primer escrit, l'única gestió realitzada per l'Administració municipal havia consistit en el requeriment d'una còpia d'una de les factures objecte de reclamació.

La devolució de les quantitats reclamades per l'interessat, després de revisar l'expedient per part de l'Administració i detectar-hi els errors al·legats, van determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1315604 es va dirigir a esta institució per manifestar que, com a conseqüència d'un canvi del comptador sense previ avís realitzat per l'empresa concessionària del servici municipal d'aigua potable, s'havia produït una fuga per no haver deixat tancada la clau de pas, i es reclamava indegudament el pagament de 2.194 euros.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de Polop de la Marina 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:

“(...) esta concessionària va efectuar canvi del comptador de l'abonada perquè era molt antic (tal com establixen els articles núm. 22 i 65.1 del Reglament del Servici Municipal d'Aigua Potable de Polop de la Marina). Per a efectuar el canvi, el llanterner es va veure obligat a tancar la clau d'entrada i deixar-la en la posició en què la va trobar, i només l'hauria tancada si, en reposar el servici, hi haguera detectat un consum d'aigua normal. Açò ens duu a pensar que la degué trobar en posició oberta i la va deixar en posició oberta (...) amb data 07/05/2013 es va atendre la seua queixa per fuga i, basant-se en l'ordenança fiscal en vigor, es va rebaixar l'import del consum d'aigua en un 30%, que equival a 531,95.-€ (...).”

Per la seua banda, l'autora de la queixa ens va indicar en el seu escrit d'al·legacions que “(...) faig responsable de tot el consum a la persona que va canviar el comptador i que no va deixar la clau en la posició que la va trobar, que era tancada i per descuit la va deixar oberta (...) crec que el que haurien de facturar-me és una mitjana del meu consum habitual (...)”.

D'altra banda, quant a la necessitat d'avisar amb antelació els usuaris la substitució dels comptadors, si bé és cert que la vigent normativa municipal no preveu expressament esta obligació (article 65 del Reglament del Servici de Subministrament d'Aigua Potable), no és menys cert que la competència per a regular el servici de subministrament d'aigua potable és de l'Excm. Ajuntament de Polop de la Marina, de manera que la corporació local, com a titular i responsable últim del servici, pot

modificar la normativa reguladora per a exigir a l'empresa concessionària que comuniqui als usuaris la substitució o el canvi dels comptadors, amb l'objecte de millorar al màxim possible el servei que es presta als ciutadans.

De fet, en el cas que ens ocupa, si s'haguera notificat a l'autora de la queixa el canvi del comptador, de manera que se li haguera donat l'oportunitat d'estar present en eixa substitució, de segur s'aclaririen els dubtes entorn de qui va ser la persona que va deixar oberta la clau de pas, si el llanterner de l'empresa concessionària que va substituir el comptador o el propietari de l'habitatge.

La veritat és que l'empresa concessionària també compartia esta incertesa quan expressa en el seu informe, respecte de la situació en què es trobava la clau de pas, que "açò ens porta a pensar" que la degué trobar en posició oberta i la va deixar en posició oberta".

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Polop de la Marina que, amb caràcter general, valorara la conveniència de modificar la normativa municipal reguladora del servei d'aigua potable en el sentit de comunicar als usuaris la substitució dels comptadors i, respecte del cas que ens ocupa, tenint en compte els dubtes existents, s'anul·lara la facturació derivada de la fuga i se substituïra per una mitjana del consum habitual.

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

L'autor de la queixa núm. 1316109 es va dirigir a esta institució per expressar la seua disconformitat amb l'excessiu import facturat per l'empresa subministradora d'aigua potable, que ascendia a 532 euros. Havia sol·licitat a l'empresa i l'Ajuntament la verificació del comptador, ja que, segons la seua opinió, s'havia produït un error en la facturació.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament de Crevillent ens va remetre un informe elaborat per l'empresa concessionària del servei municipal d'aigua en què, respecte de la disconformitat amb la facturació, s'indicava que "(...) no està conforme amb la revisió realitzada i sol·licita la verificació del comptador. Emplacem l'abonat a l'Ajuntament per ser competència municipal. Està actualment en estudi el procediment municipal per a la verificació de comptadors (...)".

En l'informe municipal remés a esta institució, l'Ajuntament ens exposa que "(...) des del novembre de 2012, la Conselleria ha deixat de prestar el servei de verificació de comptadors d'aigua freda, com ho venia fent fins a la data (...) l'Ajuntament delegarà la verificació de comptadors en l'empresa concessionària del servei d'aigua potable, no s'ha adoptat avui el corresponent acord de delegació (...)".

Per la seua banda, l'autor de la queixa ens referia que encara no s'havia adoptat el referit acord municipal i que la verificació del comptador no s'havia efectuat ni per l'Ajuntament ni per l'empresa concessionària del servei municipal de subministrament d'aigua potable.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Crevillent que impulsara l'adopció de les mesures necessàries per a verificar el

comptador d'aigua de l'autor de la queixa i, en el cas que este no funcionara correctament, anul·lara l'elevat import de la factura emesa.

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

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1204392, de la qual vam donar compte en la pàgina núm. 223 de l'Informe anual de 2012, i que es referia a la disconformitat amb la facturació de 238,92 € corresponent al consum d'aigua del seu habitatge, perquè el presumpte trencament que s'hi havia produït no havia sigut per falta de manteniment ni per la seua indeguda manipulació, l'Ajuntament de Gandia no va acceptar la nostra recomanació consistent que es tinguera en compte l'informe redactat pel llanterner que va arreglar la fuga d'aigua en el sentit que el comptador es troba en l'exterior de l'immoble de l'autor de la queixa a uns 100 metres, i que havia sigut forçat. La raó oposada per l'Ajuntament va ser que "el manteniment de la instal·lació és responsabilitat de l'abonat", i per això "no abonarem l'import de la factura".

3.2 Vies públiques urbanes

L'autora de la queixa núm. 1302127 i nombrosos veïns més, en representació d'un total de 669 habitatges, 47 locals, 66 garatges, 437 places d'hotel i aproximadament 5.000 persones, es van dirigir a esta institució per manifestar que, des de l'any 2001 en què es van acabar les obres del passeig de l'avinguda Papa Lluna de Peníscola, les seues urbanitzacions havien patit més de 10 inundacions. A pesar de les diverses reunions mantingudes amb diverses administracions públiques, no havien obtingut cap resultat satisfactori fins al moment.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de Peníscola ens va remetre un acord plenari de data 28 de gener de 2010 en el qual es reconeixen els fets següents:

"(...) Durant l'últim temporal marítim patit del 13 al 14 de desembre de 2009, la costa del nostre terme municipal, especialment en l'àmbit objecte de la regeneració realitzada, ha estat seriosament afectada i s'han produït nombrosos danys en infraestructures urbanes i en edificis (...) és una situació que es repeteix periòdicament cada vegada que es produïx un temporal marítim (...) han sigut moltes les gestions que este Ajuntament ha dut a terme per a la millora de la platja nord, i des de llavors, molt ha sigut l'esforç material i humà que este Ajuntament ha destinat (...) l'esforç municipal no ha estat correspost amb l'equivalent i necessària inversió estatal en la recuperació de la platja, reparació de danys i adopció de mesures tècniques adequades que evitaren estes situacions (...) s'exigix una actuació global que pose fi a la desprotecció dels vials i de les edificacions i urbanitzacions que donen a la platja nord, i que millore la situació de la platja en el tram que va ser objecte de la regeneració al moment oportú executada per la Direcció General de Costes (...)"

A la vista d'esta greu situació, en el referit acord plenari de data 28 de gener de 2010 es van adoptar, entre d'altres, els acords següents:

"(...) L'Ajuntament de Peníscola insta el Govern de la nació perquè, a través del Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí s'adopten les mesures oportunes i s'efectuen les inversions necessàries per a protegir el litoral nord

de Peníscola dels temporals marins (...) l'Ajuntament de Peníscola insta el Govern de la nació i el Govern de la Comunitat Valenciana perquè, en l'àmbit de les seues competències, elaboren un protocol d'actuacions, a curt termini, per a actuar en el cas de temporals marítims (...) remetre el present acord al president del Govern de la nació, al president del Govern de la Comunitat Valenciana, al Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí, al president de la Diputació Provincial de Castelló, a la Direcció General de Costes del Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí i al cap provincial de Costes a Castelló (...)

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal remés a esta institució, els autors de la queixa van insistir a denunciar que portaven suportant esta injusta situació des de l'any 2001 i que, a pesar de les comunicacions realitzades per l'Ajuntament l'any 2010 a l'Administració estatal, autonòmica i provincial, no havien obtingut cap resposta.

Així les coses, considerem oportú recordar que l'article 3.c) del Reial Decret 903/2010, de 9 de juliol, Reglament sobre Avaluació i Gestió de Riscos d'Inundació (d'ara en avant, REGRI), definix la inundació en les zones costaneres com el negament temporal o permanent de terrenys que no estan normalment coberts d'aigua a causa de mareas, onatge, ressaques o processos erosius de la línia de costa, i les causades per l'acció conjunta de rius i mar en les zones de transició.

Esta institució va considerar que la prevenció i gestió del risc d'inundació requereix una actuació coordinada entre les distintes administracions públiques i institucions implicades en matèries relacionades amb les inundacions, a partir d'una clara delimitació dels objectius respectius, així com una coordinació amb altres polítiques sectorials, entre d'altres, ordenació del territori, protecció civil, urbanisme i medi ambient.

Recordem en la nostra resolució, en este sentit, que amb l'objecte de dur a terme mesures concretes que eviten els danys causats en la platja nord de Peníscola a causa dels temporals marítims, les administracions públiques amb competència sectorial en la matèria poden firmar els acords o convenis de col·laboració que siguen necessaris.

En relació amb la falta d'actuació del Ministeri de Medi Ambient i Medi Rural i Marí (actual Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient), esta institució no tenia competència legal per a dirigir-li una recomanació, ja que esta competència correspon al Defensor del Poble d'Espanya, a qui remetrem una còpia de la resolució emesa als efectes corresponents.

Ara bé, respecte del silenci o de la falta d'actuació de la Generalitat Valenciana, l'Excma. Diputació Provincial de Castelló i l'Excm. Ajuntament de Peníscola, esta institució considerava que la solució del greu problema que suporten els veïns requeria una actuació conjunta i coordinada des de les distintes administracions públiques.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana, l'Excma. Diputació Provincial de Castelló i l'Excm. Ajuntament de Peníscola que, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, incrementen els seus esforços per a evitar els danys que injustament estan patint, des de l'any 2001, els veïns de la platja nord com a conseqüència dels temporals marítims.

L'acceptació per part de totes les administracions de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1317728 ens manifestava que, en data 13 d'agost de 2012, va presentar davant de l'Ajuntament de la Vall d'Alcalà un escrit pel qual lliurava, atesa la seua condició d'enginyer tècnic industrial, un estudi sobre l'eliminació de riscos i barreres arquitectòniques a la localitat, perquè fora sotmés a consideració per eixa corporació municipal. El promotor de l'expedient assenyalava que, a pesar del temps transcorregut des de llavors, no havia obtingut cap resposta al tràmit que havia sigut donat a petició seua.

La comunicació efectuada per l'Administració, en el sentit d'indicar que es prendrien en consideració les propostes tècniques que, en matèria d'eliminació de barreres arquitectòniques, es realitzaven en l'informe lliurat, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'una altra banda, el ciutadà que va instar l'obertura i tramitació de l'expedient referenciat amb el núm. 1300235 es va dirigir a esta institució per assenyalat que els veïns havien denunciat amb reiteració davant del regidor d'Urbanisme de l'Ajuntament de Chiva, la deficient recollida d'aigües pluvials del camp de futbol municipal de gespa municipal, les quals aboquen a un carrer que provoca la inundació de soterranis i garatges.

La comunicació remesa per l'Administració implicada, en què s'indicava que estaven realitzant estudis tècnics per a determinar les causes de les inundacions que s'estaven denunciant i, segons els resultats, adoptar les mesures oportunes tendents a la seua solució, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1317507 ens indicava que, en juliol de 2002, l'alcaldia va dictar uns decrets pels quals l'Ajuntament de Paterna va acceptar i va rebre definitivament unes obres d'urbanització i es van retornar les fiances aportades, i que un dels efectes de la referida recepció per part de l'Ajuntament va ser l'inici de l'obligació d'este de conservar la urbanització.

El ciutadà assenyalava en el seu escrit que, des de la data indicada, en reiterades ocasions s'havia posat de manifest a l'esmentat Ajuntament pels veïns dels carrers 524 i 522, tant per mitjà d'escrits com en les reunions mantingudes amb responsables municipals, el lamentable estat del carrer, pel fet que part de la calçada no es troba pavimentada i els greus perjudicis que això provoca als seus veïns, ja que cada vegada que plou, la via pública es convertix en un gran fangar que ocasiona un elevat risc de caigudes en creuar el carrer, a més de provocar la impossibilitat d'accedir a les cases sense tacar-se de fang, tant si s'hi accedix caminant com si s'hi accedix amb cotxe, i en este cas el garatge queda tacat de fang, com s'evidenciava en les fotos que s'adjuntaven.

A més, l'autor de la queixa assenyalava que la falta d'asfaltat del carrer comportava que, en les ocasions que passen els servicis municipals de neteja viària en la urbanització, en veure que el carrer no està asfaltat, passen de llarg sense realitzar-hi cap neteja.

Des de l'any 2002, l'Ajuntament de Paterna, com a contestació a les reiterades peticions que es reparara el carrer, indicava que els tècnics municipals repararien provisionalment amb tot-u els trams deteriorats (una solució insuficient, segons s'hi al·legava, perquè de seguida que plou, el tot-u desapareix i torna el fangar, i el carrer queda en l'estat que s'observa en les fotos que s'adjunten), i que la reparació definitiva de la zona de referència tindria lloc quan s'executara la urbanització dels sectors 2 i 8 d'este municipi (sectors als quals no corresponen estos habitatges).

Així, el ciutadà adduïa que des de fa 13 anys, i a pesar que tots estos habitatges tenien totes les llicències oportunes i cèdula d'habitabilitat, i de satisfer tots els impostos que com a zona urbana els corresponen (taxa de recollida de residus, IBI per import superior als 1.000 euros en ambdós casos, etc.) viuen en un carrer que no compta amb els servicis d'asfaltat ni de neteja viària i que cada vegada que plou es convertix en un gran fangar, que, a més d'o ocasionar un elevat risc de caigudes en creuar el carrer, els impeditx un accés digne a les seues cases.

Una vegada feta la nostra petició d'informe inicial, l'Ajuntament ens va remetre un informe, en què deia que "(...) s'haurà de traslladar l'escrit remés pel Síndic de Greuges a l'Àrea de Sostenibilitat, perquè es tracta d'una qüestió relacionada amb el desenvolupament del planejament, que en eixe àmbit en qüestió no es troba desenvolupat. (Sectors 2 i 8) (...)".

Com que l'actuació descrita podia no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, emetérem una resolució que se sustentava en els arguments que esta contenia i que passem a exposar sumàriament.

De la informació facilitada es desprenia que, tot i que l'Ajuntament manifestava que es tracta de "una qüestió relacionada amb el desenvolupament del planejament, que en eixe àmbit en qüestió no es troba desenvolupat", l'Ajuntament, als efectes d'atorgar les corresponents llicències de construcció i d'ocupació, no ha dubtat en tots estos anys a concedir-les sense verificar que el procés urbanitzador haguera ja finalitzat amb tots els requisits legals i servicis públics en condicions per part del promotor. I resulta que l'estat de conservació i el manteniment d'estes vies públiques no és l'òptim ni el desitjable, ja que s'hi han detectat i hi ha desperfectes que han de ser objecte d'una actuació especial per part dels servicis municipals.

Davant d'esta situació és necessari recordar que l'article 18.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, preceptua que entre els drets dels veïns està el d'exigir la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servici públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori; i entre els deures està el de contribuir, per mitjà de les prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.

L'apartat 2 de l'article 25 de l'esmentada Llei 7/1985 disposa que qualsevol municipi exercirà, en tot cas, competències en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en matèria de pavimentació de vies públiques

Així mateix, l'article 26.1.b) de la Llei 7/1985 assenyala que els municipis hauran de prestar, en tot cas, els servicis següents: enllumenat públic, cementeri, recollida de residus, neteja viària, abastiment domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés als

nuclis de població, pavimentació de les vies públiques i control d'aliments i begudes. Estos servicis públics es finançaran substancialment a través dels recursos propis de les hisendes locals (article 142 CE, 105 LBRL i 2 i concordants del TRLHL, entre els quals es troben principalment els tributs locals (impostos, taxes i contribucions especials) que han d'abonar els ciutadans residents en eixe municipi.

Del que hem exposat es desprén que el dret dels veïns d'eixe municipi a obtenir una adequada pavimentació dels seus carrers és correlatiu a l'obligació d'eixe ajuntament de prestar eixe servicis mínim, ja siga de manera directa, ja siga en règim d'associació amb altres municipis o a través de la comunitat autònoma. Ens trobem, doncs, davant d'una obligació legal directament exigible pels interessats i això, naturalment, sense perjudici de les condicions concretes del seu establiment, o del deure de contribuir a sufragar el cost que això implique.

Esta institució és conscient que eixe Ajuntament ha de complir també amb l'obligació, imposada per la Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, d'evitar el dèficit pressupostari, i que està obligant l'Administració a adoptar mesures d'estalvi.

També vam tindre present que, com a administració pública, l'Ajuntament implicat té reconeguda la potestat d'organització, que al·ludix al conjunt de poders que li han sigut atribuïts per a l'ordenació dels mitjans personals, materials i reals que se li encomanen a fi d'aconseguir una millor prestació dels servicis públics; i que, igualment, té reconeguda potestat discrecional en alguns aspectes, o la possibilitat de triar una alternativa entre diverses legalment indiferents, tot basant-se en criteris extrajurídics d'oportunitat o conveniència) que la llei no predetermina, sinó que deixa a la seua pròpia decisió.

No obstant això, i encara que eixa administració local haguera establert una relació de prioritats per a arreglar i millorar les vies públiques, l'escassetat de mitjans econòmics no pot ser una justificació total perquè encara no haja arribat el torn de millora d'uns carrers que es van construir fa anys, per la qual cosa s'hauria d'haver-hi inclòs, en la corresponent partida pressupostària, el crèdit necessari abans d'haver-hi inclòs altres conceptes pressupostaris destinats a cobrir servicis que no són mínims ni obligatoris, o a atendre activitats no necessàries.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Paterna que, d'acord amb les prioritats establides per l'Ajuntament per a l'arreglament de les vies públiques durant 2013, es milloraren les condicions de la urbanització referida en la queixa, en compliment de l'obligació d'atendre els servicis mínims municipals i abans que es destinen recursos econòmics locals a altres servicis i activitats que són secundaris i no obligatoris.

En el moment d'elaborar el present Informe anual, ens trobem esperant que l'Ajuntament de Paterna ens informe si accepta la recomanació emesa o, si s'escau, que ens comuniqui les raons que considere per a no acceptar-la.

3.3 Altres servicis locals

Com en anys anteriors, la recollida i el tractament dels residus sòlids urbans a través de contenidors ubicats en la via pública, ha continuat centrant les queixes dels ciutadans i de les ciutadanes de la nostra Comunitat.

En l'expedient de queixa núm. 1316897, el seu promotor es va dirigir novament a esta institució a fi de denunciar les molèsties que li ocasionava la incorrecta utilització dels contenidors destinats al depòsit de residus sòlids urbans al municipi de Vinalesa.

En relació amb esta problemàtica, cal recordar que esta institució ja va tramitar l'expedient de queixa referenciat amb el núm. 1210780, que va tindre com a objecte esta mateixa qüestió i en què, com a resultat de la investigació efectuada, es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Vinalesa que adoptara "totes les mesures que foren necessàries per a garantir tant l'adequada utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzemament de residus sòlids per part dels ciutadans com, si s'escau, l'adequat estat de conservació de les condicions de salubritat d'estos, especialment en els llocs on hi ha denúncies dels ciutadans respecte d'això i, en tot cas, en la via objecte del present expedient".

L'acceptació de la recomanació va determinar el tancament de l'expedient de queixa. A través del seu nou escrit de queixa, el ciutadà ens indicava que, a pesar de l'acceptació, el problema que patix (i denunciant des de l'any 2008) no havia estat solucionat.

En la comunicació remesa, l'Administració local ens va indicar que "(...) el servici de recollida domiciliària de residus es presta per l'Ajuntament de Vinalesa de forma mancomunada a través d'una mercantil. D'acord amb allò que s'ha estipulat en el contracte amb l'esmentada empresa, la neteja dels contenidors es realitza dues vegades al mes durant els mesos d'estiu, i una vegada l'any la resta de l'any, i no hi ha constància que les labors de neteja per part de l'empresa concessionària s'estiguen incomplint (...)".

De la mateixa manera, s'assenyalava en l'informe remés que "(...) per part de l'Ajuntament, s'ha recordat als veïns la necessitat que depositen el fem domiciliari en els contenidors i que mantinguen una actitud cívica per a evitar molèsties a la resta dels veïns derivades de les olors i de la brutícia que s'acumulen en la contornada dels contenidors per depositar el fem fora d'estos, cosa que és especialment molesta durant els mesos d'estiu pel fet que la calor pròpia d'esta època de l'any origina que les molèsties derivades de males olors s'accentuen (...)".

En relació amb esta situació, l'Administració afegia que "(...) esta actitud incívica d'alguns veïns s'intenta corregir per l'Ajuntament a fi d'evitar les esmentades molèsties, però és un fet que requerix la col·laboració i l'actitud cívica de tots els veïns per evitar estes situacions, ja que això provoca que encara que la neteja dels contenidors es realitze amb la peridocidad fixada en el contracte per part de l'empresa concessionària del servici, les molèsties es continuen produint, especialment en els mesos d'estiu (...)".

Finalment, es concloïa l'informe assenyalant que "(...) en tot cas, indicar que per part de l'Ajuntament s'ha intensificat la vigilància amb la finalitat d'evitar i corregir estes actituds, a pesar de les limitacions pressupostàries i de personal que hi ha, i que s'han intensificat per la situació econòmica actual (...)".

De l'estudi de la documentació que figura en l'expedient es deduïa que la ubicació dels contenidors en la zona objecte del present expedient de queixa i les molèsties que genera la seua incorrecta utilització tornava a constituir l'objecte del present expedient de queixa.

En relació amb esta qüestió, esta institució va valorar positivament els esforços que s'havien adoptat des de l'Administració, en el sentit marcat per la recomanació que va ser emesa com a resultat de la tramitació de l'expedient de queixa núm. 1210780 i que perseguia pal·liar les molèsties que, fonamentalment per males olors, patix l'interessat, segons exposa, des de l'any 2008.

En tot cas, destaquem, així mateix, que a pesar del que hem exposat, i així ho reconeix la pròpia Administració en el seu informe, les molèsties no s'havien eliminat totalment, principalment, segons s'argumentava, per culpa de l'actuació dels propis usuaris del servici.

En este sentit, considerem oportú recordar, en el mateix sentit en què ja ens pronunciàrem en la nostra anterior resolució, que, 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 de recollida de residus sòlids urbans, un sistema de distribució de contenidors que, lògicament, pot no semblar adequat a aquells que en són afectats. Tanmateix, este no pot ser per si mateix un argument suficient per a justificar l'acceptació d'una sol·licitud de modificació, en la mesura en què amb això s'afectaria altres veïns que, amb bona lògica, podrien fer valdre el mateix tipus d'argument, i convertir en inviable el complet sistema de recollida de residus sòlids urbans.

No obstant això, i atesa l'elevada capacitat que presenta la col·locació de contenidors per a afectar les condicions de salubritat en què es desenvolupen els ciutadans, la col·locació de contenidors en la via pública destinats a acumular el fem fins al moment de la seua recollida ha de ser objecte d'un especial control per part de les autoritats municipals, a fi de garantir el correcte ús d'estos dispositius per part de tots els ciutadans.

Com ja vam tindre ocasió d'assenyalar en el seu moment, i especialment, esta obligació determina que les autoritats locals hagen d'adoptar tots els 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 de les persones que, 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 la recollida 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 tinga constància fefaent de l'efectiva lesió que a les desitjables condicions de salubritat de l'entorn estan produint estos dispositius de recollida de residus sòlids urbans.

En atenció a això, i ateses les circumstàncies que es posen de manifest després de la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa, i davant de la persistència del problema denunciat a pesar de les mesures que estan sent adoptades fins al moment per eixa Administració, entenem que seria aconsellable que es mantingueren i s'intensificaren les mesures necessàries per a pal·liar les molèsties que patix l'autor de la queixa.

Atenent a tot el que hem dit més amunt, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Vinalesa que, en l'àmbit de les seues competències, continuara adoptant les mesures necessàries per a garantir tant l'adequada utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzematge de residus sòlids per part dels ciutadans com, si escau, l'adequat estat de conservació de les seues condicions de salubritat, especialment en els llocs on hi haja denúncies dels ciutadans respecte d'això i, en tot cas, en la via objecte del present expedient.

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

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1212410 manifestava que havia denunciat reiteradament davant de l'Ajuntament de Gata de Gorgos les molèsties que patia al seu habitatge com a conseqüència de la falta de neteja dels contenidors soterrats i del depòsit de desperdiciis que acumulen els veïns fora d'estos a qualsevol hora del dia.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Gata de Gorgos ens va remetre un informe en què ens indicava que "(...) la ubicació triada per als contenidors es troba subjecta al compliment de les distàncies i ràtios marcades pel Pla Integral de Residus, tot intentant evitar a més que estiguen justament davant la façana de cap habitatge. Tenint en compte estes premisses i la superfície necessària per a instal·lar els contenidors soterrats, es va triar la millor ubicació possible (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa va insistir a destacar que "(...) nosaltres parlem de la neteja al voltant dels contenidors. Quan una veïna deixa al sòl una bossa de fem amb líquids, restes de salses, d'oli, etc. (...) el que demanem a l'Ajuntament és que vigile el comportament de qui llança el fem. L'Ajuntament ha enganxat uns cartells que indiquen als veïns l'horari per a depositar les bosses de fem, i que està prohibit abans de les 20 hores. Ningú no respecta el que diu el cartell. La gent ve a totes hores del dia sense que ningú hi intervinga (...)".

En conseqüència, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament de Gata de Gorgos que continuara adoptant totes les mesures que siguen necessàries per a mantindre neta la zona dels contenidors i aconseguir el compliment de la normativa municipal pel que fa a l'horari del depòsit dels fems.

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

En un altre ordre de qüestions, l'actuació de l'Administració davant dels comportaments incívics de consum d'alcohol a la via pública i les molèsties que se'n deriven, ha constituït objecte de queixes enguany.

Així, i a tall d'exemple, en la queixa núm. 1213443 les persones afectades denunciaven la passivitat municipal davant de les denúncies que havien interposat en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol a la via pública -usualment coneguda com a botelló i emmarcada en el fenomen recent conegut com tardeig ('*tardeo*' en castellà)- per part de grups de joves a la plaça 25 de Maig de la ciutat d'Alacant. Els interessats relataven en el seu escrit les molèsties que, per soroll i brutícia, han de suportar injustament.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament d'Alacant reproduïa el contingut de l'informe emés a este efecte per l'intendent general en cap de la Policia Local d'Alacant. En este sentit, s'assenyalava que "(...) la Policia Local d'Alacant està realitzant esta labor de control, si bé cal dir que el fet que este consum es produïska en un horari atípic del que seria un botelló nocturn, unit al fet que a la plaça hi ha establiments autoritzats que compten amb vetladors i terrasses on es consumixen begudes, fa de vegades dificultós discernir els qui són susceptibles de ser multats o amonestats (...)".

De la mateixa manera, en l'esmentat informe s'assenyalava que "(...) pel que fa al servici que es presta en horari diürn, durant els dissabtes, es munta des de les 11.30 h amb dos agents destinats *ex professo*, un a la plaça 25 de Maig i un altre al carrer Balmes i adjacents. L'actuació d'estos agents es desenvolupa a fi d'evitar que es consumisquen begudes alcohòliques aportades pels ciutadans, que es respecten aquells que consumixen begudes a les terrasses dels locals autoritzats i que, a causa de la configuració d'estos establiments, de vegades els ciutadans estan dempeus (...)".

D'altra banda, l'informe indicava que "(...) pel que fa als reforços policials específics del període estival, es va generar una ordre per a la unitat operativa del servici nocturn (...) en què s'ordena que dues o tres patrulles, depenent de les necessitats del servici, vigilen periòdicament la zona en qüestió (...)".

En este sentit, creiem important destacar que les referides mesures es troben establides per a l'horari nocturn, però no s'indiquen les mesures adoptades, en el mateix sentit, per als períodes estivals en l'horari a què es referix la queixa dels ciutadans (horari diürn).

Finalment, l'informe emés conclouïa que "(...) respecte de les denúncies efectuades pel consum de begudes alcohòliques en via pública en horari nocturn, en el període comprés des de l'1 de gener fins al 9 de desembre, s'han estés 69 actes efectives (...)". Cal destacar que, no obstant això, l'informe no aportava informació sobre les denúncies cursades pel mateix motiu en l'horari sobre el qual versen les queixes dels interessats (horari diürn).

En relació amb l'objecte del present expedient, que se centra essencialment en les denúncies cursades pels interessats davant de les molèsties que es deriven de les aglomeracions de persones en la via pública i del seu consum d'alcohol (fenomen conegut com 'botelló'), escau lògicament recordar que el consum i la dispensació d'alcohol en la via pública està expressament prohibit per la Llei 1/2003 d'1 d'abril, per la qual s'aprova el text refós de la Llei sobre drogodependències i altres trastorns addictius -article 18.4.

La competència per a la inspecció i sanció d'estos comportaments correspon als ajuntaments, sense perjudici que, atenent a la dimensió del problema, puguen obtindre col·laboració d'altres entitats d'àmbit superior.

Juntament amb la qüestió abordada, relativa al consum d'alcohol a la via pública, el present expedient de queixa plantejava també les denúncies que els seus promotors exposen a causa de les molèsties provocades, sobretot, per la contaminació acústica que provoca la conglomeració de persones que acudixen als esmentats botellots i que ocasionen patiments injustos als veïns.

En este sentit, i encara que esta institució havia de valorar positivament l'actuació duta a terme per eixa Administració per a pal·liar el problema que afecta els autors de la queixa, tenint en compte les mesures adoptades i exposades en el seu informe, no és menys cert que la denúncia mateixa dels interessats i la situació descrita en l'informe reflectixen la complexitat de la problemàtica a què ens enfrontem i la seua persistència en el temps, tot i les actuacions municipals esmentades.

Per tot això, considerem que seria desitjable que l'Administració implicada, tot actuant en la línia que està aplicant en els últims temps, intensificara les seues actuacions amb la finalitat de contribuir a l'eradicació de les molèsties que, injustament, suporten els autors de la queixa i els veïns de les vies públiques afectades.

Amb més motiu, de la lectura dels documents es deduïx que l'Ajuntament d'Alacant no havia realitzat, a pesar de les denúncies formulades pels autors de la queixa, mesuraments sonomètrics que permeteren determinar la realitat de les molèsties de què els havien assabentat, i que permetrien adoptar les mesures protectores pertinents.

Tenint en compte això, es deduïa, i així ho vam fer constar en la nostra resolució, la necessitat que els servicis tècnics municipals de l'Ajuntament d'Alacant giraren visita d'inspecció a les vies públiques de referència i, en especial, a les activitats ubicades en esta i que realitzaren els mesuraments sonomètrics pertinents que permeteren determinar l'existència d'infraccions de la normativa vigent en matèria de prevenció de la contaminació acústica, i que, si escau, adoptaren les mesures protectores que hi resultaren pertinents.

Atenent a tot el que hem exposat, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol a la via pública, continuara adoptant les mesures necessàries per comprovar i fer un seguiment d'estes conductes, i que tramitara les denúncies corresponents i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol.

De la mateixa manera, i en relació amb les molèsties que els veïns suporten injustament per la conglomeració de persones als locals situats a la plaça de referència i la via pública (com a conseqüència directa dels botellons que hi tenen lloc), es va recomanar que s'adoptaren totes les mesures necessàries a fi de determinar la intensitat de les molèsties denunciades i, si escau, pal·liar o minimitzar l'impacte que provoquen en el dret dels ciutadans al gaudi d'un medi ambient adequat.

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

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1212614, reflectida en la pàgina núm. 239 de l'Informe anual de 2012, l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona va acceptar la nostra

recomanació consistent que adoptara totes les mesures que siguin necessàries per aconseguir la neteja, desinfecció i desratització del soterrani, amb l'objecte de garantir-hi unes adequades condicions higienicosanitàries.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1 Ordenació del trànsit urbà

L'autor de la queixa núm. 1213473 denunciava les molèsties que suportava com a conseqüència del canvi de les normes d'aparcament al carrer en què residix a Aspe. En concret, l'interessat relatava que, en haver-se canviat la vorera en què s'autoritzen els aparcaments, els vehicles circulaven en el tram de via pública pròxima al seu habitatge, fet que provocava xocs freqüents de camions de gran tonatge contra el balcó volat del seu habitatge.

L'interessat assenyalava que, a pesar de les gestions realitzades, no havia obtingut una solució al problema plantejat.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament d'Aspe ens informava de les mesures adoptades per a pal·liar les molèsties que suportava l'autor de la queixa. En particular, s'assenyalava que "(...) en atenció a queixes de veïns i després d'un estudi pels tècnics d'este Ajuntament, recentment ha tingut lloc una actuació municipal de reordenació del trànsit rodat del barri del Castello, així com dels estacionaments pel carrer Mare de Déu de Fàtima (...)".

En este sentit, s'assenyalava que "(...) per a evitar molèsties i possibles danys en els immobles i vehicles estacionats, la circulació pel carrer Mare de Déu de Fàtima s'ha restringit i limitat a turismes i vehicles de fins a 3 tones (...)" i que "(...) per a facilitar el trànsit en el carrer Mare de Déu de Fàtima i evitar l'acumulació de la brutícia davall dels vehicles s'ha regulat l'estacionament de manera alternativa i semestralment en ambdós costats i només per a turismes (...)".

En relació als danys denunciats per l'autor de la queixa, l'Administració implicada assenyalava que "(...) han sigut ocasionats quan una caixa de camió ha fregat amb les esquadres de subjecció del seu aparell d'aire condicionat que té instal·lat sobre el balcó volat del seu habitatge, ja que estes esquadres sobreixen de la línia de la vorera, invadixen la vertical de la calçada (...)". En relació amb esta qüestió s'assenyalava que "(...) des de l'Ajuntament d'Aspe i moltes vegades s'ha instat l'autor de la queixa perquè canvie de lloc l'aparell d'aire condicionat que té sobre el balcó ja que les seues esquadres invadixen la vertical de la calçada, per evitar-hi danys, tant a l'habitatge com a les dels xicotets camions de transport de mercaderies (...)".

Així les coses, l'objecte del present expedient de queixa se centrava en les molèsties que, per les condicions del trànsit del carrer en què residix, patia el promotor del mateix. En este sentit, l'Administració implicada ens havia comunicat les actuacions realitzades amb la finalitat de pal·liar les molèsties i que, bàsicament, havien consistit en l'adopció de mesures de prohibició de vehicles de gran tonatge i la modificació del sistema d'aparcament en la via en qüestió.

En la seua resolució, esta institució no va poder deixar de valorar de forma positiva les mesures adoptades amb la finalitat d'aconseguir la minimització de les molèsties denunciades per l'interessat, que redunden en la millora de les condicions de gaudi del dret a un medi ambient adequat dels ciutadans que habiten en la via objecte de l'expedient.

No obstant això, el ciutadà referia en el seu escrit d'al·legacions que les mesures adoptades, que es concretaven en la prohibició de circulació de vehicles de gran tonatge i, amb això, la instal·lació de la senyalització necessària a este efecte, no havia pal·liat la circulació de camions pel carrer, que fan cas omís de les noves normes circulatòries aprovades.

Per consideració a les manifestacions de l'interessat, considerem que seria convenient que els agents de la Policia Local intensificaren les seues actuacions a l'efecte de constatar la realitat de les denúncies formulades per l'interessat i, si escau, sancionar els comportaments infractors.

En este sentit, cal tindre en compte que, davant d'un canvi en les normes de circulació en una via, moltes vegades els conductors continuen operant d'acord amb l'anterior regulació, i per això cal redoblar els esforços a l'efecte de fer complir la nova reglamentació.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú suggerir a l'Ajuntament d'Aspe que intensificara la vigilància en la via objecte de l'expedient a l'efecte de constatar i, si escau, sancionar els comportaments infractors de les noves normes de circulació al carrer indicat. L'acceptació del suggeriment emés va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, les molèsties que es deriven de la circulació del trànsit de vehicles de gran tonatge va constituir així mateix l'objecte de l'expedient de queixa núm. 1213580. En este cas, l'interessat denunciava les molèsties que, injustament, patia com a conseqüència de l'intens trànsit de camions de gran tonatge que discorre per la carretera que es troba enfront de la seua casa. La persona afectada assenyalava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Xeresa l'adopció de mesures correctores, sense haver obtingut, a pesar d'això, una solució al problema plantejat.

En la comunicació remesa, l'esmentada Administració ens comunicava les mesures adoptades amb la finalitat de pal·liar el problema denunciat per l'interessat; unes mesures que es concretaven en el control diari del trànsit de camions de gran tonatge per part de la Policia Local i la conclusió d'un acord verbal de control per part dels propietaris del comerç ubicat en el carrer objecte del present expedient.

Sobre això, l'Ajuntament assenyalava que, fins a solucionar el problema, es comprometia a continuar amb el seguiment i les mesures de control indicades.

Una vegada rebut l'informe, en donàrem 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. En especial, el promotor de l'expedient de queixa assenyalava en el seu escrit que, a pesar de les mesures adoptades per eixa

Administració, les molèsties causades per la circulació de camions de gran tonatge persistien.

De la lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa es deduïa que l'Administració implicada, arran de les denúncies cursades pels interessats, havia arbitrat un conjunt de mesures destinades a pal·liar les molèsties que aquells suportaven com a conseqüència de la circulació de vehicles de gran tonatge per la via pública de referència.

A la vista d'estes mesures, esta institució no va poder sinó fer-ne una valoració positiva, en la mesura en què tendien a l'efectiva protecció del dret a un medi ambient saludable. No obstant això, de la lectura, tant de les alegacions formulades per l'interessat, com de l'informe remès per l'Administració, era possible deduir que el problema encara no havia sigut completament solucionat, i que persistia la circulació dels vehicles de gran tonatge per la via pública.

En este sentit, cal tenir en compte que el 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, en l'article 7, atribuïx als municipis les competències 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 ara 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 (...).”

D'altra banda, l'article 57 del citat Reial Decret legislatiu 339/1990 estableix que:

“Correspon al titular de la via la responsabilitat de mantenir-la en les millors condicions possibles de seguretat per a la circulació i la instal·lació i conservació dels senyals adequats i de les marques vials. També correspon al titular de la via l'autorització prèvia per a la instal·lació 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”.

Finalment, cal tindre present que els tribunals de justícia han declarat reiteradament que les molèsties acústiques per damunt dels límits legals incidixen perniciosament sobre el dret fonamental a la inviolabilitat del domicili (art. 18.1 de la Constitució) i els drets constitucionals a la protecció de la salut (art. 43), a un medi ambient adequat (art. 45) i a un habitatge digne (art. 47), per això, resulta totalment ineludible la seua ferma protecció per part dels poders públics (per totes, sentències del Tribunal Constitucional de 24 de maig de 2001 i 23 de febrer de 2004 i sentències del Tribunal Suprem de 23 de febrer de 2001, 26 d'abril de 2003, 19 d'octubre de 2006, 12 de novembre de 2007 i 13 d'octubre de 2008).

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

Considerem que seria convenient que en el present cas, i amb la finalitat d'eradicar o, si escau, pal·liar les molèsties que suportaven injustament els titulars de l'expedient de queixa, l'Administració continuara impulsant les mesures preventives descrites en el seu informe en relació amb la circulació de vehicles de gran tonatge o, en el cas que estes es constataren com insuficients, adoptara noves mesures tendents a garantir als ciutadans que residixen en l'entorn de la via pública de referència, el gaudi efectiu del dret a un medi ambient saludable.

Per això, considerem oportú recomanar a l'Ajuntament de Xeresa que, en el present supòsit, continuara impulsant les mesures preventives que havien sigut acordades en el present expedient per a aconseguir la minimització de les molèsties causades per la circulació de vehicles de gran tonatge en la via pública de referència i, si estes es revelaren insuficients a este objecte, que dissenyara noves mesures idònies a este efecte.

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

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1213902 es va dirigir a esta institució per assenyalar que havia presentat dos escrits a l'Ajuntament de Gata de Gorgos, en dates 27 de febrer i 17 de juliol de 2012, pels quals denunciava les molèsties que patia com a conseqüència de la incorrecta utilització per part dels seus usuaris d'un aparcament municipal, situat al costa de sa casa, i no havia obtingut ni una resposta ni una solució al problema que exposava en els seus escrits.

Segons relatava la interessada, la paret de sa casa està recoberta de plaques d'alumini ondulades i els cotxes, en aparcar, solen colpejar-les i les danyen.

En la comunicació remesa, l'esmentat Ajuntament ens va enviar una còpia de la resolució adoptada en relació amb la possible existència d'una responsabilitat patrimonial de l'Administració. La resolució conclouïa que "(...) no escau indemnitzar ni reconèixer responsabilitat patrimonial pels fets objecte de la queixa, ja que no deriven de cap funcionament normal o anormal del servici públic sinó de l'actuació dels vehicles a què haurà de dirigir-se (...)".

El present expedient de queixa se centra en les molèsties i els desperfectes que el funcionament d'un pàrquing ocasiona en una casa, propietat de la interessada. D'acord

amb l'informe emès per l'Administració, no era possible deduir l'existència de responsabilitat patrimonial per considerar-se que els danys denunciats no es deriven de l'anòmal funcionament d'un servici públic, sinó de l'actuació dels particulars, usuaris del pàrquing de referència.

Amb independència de la possible existència d'una responsabilitat de l'Administració, considerem que l'informe emès per l'Administració no feia referència a la principal de les sol·licituds plantejades per la interessada, és a dir, l'adopció de les mesures necessàries per a evitar que, en el futur, pogueren seguir produint-se uns danys que, amb independència de a qui siguin imputables, són reconeguts per l'Administració.

En este sentit, i a partir del relat dels fets que realitzaven, tant l'Administració com la interessada, coincidents en els seus elements rellevants, esta institució no podia sinó entendre que seria necessari que, pels servicis tècnics municipals, s'elaboraren els oportuns informes tècnics amb la finalitat de determinar les mesures a adoptar per a pal·liar o, en la mesura de les possibilitats, minimitzar els danys que patix la interessada per la incorrecta utilització del pàrquing per part dels seus usuaris.

Amb suport en este raonament, recomanarem a l'Ajuntament de Gata de Gorgos que, per part dels servicis tècnics municipals, es realitzaren els estudis tècnics necessaris que permeten l'adopció de les mesures idònies per a pal·liar o, si escau, minimitzar, els danys que suporta la interessada per la incorrecta utilització del pàrquing de referència.

En el moment de redactar el present Informe anual, ens trobem a l'espera que l'Ajuntament de Gata de Gorgos ens comuniqui l'acceptació de la recomanació emesa o, si s'escau, les raons que considera concurrents per a no fer-ho.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1304433 manifestava que, en data 29 de novembre de 2012, va presentar davant de l'Ajuntament de Picassent un escrit pel qual va sol·licitar una contestació expressa sobre la tramitació d'expedients sancionadors per incompliment de les ordenances municipals vigents en matèria d'estacionaments en el centre històric del municipi, sense que a pesar del temps transcorregut haguera obtingut una resposta respecte d'això.

Segons relatava el promotor de l'expedient, la petició va ser formulada en haver sigut informat que, per part de l'Ajuntament, no anaven a sancionar-se els estacionaments irregulars en el centre històric del municipi, en contra d'allò que s'ha previngut en les ordenances municipals.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament de Picassent ens assenyalava que "(...) l'àrea d'actuació es caracteritza perquè l'amplària dels carrers és molt xicoteta i les cases estan molt pròximes les unes amb les altres. A això se li suma l'inconvenient dels pendents dels carrers, juntament amb l'estructura urbana del municipi, que provoca que en episodis de pluja intensa s'impedisca el trànsit dels veïns (...)".

Per consideració a això, segons ens informava, "(...) la zona remodelada va ser preparada, fonamentalment, per al trànsit de vianants, quant a les característiques apuntades en l'apartat anterior. S'hi van col·locar senyals verticals amb la indicació corresponent(...)". De la mateixa manera, s'assenyalava que "(...) igualment, hi ha

senyals que advertixen de la prohibició d'aparcar, així com també que s'hi permet l'accés dels vehicles als garatges per part dels seus propietaris (...)

En relació amb l'objecte de l'expedient, s'assenyalava que "(...) no és cert, com afirma el denunciant, que l'Ajuntament no faça complir amb la normativa de trànsit, ja que els agents de la Policia Local sancionen tots aquells casos en què hi ha una obstaculització efectiva de la circulació de vianants (...)

Finalment, s'assenyalava que "(...) les característiques de la zona, amb presència de multitud de garatges a les cases, induïxen que hi haja una freqüent presència de vehicles estacionats a la calçada, que pertanyen fonamentalment als veïns d'aquella, de manera que, excepte els casos més clamorosos d'obstrucció al trànsit de vianants, l'actuació municipal és, certament, més flexible o relaxada (...)

Davant això anterior, l'informe emés concloïa que "(...) ens trobem davant d'una zona amb unes peculiars característiques urbanes que condicionen l'actuació municipal en matèria de regulació del trànsit, que en este punt tracta de conjugar el control d'aquells casos en què es produïx una obstaculització greu al trànsit de vehicles i persones, amb la prudència en aquells casos en què es tracta de l'entrada i estacionament de vehicles pertanyents a veïns de la zona (...)

De la lectura dels informes emesos per l'Administració, es deduïa que esta efectua les actuacions necessàries per a regular el trànsit en les vies urbanes del municipi, la qual cosa no pot ser valorada sinó positivament per esta institució.

En relació amb esta qüestió, és necessari recordar que l'article 7 del 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, atribuïx als municipis les competències 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 ara la vigilància amb agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen i la sanció quan no estiga expressament atribuïda a una altra administració.

b) La regulació, amb ordenança municipal de circulació, dels usos de les vies urbanes, tot 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, i prestar 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.

c) La immobilització dels vehicles en vies urbanes quan no es troben proveïts del títol que habilite l'estacionament en zones limitades en temps o excedisquen l'autorització concedida fins que s'aconsegueisca la identificació del seu conductor.

La retirada dels vehicles de les vies urbanes i el seu posterior depòsit quan obstaculitzen o dificulten la circulació o impliquen un perill per a esta o es troben incorrectament aparcats en les zones d'estacionament restringit, en les condicions previstes per a la immobilització en este mateix article”.

Amb l'objecte de complir estes competències, la normativa sobre trànsit atribuïx als agents de l'autoritat encarregats del seu exercici diversos instruments, com són, per exemple, els continguts en l'article 85 del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que determinen que l'Administració podrà retirar el vehicle, entre d'altres, sempre que constituïska perill, cause greus perturbacions a la circulació de vehicles o vianants o deteriore algun servici o patrimoni públic o quan un vehicle romanga estacionat en els carrils o parts de les vies reservats exclusivament per a la circulació o per al servici de determinats usuaris i en les zones reservades a la càrrega i descàrrega, o en l'article 93 del Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament General de Circulació, que assenyala que queda prohibit estacionar, entre altres, “sobre les voreres, passejos i la resta de zones destinades al pas de vianants”.

De les disposicions transcrits es deduïx, doncs, que, d'acord amb el sistema normatiu establert en matèria de trànsit, correspon als municipis assegurar l'adequat ús de les vies urbanes, garantir l'existència d'aparcament i l'ús per als vianants dels carrers i vetlar per l'adequat compliment de les normes de trànsit, i imposar sancions i adoptar les mesures cautelars que resulten pertinents d'acord amb la legislació vigent.

En este sentit, esta institució no va entrar a valorar ni establir la idoneïtat de les possibles mesures a adoptar per a pal·liar els problemes que els aparcaments i utilització de la via pública en una zona d'especials característiques, com aquella que constituïx l'objecte del present expedient, provoquen a les condicions del trànsit. Es considera que qualsevol possible solució és una qüestió que ha de ser valorada per l'Administració implicada, ja que no resulta una tasca del Síndic de Greuges suplantar la capacitat d'autoorganització que, dins de l'àmbit de les seues competències, correspon a les entitats locals.

Al contrari, els ajuntaments han de gaudir de plena llibertat a l'hora de planificar les mesures encaminades a satisfer les obligacions i exercir les competències que tenen per llei. És competència d'esta institució, això sí, detectar i posar de manifest aquelles actuacions que, tot entrant en l'àmbit d'aquelles, lesionen els drets constitucionals o estatutaris dels ciutadans, i reclamar al mateix temps, en defensa d'estos, una activitat administrativa tendent a la seua solució.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú suggerir a l'Ajuntament de Picassent que, en relació amb l'exercici de les competències que té atribuïdes en matèria d'ordenació i control del trànsit urbà, continuara adoptant les mesures que resultaren pertinents per a garantir les adequades condicions del trànsit urbà actualment existents en la zona objecte del present expedient de queixa. L'acceptació del suggeriment emés va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1317235 es va dirigir a esta institució i va manifestar que, a través d'un escrit presentat amb data 6 de juny de 2013, havia denunciat les molèsties que suporta quan entra el vehicle en el gual permanent, a causa de la col·locació de taules i cadires en la via pública per part d'un establiment.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, requerirem informe a l'Ajuntament de Pilar de la Horadada, el qual, a través de l'atestat emés per l'inspector en cap de la Policia Local, ens indicava que:

“(…) la terrassa autoritzada ocupa la banda d'estacionament i en el supòsit de no existir la terrassa, la banda estaria ocupada per vehicles estacionats. Resulta difícil entendre que pugui accedir al seu garatge quan la zona d'estacionament ubicada davant està ocupada per vehicles estacionats i no pugui entrar al seu gual quan la zona es troba ocupada per cadires i taules del local, encara que ocupen la mateixa àrea, a este efecte és important dir que l'amplària de la terrassa és de dos metres, coincident amb la banda d'estacionament. Que s'ha ordenat als funcionaris de Policia Local inspecció a fi de comprovar si el peticionari de la terrassa excedeix els límits autoritzats, i n'ha resultat que la terrassa es troba dins dels límits autoritzats (…)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que la inspecció policial no va constatar les següents dades importants:

“(…) els metres de la façana del bar; la distància de les taules i les cadires a la façana de l'establiment i no es va inspeccionar les nombroses taules i cadires ubicades per l'establiment davant de ma casa en el passeig marítim Sardiner, núm. 67, 65 i 63 (...). Este local només disposa de 5 metres lineals de façana (...) de conformitat amb allò que s'ha disposat en les seues ordenances, hauria de gaudir de 10 m²= 5 metres lineals per 2 metres d'ample (banda d'estacionament), però realment ocupa 7,5 metres lineals per 2,20 metres d'ample de les tanques de fusta ancorada només a la via pública equivalent a 16,50 m². No els 14 m² autoritzats. I en el passeig marítim Sardiner núm. 67, 65 i 63, a 50 metres de la façana del seu establiment (...) tot contradint les seues pròpies ordenances pel que fa a terrasses de bars, “només es poden col·locar taules i cadires com a màxim a 20 metres lineals de la façana del bar” (...)”.

Així mateix, l'autor de la queixa explicava que l'amplària de la terrassa no coincidix amb la banda d'estacionament, ja que no ocupa 2 metres, sinó 2,20 metres, que és la mesura de les tanques de fusta ancorades sobre la calçada.

Sobre la base d'estes consideracions, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Pilar de la Horadada que, previ mesurament dels metres de la façana del bar, de la distància de les taules i les cadires a la façana de l'establiment (incloent les situades en el passeig marítim Sardiner) i de les tanques de fusta ancorades sobre la calçada, adoptara les mesures necessàries per a evitar l'incompliment de l'ordenança municipal reguladora de l'ocupació de la via pública amb taules i cadires, i facilitar l'accés a la cotxera de l'autor de la queixa.

En el moment de la redacció del present Informe anual, ens trobem a l'espera que l'Ajuntament de Pilar de la Horadada ens comuniqui l'acceptació de la recomanació emesa o, si s'escau, de les raons que considere concurrents per a no fer-ho.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1317441 manifestava la seua disconformitat amb la resolució emesa pel tinent d'alcalde delegat de Policia i Seguretat de l'Ajuntament de Benicarló, de data 4 de març de 2013, en la qual, en relació amb l'anterior queixa núm.

109488, referida a la targeta d'entrada a la zona de vianants del nucli antic, s'indica que el Síndic de Greuges va tancar la queixa, i s'omet que la causa del tancament va ser la falta d'acceptació per part de l'Ajuntament de la recomanació emesa pel Síndic amb data 13 de juny de 2011.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitàrem a l'Ajuntament de Benicarló un informe sobre les raons per les quals es va ometre indicar en la referida resolució del tinent d'alcalde delegat de Policia de data 4 de març de 2013 que la causa del tancament de la queixa núm. 109488 va ser la falta d'acceptació de la Recomanació emesa pel Síndic de Greuges amb data 13 de juny de 2011.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament ens va adjuntar un informe emés per l'intendent-cap de la Policia Local en què s'indicava que, segons el seu parer, resulta "(...) indiferent que en el Decret del regidor figure o no de forma expressa l'acceptació de les recomanacions (...)".

El repetit Decret de data 4 de març de 2013 conté un paràgraf amb el contingut següent:

"(...) amb anterioritat a esta petició, es van rebre altres idèntiques realitzades pel Sr. (...) sense que a esta s'haja aportat documentació addicional que desvirtue o faça modificar les resolucions anteriors, en què es va denegar la targeta d'accés, i fins i tot el Síndic de Greuges, en escrit de data 13 de juliol de 2011 dirigit a l'alcalde, comunica la resolució de tancament de la queixa presentada pel Sr. (...)".

En el referit escrit de data 13 de juliol de 2011, esta institució va comunicar a l'alcalde el següent:

"Justifiquem recepció del seu últim informe en què ens comunica la no-acceptació de la recomanació que li vam dirigir amb data 13 de juny de 2011.

Després del seu estudi, li comuniquem que resolem el tancament de la present queixa, i l'informem que la inclourem en l'informe anual a Les Corts, corresponent a la gestió d'esta institució".

Així les coses, si bé les recomanacions que emet esta institució no són vinculants per a l'Administració, consideràvem (i així ho vam exposar en la nostra resolució), dit siga amb tots els respectes, que la informació continguda en el referit paràgraf del Decret de data 4 de març de 2013 resultava incompleta perquè ometia que el tancament de la queixa va ser causat per la falta d'acceptació de la nostra recomanació de data 13 de juny de 2011.

L'intendent-cap de la Policia Local de Benicarló entenia que esta omissió era "indiferent". No obstant això, el significat del paràgraf canvia segons s'incloga o no la dada omesa. Tal com apareix en el Decret de data 4 de març de 2013, en no especificar-se la causa del tancament, es podria entendre que el Síndic de Greuges va tancar l'expedient perquè considerava correcta l'actuació de l'Ajuntament. No obstant això, si s'especifica que el tancament de la queixa es va deure a la falta d'acceptació de la Recomanació de data 13 de juny de 2011, s'aclarix qualsevol dubte o equívoc en la interpretació del paràgraf.

En conseqüència, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Benicarló que la informació sobre el resultat de les investigacions realitzades per esta institució siga plena i completa, sense ometre cap dada, com ara la no-acceptació de les nostres recomanacions. La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

4.2 Expedients sancionadors

L'autor de la queixa núm. 1213812 expressava que se li havia imposat una sanció de trànsit sense haver-se seguit el procediment sancionador legalment establert i que, a pesar d'haver sol·licitat la pràctica de prova, li va ser denegada, amb la qual cosa s'havia vulnerat el dret de defensa a què té dret tot ciutadà.

En contestació a la nostra petició, l'Ajuntament de Rafelbunyol ens va remetre informe en què ens comunicava, així com també aclaria, les actuacions i els actes administratius duts a terme.

De la lectura dels antecedents, i entenent que l'actuació observada per l'Administració en el present supòsit podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa, emetrem una resolució que es basava en els següents arguments.

L'Administració municipal va iniciar el corresponent expedient sancionador, i després de la seua tramitació, en la qual manifesta que s'havien valorat les proves aportades, va denegar les al·legacions i el recurs de reposició formulat per l'autor de la queixa.

Vistos els arguments exposats per l'Administració en el seu informe, vam creure convenient recordar que, si bé és cert que els agents de la policia local són agents de l'autoritat, i els fets que constaten es presumixen certs, es tracta de presumpcions *iuris tantum* i no *iure et de iure*; per tant, admeten prova en contra.

En l'expedient que se'ns havia remés, no constava que s'haguera practicat la prova sol·licitada per l'autor de la queixa, ni constaven tampoc arguments o motius en virtut dels quals esta es va denegar, a fi de poder desvirtuar la presumció *iuris tantum* de què estan investits els agents de l'autoritat.

En este sentit, resultava ineludible acudir a l'article 80 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, el qual determina que:

“Els fets rellevants per a la decisió d'un procediment podran acreditar-se per qualsevol mitjà de prova admissible en dret.

Quan l'Administració no tinga per certs els fets al·legats pels interessats o la naturalesa del procediment ho exigisca, l'instructor acordarà l'obertura d'un període de prova per un termini no superior a trenta dies ni inferior a deu, a fi que puguen practicar-se totes les que jutge pertinents.

L'instructor del procediment només podrà rebutjar les proves proposades pels interessats quan siguen manifestament improcedents o innecessàries, mitjançant una resolució motivada”.

Atenent a esta regulació, veiem que només és possible la inadmissió de les proves proposades -en el supòsit que ens ocupa, la testifical proposada per l'autor de la queixa- en el cas que s'estime que és manifestament improcedent o innecessària; però este rebuig o inadmissió ha de ser degudament motivat, i òbviament, no constituïx motivació la mera afirmació que els agents locals de la policia local són agents de l'autoritat, i en conseqüència, les denúncies que fan tenen valor probatori i es presumixen vàlides, per això la presumpció de la seua validesa comporta que esta pugua ser desvirtuada per aquells que pogueren veure's afectats per estos fets probatoris; per tant, atés que es tracta de fets que es presumixen vàlids i davant dels quals és possible aportar prova en contra, l'Administració havia d'haver admés i practicat la prova proposada per l'autor de la queixa, perquè la seua inadmissió li causa indefensió.

Respecte de l'acte sancionador dictat, ha d'assenyalar-se que la revocació dels actes desfavorables o de caràcter sancionador està establida en l'article 105 de la mencionada Llei 30/1992, i no necessita procediment de revisió d'ofici.

Per això, es va recomanar a l'Ajuntament de Rafelbunyol la revisió de l'acte sancionador objecte de la present queixa, i retrotraure la tramitació de l'expedient sancionador al moment procedimental d'admissió i pràctica de la prova proposada per l'autor de la present queixa. La no-acceptació, per part de l'Administració, de la recomanació emesa, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 1303664 es va dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb la sanció de trànsit que li havia sigut imposada, i havia presentat al·legacions en data 22 de gener de 2013 contra la provisió de constrenyiment, i denunciava la falta de notificació de la denúncia i la sanció en període voluntari de pagament.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament d'Oliva ens va indicar que es van practicar dos intents de notificació de la sanció en el domicili que apareix en el Registre de la Direcció Provincial de Trànsit de València i, posteriorment, es va publicar per edictes en el *Butlletí Oficial de la Província de València* del dia 30 de març de 2011.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa va insistir a denunciar la indefensió que havia patit perquè s'havia practicat la notificació de la sanció per edictes, quan el propi Ajuntament tenia constància que el seu domicili era un altre distint, com ho demostra la posterior notificació de la provisió de constrenyiment i una altra multa diferent notificada personalment el 5 d'abril de 2013.

Partint d'estos fets, si bé és cert que l'Ajuntament d'Oliva havia complit amb l'obligació de notificar la denúncia o la sanció en el domicili que apareix en el Registre de Trànsit (article 11 del Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, Reglament de Procediment Sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària), no és menys cert que el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana exigix als ajuntaments que intenten la notificació personal en el domicili

que conste en altres registres públics abans d'acudir a la notificació per edictes en el *Butlletí Oficial de la Província*.

Així, recordem allò que s'ha previst en les sentències del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 405, de data 19 d'octubre de 1993, i núm. 540, de data 25 de maig de 1998, en què és raona el següent:

«Esta Sala i Secció s'ha pronunciat ja seguint la reiterada doctrina del nostre Tribunal Constitucional, en el sentit que: “La notificació edictal constituïx un mitjà de comunicació que només pot utilitzar-se quan pels mitjans ordinaris no es pot informar del subjecte passiu un determinat acte administratiu. Per tant, no es pot acudir a este mitjà subsidiari quan encara no s'ha esgotat la possibilitat de notificació personal”.»

Així mateix, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 686, de data 12 de juliol de 1999, argumenta en este sentit:

“Abans d'acudir la notificació edictal, que segons l'article 59.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (art. 80.3 de la Llei de procediment administratiu), és un mitjà excepcional a què s'ha d'acudir quan s'ignore el domicili de l'interessat o el lloc de la notificació; l'Administració demandada va haver d'intentar la notificació personal per mitjà d'un agent, a fi de comprovar si l'interessat vivia o no en domicili a què es van dirigir les notificacions per correu. Per això cal concloure, en el present cas, que l'Ajuntament no va esgotar els mitjans de què disposava per a notificar personalment la liquidació, abans d'acudir als edictes.”

Ens trobem, doncs, davant de la falta de notificació reglamentària de la liquidació, motiu de l'apartat d) de l'article 137 de la Llei general tributària”.

Finalment, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 424, de data 9 de juliol de 2010, efectua esta explicació:

“(…) la notificació realitzada per l'Administració va produir indefensió a la persona sancionada, en menyscar el seu dret de defensa, per notificar-se la resolució que consta en l'expedient sancionador per edictes, en compte d'haver intentat la notificació, no sols en el domicili que figura en trànsit, el resultat del qual segons el servei de correus va ser desconegut, sinó també en el domicili que figura en altres registres públics, que assenyalaven el domicili correcte de l'actora, i no escau realitzar la notificació a través d'edictes, màximament quan es tracta d'un procediment sancionador (...) si bé és cert que l'Administració demandada va complir amb l'obligació formal de dirigir la notificació a què donava lloc el procediment sancionador al domicili de la part recurrent que figurava en el Registre de Trànsit i que va ser la recurrent qui va incomplir la seua obligació, com a titular d'un vehicle, de notificar al Registre el canvi de domicili, no obstant això, més enllà d'això, una vegada frustrades les possibilitats de notificació personal a la demandant per ser ignorat el seu parador en eixe domicili, l'Administració sancionadora no podia limitar-se a notificar a través d'un edicte sense desplegar una mínima activitat indagatòria en oficines i registres públics per a intentar determinar un domicili de notificacions alternatiu en què poguera ser notificada personalment (...)”.

A l'empara d'estes consideracions, recomanarem a l'Ajuntament d'Oliva 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, s'acordara l'anul·lació de la provisió de constrenyiment per notificació defectuosa de la sanció en període voluntari de pagament. L'acceptació de la resolució per part de l'Ajuntament d'Oliva va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1317699 va dirigir un escrit a esta institució en el qual manifestava que havia sigut sancionada per una infracció de trànsit i l'Ajuntament de València va dictar una resolució sancionadora sense tindre en compte els escrits d'al·legacions presentats, motiu pel qual entenia que es trobava en una situació d'indefensió i sol·licitava la nostra intervenció.

En l'informe remés per l'Administració implicada, s'assenyalava que "a pesar que l'escrit d'al·legacions va ser inicialment desestimat (...) es considera escaient, després de l'oportuna revisió dels fets consignats en el butlletí de denúncia, les dades que es troben en l'expedient de referència i allò que s'ha al·legat per l'interessat contra l'esmentada resolució (...) estimar el recurs de reposició i les pretensions d'este, i anul·lar la sanció (...)".

Esta comunicació, per la qual s'informava de l'acceptació de les pretensions exposades per la interessada i, amb això, la solució del problema que va motivar la incoació de l'expedient de queixa, va determinar el seu tancament.

5. Béns municipals

L'escrit presentat per una ciutadana va donar lloc a la tramitació de l'expedient de queixa núm. 1316172. En este, la persona afectada manifestava que, des del dimarts 23 d'abril de 2013, el bar instal·lat en la planta baixa de l'edifici, del qual és veïna, exercix la seua activitat de bar, amb instal·lacions permanents en la part de la calçada de la via pública del carrer que dona al passeig, així com, ocasionalment, segons les seues necessitats de negoci, en la vorera del carrer de vianants.

La ciutadana ens indicava que se li havia comunicat verbalment que esta activitat no té la preceptiva llicència municipal, i estava en tràmit, però "tenia permissivitat per la part política de la posada en funcionament de l'activitat"; la interessada entenia que sense la preceptiva llicència municipal no pot començar a funcionar una activitat, i menys encara l'ocupació de la via pública amb tanques fixes, cadires i taules, per estar vinculada a l'activitat de bar. Davant d'això, s'havia denunciat la situació davant de l'Ajuntament d'Oliva i, a pesar del temps transcorregut, ens indicava que no se li havia donat resposta expressa.

Després de diversos requeriments, l'Ajuntament d'Oliva ens va remetre informe del tècnic municipal en què s'apreciava, d'una banda, que fins a la data no se li havia donat resposta a l'autora de la queixa, i d'altra banda, que davall determinades condicions la llicència podria atorgar-se, de la qual cosa es desprén que fins al moment l'activitat estava funcionant sense llicència municipal.

Després d'analitzar els documents que integraven l'expedient, i entenent que l'actuació descrita podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets de la persona afectada, formularem una recomanació, basada en els arguments que a continuació exposem.

En primer lloc, convé assenyalar que 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, 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".

En este sentit, recordem novament que l'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a esta i que 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.

D'altra banda, convé recordar a l'Ajuntament d'Oliva que la llicència d'activitat, ara denominada llicència ambiental, és essencial i imprescindible perquè este tipus d'activitats puguen desenvolupar-se de manera legítima, amb la qual cosa si hom no la té, allò escaient, tant d'acord amb l'anterior normativa sobre activitats qualificades, com amb l'actual regulació sobre la llicència ambiental, és acordar-ne la clausura i requerir prèviament la seua legalització si açò és possible (article 74 de la Llei 2/2006, de 5 de maig, de prevenció de la contaminació i qualitat ambiental).

En coherència amb l'anterior, i atenent a la consideració d'activitat qualificada que la mateixa comissió territorial associa a les instal·lacions d'esta naturalesa, la intervenció municipal desplegada no es considerava totalment adequada, atés que la manca de llicència constituïx causa de cessament d'activitat.

És evident que no es pot iniciar una activitat abans d'obtindre llicència per al seu exercici. L'exercici legítim de les activitats subjectes a llicència de funcionament està condicionat, per a fer-ho, a les verificacions i comprovacions a què, en adequada garantia de l'interés públic, servix la llicència, i està prohibit l'exercici de l'activitat amb anterioritat a la seua obtenció.

Esta potestat és d'exercici irrenunciable, d'acord amb el que estableix l'esmentada llei, i amb caràcter general en l'article 12 de la mencionada Llei 30/1992.

En virtut de tot el que antecedit, recomanarem a l'Ajuntament d'Oliva que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la repetida Llei 30/1992, i en este sentit, que es dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per la promotora de la queixa.

Així mateix, sol·licitarem a l'Ajuntament que exigira el compliment de la legalitat ambiental vigent i donara informació dels tràmits als promotors de la queixa, tenint en compte que l'incompliment d'aquell deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius. La no-acceptació de la recomanació emesa, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1211048 es va dirigir a esta institució per manifestar que, a través d'un escrit presentat en l'Ajuntament de Mutxamel amb data 21 de maig de 2012, havia sol·licitat que es resolguera el problema existent a la partida l'Obrera, polígon 11, en relació amb la presumpta existència d'un camí públic i la concessió de llicències de tanca que el puguen ocupar.

Vam admetre a tràmit la queixa, requerírem informe l'esmentat Ajuntament per a aclarir els fets denunciats. La cap del Servei de Règim Interior ens va indicar, entre altres qüestions, que:

“(...) suposant que la naturalesa del camí -la trajectòria del qual sol·liciten els interessats que l'Ajuntament definisca- fóra pública, el trajecte originari del camí es troba en desús i sols en queda alguna empremta discontinua (...) pel responsable del GIS municipal s'estan fent gestions amb el Ministeri de Defensa a fi d'obtenir informació del traçat original del camí en un període anterior en què estiguera en ús, en previsió que s'haguera d'arribar a realitzar la seua delimitació (...) sense que s'haja arribat a una conclusió definitiva en relació amb les reclamacions formulades que permetia determinar el procediment que s'ha de seguir per a la seua resolució, que passa necessàriament pel reconeixement de la veritable naturalesa del bé, ja siga per a la seua recuperació o per a declarar la seua titularitat privada i tramitar la corresponent baixa en l'inventari municipal (...)”.

En este context, cal partir de l'obligació legal que tenen les administracions públiques d'exercir les accions necessàries per a defensar els béns de domini públic, d'acord amb els principis d'inalienabilitat, imprescriptibilitat i inembargabilitat, així com la seua desafectació (art. 132.1 de la Constitució espanyola).

En este sentit, recordem que són béns d'ús públic els camins que siguen utilitzats per la generalitat dels veïns, i que s'atorga, per consideració al seu presumible caràcter demanial, la facultat de recuperar per si la possessió d'estos a les administracions públiques que en són titulars, 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.

Així les coses, 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 arrellegada en l'art. 68 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

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.

La facultat de recuperar la possessió dels béns municipals de domini públic -contra la qual no s'admeten interdictes, ja que ella mateixa té la consideració *d'interdictum proprium*- està subjecta a determinades condicions el compliment de les quals legitima esta modalitat d'actuació administrativa particularment intensa que permet als

ajuntaments restablir per si mateixos la situació possessòria preexistent, i posar fi a la pertorbació comesa per tercers.

La primera d'estes 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, açò és, la seua afectació real a la finalitat 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 pugua anar més enllà de les formes d'iniciació. En d'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 escau 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 demaniales 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 utilització dels quals s'efectue per la generalitat dels veïns, i s'atorgue, per consideració al seu presumible caràcter demanial, la facultat de recuperar per si la seua possessió 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.

Entenem, per això, que l'exercici d'esta facultat-deure no està sotmés a una prova de domini per part de l'Administració, i és suficient la prova d'un ús públic, i que este ha sigut obstaculitzat per la persona contra la qual es dirigix la potestat recuperatoria, sense que hi haja raons per a exigir que eixa prova haja de ser exhaustiva, ja que es considera 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, a través de la prova testifical i plans del Cadastre en què així es preveja".

En conseqüència, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Mutxamel que impulsara i accelerara la tramitació i resolució dels procediments incoats per a investigar la naturalesa pública o privada del camí i, si escau, que adoptara a més aviat possible les mesures necessàries per a recuperar d'ofici la seua possessió.

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

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1310750 es va dirigir a esta institució per manifestar que, a través d'un escrit presentat amb data 21 de novembre de 2012, havien denunciat davant de l'Ajuntament de la Llosa les molèsties que suporta al seu habitatge com a conseqüència de la col·locació a la plaça pública d'un sostre fix a l'altura del balcó de la seua casa, i demanava a l'Ajuntament que autoritzara la ubicació en un lloc on no perjudique ningú.

Per la seua banda, l'Ajuntament de la Llosa ens informa que "(...) ha obligat la Penya (...) que reduïska la superfície del sostre fix i se cenyisca a la superfície o base del cadafal sense que puguen existir-hi volades (...) si es canvia la ubicació del cadafal es podria perjudicar, igualment, terceres persones (...) es tracta d'unes circumstàncies excepcionals que únicament es produïxen durant dues setmanes l'any i, per tant, exigixen, com és lògic, petits sacrificis per part de tots (accés als habitatges, accés a garatges, brutícia per l'arena utilitzada a la plaça, disminució de vistes, sorolls...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa manifesta que "(...) al setembre de 2011, l'Ajuntament va ubicar tres cadafals contra les cases que havien estat sempre enmig de la plaça (...) som l'únic balcó que té un sostre fix en tota la plaça. L'única cosa que demanem és tindre les mateixes condicions que la resta de balcons de la plaça, sense cap tendal ni sostre fix al cadafal (...)".

En este sentit, l'autor de la queixa va presentar declaracions jurades signades per part de tres propietaris de cases ubicades a la plaça en què s'afirma que "(...) contra la seua casa s'instal·len els cadafals, estos cadafals no tenen ni sostre ni tendals i deixen lliure el balcó de la casa (...)".

Sobre la base d'estes consideracions, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de la Llosa que adoptara les mesures necessàries per a garantir la igualtat de tracte entre tots els propietaris de balcons de la plaça. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de referència.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1211001, reflectida en la pàgina núm. 255 de l'Informe anual de 2012, l'Ajuntament de Catral va acceptar la nostra recomanació consistent que adoptara les mesures necessàries per a facilitar l'ús d'un local municipal a l'associació autora de la queixa.

6. Règim jurídic: ciutadania i bona administració

Com en els anys anteriors, en este epígraf de l'Informe anual fem referència a les queixes que plantegen els ciutadans davant d'esta institució sobre un ventall de qüestions que, per la seua diversitat i amplitud, resulta difícil agrupar sota un sol epígraf, el qual està més justificat per l'adopció d'una sistemàtica que en facilite la lectura, que per la similitud o coincidència dels temes que hi incloem.

No obstant això, si alguna guia pot servir de fil conductor en la matèria que desenvoluparem, seria la correlació entre el dret dels ciutadans al que s'ha denominat "una bona Administració" i els deures de l'Administració de donar exquisit compliment a la seua submissió a la llei i al dret, i d'actuar donat un exigent compliment als

principis constitucionals que l'article 103 de la CE assenyala com a fonamentals, en totes les seues actuacions.

Tot partint de la reflexió expressada, els drets a què fem referència en este apartat de l'Informe componen un heterogeni i amplíssim ventall que comprendria des del dret fonamental de petició, fins als drets que conformen l'estatus jurídic de ciutadà, i que estan regulats en el nostre ordenament jurídic amb una graduació de la intensitat d'atribució del seu exercici segons l'interés protegit, i de l'amplíssima tipologia de relacions juridicoadministratives que poden establir-se entre el ciutadà i l'Administració, l'abundant regulació dels quals és, en quasi la pràctica totalitat d'estes normes, un desenvolupament dels drets fonamentals reconeguts en un Estat Democràtic Social i de Dret com el nostre.

Alguns d'estos drets efectivament es referixen a l'ampli concepte de ciutadania, com ara el dret de petició o el d'informació. Uns altres, però, necessiten un estatus jurídic que les diverses normes reguladores conferixen de manera més restrictiva, per a la qual cosa s'empren criteris de territorialitat, representativitat, protecció d'interessos, etc.

Així, els drets dels ciutadans en general poden ser ampliatos o no segons l'Administració envers la qual dirigixen les seues pretensions o sol·licituds, ja siga que gaudisquen o no de la condició de veïns, siguen o no membres representatius de les distintes corporacions territorials, o pertanguen o no a col·lectivitats respecte de les quals l'administració corresponent tinga una sèrie d'obligacions específiques (associacions de veïns, corporacions professionals, etc.).

A més de tot això anterior, l'estatus general de ciutadà també és afectat per la normativa reguladora segons la relació amb l'Administració en el si d'un determinat procediment. Així, són distintos i més intensos els drets de què gaudixen aquells que considerats com a interessats o figures assimilables.

Al seu torn, el tipus de dret protegible i, si escau, reclamable, dependrà o podrà dependre del procediment concret de què es tracte en què l'Administració tindrà uns deures o uns altres.

En conseqüència amb això anterior, un altre apartat del tema que ens ocupa estarà constituït per les queixes plantejades respecte del dret que l'Administració complisca amb els compromisos econòmics prèviament adquirits a través d'algun acte de contractació, concessió de subvenció, subscripció de conveni, etc.

Resulta necessari, així mateix, fer referència al dret dels ciutadans a no haver de suportar cap perjudici en la seua persona o el seu patrimoni, al qual no estiguen obligats legalment, com a conseqüència d'alguna actuació administrativa, i a ser indemnitzats en el cas que este dany es produísca si es donen les condicions que facen exigible eixa indemnització.

En definitiva, es tractaria de donar compte de l'exercici de control de l'Administració que correspon a esta institució, a través de aquelles queixes que els ciutadans ens hagen presentat, perquè consideren que ha estat violat el seu dret a una "bona administració" al qual ens hem referit abans, i pel qual cal entendre, tal com el descriu l'article 41 de la Carta Europea de Drets Fonamentals com un "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 siguem causats”.

Tot intentant salvar l'obstacle que implica la gran varietat de temes a què ens referirem, com a primera mesura per a facilitar-ne el comentari hem establert tres grans grups, en què intentem recollir les 119 queixes que s'han presentat en la institució durant l'any 2013 en esta àrea, la qual, com en anys anteriors, denominem “Règim jurídic”.

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

Un primer grup de queixes està constituït per aquelles referides a l'actuació de l'Administració davant de les peticions o sol·licituds formulades pels ciutadans en l'exercici de l'ampli ventall de drets que comporta l'estatus jurídic de ciutadà en general, o de veï d'entitats locals en particular.

En este grup, l'any 2013, podem esmentar 36 queixes que, com abans deïem, per la diversitat de situacions jurídiques que poden presentar-se a causa de la distinta posició dels ciutadans respecte de l'Administració, o pel determinat procediment de què es tracte, conformen un grup d'unes característiques difícils de classificar.

D'este grup de 35 queixes, 5 estan pendents de tancament a l'hora de redactar el present Informe anual, ja que no s'ha conclòs tota la seua tramitació. Ens referim a les queixes núm. 1302253; 1302260, 1318290; 1318332 i 1319108.

Unes altres 8 queixes emmarcables en este epígraf ens presentaven supòsits que, legalment i segons la llei reguladora d'esta institució, no podien ser admesos a tràmit. En este sentit, cal apuntar que el supòsit més freqüent és que el promotor de la queixa ens plantege una qüestió que pertany a l'àmbit juridicoprivat respecte del qual esta institució no té competències d'investigació. Tant en este supòsit com en els altres en què legalment escau la no-admissió, informem el promotor d'esta circumstància i tanquem l'expedient. En este cas es troben les queixes núm. 1316533, 1316532, 1316531, 1302252, 1318629, 1312361, 1318184, 1310427 i 1317794.

Hi ha un altre grup de queixes de contingut molt heterogeni, en què, després d'admetre la queixa a tràmit i demanar el corresponent informe a l'Administració escaient, rebem en esta institució un escrit en el qual, ja siga per part de l'administració, ja siga per part del propi interessat, se'ns comunica que el problema plantejat s'ha solucionat totalment o s'han iniciat les actuacions tendents a eixa solució. A este tipus corresponen les queixes núm. 138257, 1318683, 1316945, 1316804, 1303706, 1305921, 1304704 i 1318877, i de totes hi ha constància en la pàgina web d'esta institució de lliure accés públic.

En altres casos, i mentre la queixa està en tràmit, esta institució s'assabenta que sobre el mateix assumpte s'ha iniciat una reclamació en l'ordre jurisdiccional contenciós, per la qual cosa, tot complint la norma que ens regula, cal suspendre la nostra actuació fins que haja recaigut decisió judicial sobre l'assumpte. Este és el supòsit plantejat en la queixa núm. 1317794.

D'altres vegades, ja siga per allò que ha manifestat l'autor de la queixa, ja siga per allò que ha informat l'Administració, esta institució considera que l'actuació administrativa sobre la qual se sol·licita la nostra intervenció ha sigut una actuació correcta i no s'hi observa cap irregularitat ni lesió als drets sobre la lesió dels quals es presumix basada la pretensió dels interessats. En estos casos contestem als promotors i els expliquem l'apreciació de la institució, i després tanquem la queixa. En este supòsit es troben les queixes núm. 1309832, 1317795, 1316777, 1302218, 1300953, 1316870, 1314624, 1318066 i 1318390.

Un dels supòsits més freqüents en este marc d'insatisfacció i de queixa dels ciutadans respecte de les actuacions de les administracions públiques el constituïx sense cap dubte el fet que, davant d'una sol·licitud o petició davant de qualsevol d'estes administracions per part dels ciutadans, no es rep cap resposta ni positiva ni negativa davant de les seues peticions.

Esta conducta d'inactivitat administrativa constituïx un dels temes més tractats tant per la doctrina com per la jurisprudència, que partix de l'exigència tan rigorosa com siga possible de l'obligació de l'Administració d'adequar la seua actuació als principis constitucionals establits en l'article 103 de la CE, que l'obliga a una administració eficaç que servisca amb objectivitat els interessos generals i que actue amb plena submissió a la llei i al dret, una submissió que s'articula, bàsicament i com a requisit imprescindible, a través de la subjecció al procediment establít legalment i segons els principis garantits per l'article 9 de la Constitució.

Les normes de desplegament d'estos principis i, fonamentalment, la Llei 30/1992, reguladora del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, reconeix als ciutadans el dret a obtindre una resolució sobre el que s'ha demanat i imposa a estes un deure de resoldre en un termini determinat, a fi d'evitar esperes interminables i estableix, en cas contrari, l'entrada en joc de l'institut jurídic conegut com "silenci administratiu", positiu o negatiu, que, no tanmateix, no pot ser entés com una actuació utilitzable de forma regular i normalitzada per l'Administració, sinó com una garantia que impediex que els drets queden buits del seu contingut davant la inactivitat de l'administració que no atén de manera eficaç i amb la deguda celeritat les funcions per a les quals s'ha organitzat.

Este principi d'eficàcia, tot i ser exigible en tota actuació administrativa, de vegades resulta de difícil enjudiciament i fa necessari establir els mecanismes i controls que possibiliten la seua exigència pel particular afectat, d'una manera tal que es permeta corregir o reparar la situació creada.

En l'exigència i la consecució del principi d'eficàcia exercixen un paper important les diverses formes de control a què se sotmet l'Administració pública, ja siguen jurisdiccionals o no. I en este camp, les institucions conegudes amb el nom més genèric de "defensors del poble" tenen un paper important a fer per la seua major proximitat al ciutadà, la seua gratuïtat, rapidesa i informalitat -flexibilitat del procediment de control.

Encara que és cert que els anomenats defensors del poble basen la seua actuació en la seua *auctoritas* i no tenen un veritable poder coercitiu sobre l'Administració, esta absència d'este poder caldria plantejar-la, no tant com una mancança d'estes

institucions, sinó justament com un mitjà que els permeta assolir un control més ampli i que cobrix altres àmbits no coberts pels mecanismes clàssics de supervisió.

I és en este sentit en què l'actuació i supervisió d'estes institucions poden considerar-se especialment adequades per a analitzar l'actuació administrativa des d'este punt de l'eficàcia. Per tant, la vulneració d'este principi pot esdevenir l'àmbit idoni d'intervenció dels defensors, sobretot en aquells casos que escapen del control dels tribunals o que no tenen un altre mecanisme jurídic de protecció. En este sentit, cal fer referència al concepte encunyat de "mala administració" per a definir un àmbit essencial en les competències dels defensors.

Esta noció de "mala administració", de caràcters imprecisos, i sempre que siga utilitzada amb l'amplitud necessària i sense un ànim exhaustiu, s'ha definit mitjançant la formulació d'una llista de les conductes que s'hi podrien incloure, i que ha deixat assenyalades com a "mala administració" les actuacions que denoten les mesures deficientes o infructuoses que es deriven de l'aplicació inadequada d'una norma, com ara: irregularitats administratives, omissions, abusos d'autoritat, negligència, procediments il·lícits, greuges comparatius, casos de disfuncionament o incompetència, discriminacions, demores injustificades, falta d'informació o negativa a subministrar informació i la inactivitat administrativa.

Dins de la problemàtica indicada en este últim apartat, cal donar compte en este Informe anual de les queixes núm. 1300247 i 1318621.

En la primera (1300247), l'autora de la queixa pertanyia a una agrupació integrada en un dels partits polítics actuant a la nostra Comunitat. En el seu escrit de queixa ens comunicava que havia sol·licitat una determinada documentació a l'Ajuntament i havia transcorregut un ampli termini de temps sense que haguera rebut cap resposta a les seues sol·licituds.

Després d'admetre a tràmit la queixa i demanar el preceptiu informe, l'Ajuntament ens va traslladar la informació que les peticions realitzades havien sigut satisfetes. No obstant això, en període d'al·legacions, els autors de la queixa ens advertixen que, després de la formulació de la seua queixa, únicament se'ls havia citat per a poder consultar alguna de les informacions sol·licitades i consideraven, per tant, que no estava satisfeta la seua petició inicial i mantenien substancialment totes les seues pretensions.

Davant d'esta actuació, formularem la corresponent resolució i recomanarem a l'Ajuntament de Bétera que "en els termes que preveu la vigent normativa, facilite al promotor de la queixa l'accés a la documentació sol·licitada o, en cas contrari, que haurà d'interpretar-se de forma restringida, que la denegació es faça de forma expressa i emparada en les causes legalment previstes".

L'Ajuntament de Bétera va enviar escrit en el qual, a través de distintes consideracions, ens feia saber que no acceptava la recomanació formulada, la qual cosa es fa constar en el present Informe anual en compliment de la normativa reguladora d'esta institució.

La segona de les queixes mencionades –1318621- feia referència a la mateixa qüestió. L'autor ens plantejava que, després de sol·licitar a l'Ajuntament còpia de distintes decrets de l'alcaldia, no havia rebut cap contestació a pesar del temps transcorregut.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar el corresponent informe, al qual l'Ajuntament de Costur va respondre que la falta de resposta era per l'acumulació de treball i que a més entenia com no exigibles per part del ciutadà les còpies reclamades fins que no gaudia de la condició de veí ni d'interessat en l'expedient administratiu.

Per part d'esta institució, davant de la resposta rebuda, es dictar la corresponent resolució en què, com no podia ser d'una altra manera, es realitzaven a l'Ajuntament les consideracions legals a què tantes vegades s'ha fet referència respecte del compliment del seu deure i es recomanava que:

“(…) la sol·licitud de còpies formulada per l'autor de la queixa siga resolta en el marc regulador assenyalat (el de la protecció de dades) tot complint amb això al mandat constitucional contingut en l'article 9 de la CE, i que, en situacions com la plantejada, s'extreme al màxim el compliment dels deures derivats de les normes reguladores del règim jurídic de les administracions públiques, i que es resolguen dins de termini les qüestions plantejades pels ciutadans”.

L'Ajuntament de Costur va respondre a esta institució en el sentit que no considerava oportú complir allò que recomanat, la qual cosa, en compliment de la nostra llei reguladora, es fa constar en el present Informe anual.

6.2 Drets de participació en assumptes públics per part dels ciutadans

El segon grup que abans hem perfilat està constituït per les queixes que s'han rebut per part de membres dels distints ens territorials davant dels diversos òrgans que ostenten les distintes competències o esferes de poder dins de l'organització política de què es tracte. En este grup s'han presentat enguany un total de 37 queixes.

D'estes queixes, les més nombroses fan referència a les sol·licituds d'informació o documentació presentades per membres de les entitats locals (regidors), individualment o través dels grups municipals, que segons ens manifesten no han sigut ateses o ho han sigut de forma incorrecta. Evidentment, fins i tot dins d'este marc, ens trobem amb una gran varietat de supòsits, però, no obstant això, fent una necessària labor de síntesi: en este grup podríem incloure 20 queixes, dues de les quals encara no han conclòs en el moment de redactar el present Informe anual.

Esta institució no ha observat en totes les queixes presentades un motiu per a obrir una investigació, per això algun d'estos expedients han sigut tancats després de donar l'explicació corresponent als qui havien instat la nostra actuació. En este cas es troben les queixes núm. 1318952, 1318866, 1316639, 1316735, 1317400, 1318157, 1318144 o 1318141.

En els casos en què s'ha observat que efectivament l'actuació comunicada a esta institució podria resultar no respectuosa amb els drets dels promotors, s'ha iniciat la corresponent investigació i s'ha demanat a l'administració afectada l'exigible informe, i després del tràmit d'al·legacions, s'ha dictat la corresponent resolució.

En totes estes resolucions s'exposa a l'administració afectada que el dret fonamental a participar en les funcions públiques a través de la representació política, proclamat en l'article 23 de la CE, ha estat integrat per un contingut essencial que forma part del nucli mateix del dret, i dins d'este, sense cap dubte, ocupa un lloc preeminent l'accés a la informació necessària per a complir les seues funcions.

A més d'esta proclamació constitucional, el dret de què es tracta és un dret de configuració legal que ha trobat els seus límits més precisos en la legislació de desplegament constitucional que conté, al seu torn, normes amb algunes variacions que depenen del supòsit concret de què es tracte. Tota esta normativa, ajustada al cas concret, és àmpliament detallada i exposada en totes les resolucions formulades per esta institució davant de l'ens administratiu de què es tracte, i en tots els casos a què ens referim s'ha resolt en el sentit de recomanar que l'Administració destinatària, i en els termes que preveu l'ordenament jurídic aplicable, facilite als membres de les corporacions l'accés a la informació necessària per a l'exercici del seu càrrec o, en cas contrari, que sempre haurà de ser interpretat d'una manera restringida, es faça la denegació de manera expressa i emparada en les causes legalment previstes.

Amb este contingut sintetitzat i resumit, ja que el seu tenor literal està exposat en la pagina web d'esta institució, s'han dictat resolucions en les queixes núm. 1318507, 1316521, 1316465, 1311643, 133838, 1318823 i 1318895. Estes resolucions han estat acceptades pels ajuntaments a què anaven dirigides i han donat lloc al tancament del corresponent expedient.

No ha succeït el mateix amb les queixes núm. 1315911 i 1318195, que es corresponen amb el dret abans al·ludit d'informació per part dels membres de les corporacions locals i en els termes que s'han exposat. En ambdues ocasions s'ha dirigit una recomanació del mateix tenor i respectivament als ajuntaments de Calp i Bétera. No obstant això, ambdues administracions públiques han rebutjat la recomanació efectuada, la qual cosa, en compliment del que disposa la Llei reguladora del Síndic, es fa constar en el present Informe anual.

La resta de queixes presentades en el bloc que tractem fan referència al funcionament dels plens municipals. En alguns casos fan referència a la inclusió en l'ordre del dia d'assumptes sol·licitats per un grup, com és el cas de les queixes núm. 1312255, 1313111, 1316522, 1316631 i 138353. En totes estes queixes, la institució ha considerat que l'actuació administrativa duta a terme no implicava cap irregularitat ni es lesionava cap dels drets dels autors de les queixes, i després de comunicar-los-ho, vam tancar els expedients oberts.

En un altre cas, la queixa núm. 1318640 es referia a la periodicitat de les convocatòries dels plens. En este supòsit, després de comprovar que l'actuació de l'Ajuntament no resultava conforme amb la normativa reguladora, es va dictar la corresponent resolució en què es formulava la recomanació a l'Ajuntament actuant que "(...) convoque les sessions ordinàries del Ple en els terminis legalment establits, atés que la no-convocatòria de la sessió ordinària segons la periodicitat establida implica una vulneració del dret a participar en els assumptes públics, reconegut en l'article 23.1 de la CE (...)". Esta recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament de Ludiente, per la qual cosa es va acordar el tancament de l'expedient.

En la queixa núm. 1304868 se sotmetia a la nostra consideració el règim aplicable a les mocions presentades pels distints grup municipals, i després de l'estudi de les dades transmeses i la normativa aplicable, es va dictar una resolució en el sentit de recomanar a l'Ajuntament "(...) que aquelles mocions que es presenten i recaiguen sobre assumptes que són competència del Ple siguen admeses a tràmit i tractades i debatudes en la sessió plenària corresponent (...)".

El supòsit plantejat en la queixa núm. 1313965 tractava sobre la sol·licitud d'un grup municipal que se li assignara un despatx o local on dur a terme les seues funcions. En este cas, després de l'estudi de l'assumpte, es va dictar una resolució en què, de conformitat amb la normativa reguladora de l'assumpte plantejat, es recomanava a l'Ajuntament que facilitara el despatx o local sol·licitat. L'Ajuntament de Sedaví va acceptar la recomanació formulada, si bé ens comunicava la dificultat de donar-li immediat compliment per les circumstàncies econòmiques que travessava la corporació, a pesar de la qual cosa es comprometia a no entorpir en absolut les activitats dels distints grups polítics. Després d'esta resposta, vam tancar l'expedient.

Finalment, quant a este grup d'assumptes es referix, en la queixa núm. 1317508 ens va ser sotmesa l'actuació d'un ajuntament que, segons els autors de la queixa, havia decidit negar la possibilitat que les sessions del Ple foren enregistrades de forma lliure pels assistents. Després de la investigació realitzada i del detingut estudi de l'assumpte per esta institució, es va dictar una resolució a l'Ajuntament de Segorbe en la qual es recomanava que "(...) permeta dins del marc formal que prèviament puga establir-se tot evitant que esta activitat puga pertorbar el funcionament normal o desenvolupament de les sessions plenàries, a qualsevol mitjà de comunicació o qualsevol ciutadà enregistrar i sons dels plens que s'hi duguen a terme (...)". La recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament de Segorbe, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient.

Un altre grup estaria constituït per les queixes que els ciutadans, individualment o agrupats en organitzacions civils, presenten davant de les distintes administracions públiques en el concret exercici del seu dret a participar en la vida política social i econòmica de les societats de què formen part. Dins d'este grup l'any 2013 es poden comptabilitzar 21 queixes.

Es tracta, en els casos agrupats sota este epígraf, d'aquelles queixes en què els ciutadans ens transmeten determinades actuacions administratives que consideren vulneradores o pertorbadores de l'exercici del seu dret de participació ciutadana.

Este dret, sens dubte, un dels fonamentals en la nostra Constitució, està consagrat en els articles 9.2 i 23.1 i constituïx un dels puntals bàsics de totes les societats democràtiques avançades, com ho demostra la seua inclusió en la Declaració Universal dels Drets Humans i en el Pacte Internacional de Drets Civils i Polítics. Per la seua banda, l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana el formula en l'article 9.4.

El contingut d'este dret és i ha de ser sinònim de diàleg, concertació, respecte pluralitat i implicació de la societat civil en les funcions de les institucions públiques, que estan obligades a establir canals per a eixa relació constant entre la ciutadania i l'acció de govern, i a remoure els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud (article 9 de la Constitució espanyola).

Este marc normatiu, d'àmbit internacional, constitucional i estatuari, ha sigut desenvolupat per distintes normes jurídiques a què es fa referència en les resolucions dictades sobre este tema que, com totes les d'esta institució, figuren exposades en la nostra pàgina web, al contingut íntegre de la qual ens remetem.

De les 21 queixes esmentades, i excepció feta d'una, que encara s'està tramitant, es pot realitzar el resum que exposem a continuació.

D'una banda, en 6 de les queixes plantejades observàrem l'existència dels motius assenyalats per la nostra llei reguladora per a la no-admissió a tràmit. Les queixes apareixen ressenyades amb els números següents: 1315804, 1302005, 1302151, 1317873, 1316728 i 1304440.

En un grup de 6 queixes vam observar, després de la seua formulació i de la informació aportada per l'Administració, que l'actuació portada a terme no presentava cap irregularitat ni motiu que justificara la nostra intervenció. Per això, ho vam explicar als autors de les queixes i vam tancar l'expedient. S'han trobat en este supòsit les queixes 1304735, 1302676, 1304747, 1317621, 1312962 i 1313636.

En cinc de les queixes exposades pels ciutadans, després de la seua preceptiva tramitació, es va obtindre per part de l'Administració una resposta en què se'ns comunicava que l'assumpte plantejat s'havia resolt o estava en via de resoldre's en el sentit favorable a la pretensió de l'autor de la queixa. Es troben en esta situació les queixes núm. 1317887, 1318080, 1318960, 1304690 i 1304691.

Un dels supòsits de què cal deixar constància expressa en este Informe anual és l'exposat en la queixa núm. 1304046. En este expedient es va dirigir a esta institució un ciutadà per comunicar-nos que una associació de què forma part havia presentat davant de l'Ajuntament de Vinalesa un treball consistent en un projecte de reglament de participació ciutadana per a eixa localitat amb el desig que l'Ajuntament l'admetera com a punt de partida o document de treball que coadjuvara a la discussió, deliberació i aprovació d'un posterior reglament.

Havien lliurat tantes còpies del document esmentat com grups municipals formaven part de la corporació, però en l'ofici de remissió s'havia comés l'error de dirigir-los a nom dels partits polítics i no dels grups municipals. L'Ajuntament n'havia tornat les còpies per esta raó tot indicant que els partits polítics no tenien la seu en les dependències municipals.

Tot responent a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament de Vinalesa ens comunicava també una sèrie d'actuacions que s'havien emprés per a fer complir el deure de promoció de la participació ciutadana en eixa localitat.

Tenint en compte això anterior, esta institució va considerar que l'actuació concreta que havia motivat la queixa constituïa una actuació incompatible amb el deure de remoure els obstacles per a l'exercici i gaudi del dret de participació ciutadana i, en este sentit, es recomanava a l'Ajuntament que, en el futur, s'abstinguera de realitzar actuacions que anaren en eixa direcció entorpidora.

L'Ajuntament va rebutjar la tesi exposada i va contestar en el sentit de no acceptar la recomanació efectuada, la qual cosa es fa constar en este Informe anual, en compliment de la Llei que ens regula.

Una altra queixa que cal portar a este Informe anual és la ressenyada amb el núm. 1317407. L'autora de la queixa era la Agrupació de Joves Socialistes de l'Ajuntament d'Aielo de Malferit que, en el seu escrit, ens manifestaven que, després de presentar davant de l'Ajuntament la documentació necessària per a ser reconeguts com a associació local, no havien obtingut resposta a la seua sol·licitud, i l'expedient corresponent estava paralitzat. Manifestaven que l'Ajuntament no els facilitava la informació sol·licitada sobre el cens d'associacions existents a la localitat.

La institució va dictar una resolució en què es recomanava a l'Ajuntament d'Aielo de Malferit que resolguera allò sol·licitat per l'Agrupació assenyalada, tant pel que fa a la seua anotació com a associació local, com quant al subministrament de la informació sol·licitada.

L'Ajuntament ens respongué en sentit negatiu a l'acceptació de la recomanació i, com en el supòsit anterior, en deixem constància en este Informe anual.

6.3 Compliment d'obligacions econòmiques derivades de les contractacions municipals o d'altres compromisos prèviament adquirits

En este apartat, com en anys anteriors, ens referim a les queixes rebudes en esta institució en què els promotors o les promotores ens relataven situacions en què, segons el seu punt de vista, estaven sent perjudicats en la seua situació econòmica per l'incompliment de les obligacions contretes per ells anteriorment per alguna administració pública.

L'any 2013, s'han rebut en esta institució un total de 15 queixes referents a eixa matèria, de les quals, les ressenyades amb els números 1318230 i 1318879, estan sense resoldre en estos moments.

De la resta de queixes d'este apartat hi ha un nombre elevat de supòsits de no-admissió que, en gran part, s'expliquen per la confusió dels promotors respecte de les funcions d'esta institució que els porta a plantejar-nos queixes en què la solució correspon a algun òrgan jurisdiccional d'ordre jurídicoprivat.

Un altre supòsit en què es resol la no-admissió el constituïx el fet que, després de la formulació inicial de la queixes, es requerix el promotor perquè ens proporcione les dades necessàries per a iniciar la nostra investigació i este requeriment no obté resposta. En tots estos supòsits, la institució es posa novament en contacte amb el promotor per a informar-lo del tancament de l'expedient i el motiu d'esta actuació. En este cas es troben les queixes ressenyades amb els números 1302095, 1302242, 1303907, 1304047, 1309906, 1315333 i 1317430.

En altres supòsits referents a este tema és comú que, una vegada sol·licitat l'informe a l'administració afectada i demanar-li que ens comuniqui les raons de la demora en l'incompliment de les seues obligacions, l'administració o el mateix autor de la queixa

ens comuniquen la solució del problema o les actuacions iniciades per a donar-li solució. A esta circumstància responen les queixes ressenyades amb els números 1303175, 1303176, 1304693 i 1317971.

Finalment, en les queixes núm. 1304427 i 1318159, després d'analitzar el supòsit plantejat i la informació rebuda per esta institució, es va concloure que l'actuació sotmesa a la nostra investigació no presentava cap irregularitat ni implicava cap lesió a drets dels ciutadans afectats, i tancàrem els expedients i els ho comunicàrem i explicàrem als autors de les queixes.

6.4 Responsabilitat patrimonial de l'Administració

Dins d'este gran epígraf, que agrupem sota el nom de "règim jurídic", no es pot obviar un tema clau: la responsabilitat patrimonial de l'Administració. Segons disposa l'article 106.2 de la Constitució espanyola, els particulars, en els termes establits per la llei, tindran dret a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns o drets, excepte en els casos de força major, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics.

Per la seua banda, l'art 149.1.18 de la Constitució garantix el mateix sistema de responsabilitat per a totes les administracions públiques, de manera que els propis estatuts d'autonomia es remeten a esta normativa estatal com ho fa el de la Comunitat Valenciana, en l'article 50 o la Llei de bases del règim local en l'article 54.

Enguany 2013, han sigut un total de 10 queixes les presentades davant d'esta institució que al·ludien a este dret a ser indemnitzats, i en les quals els promotors ens comunicaven unes suposades actuacions irregulars de les administracions públiques valencianes lesives per a eixe dret.

D'estes queixes, en el moment de redactar el present Informe anual es troben en tràmit les núm. 1303719; 1318222 i 1317505.

En dues queixes es va haver de tancar l'expedient per haver requerit l'interessat que ens aportara dades necessàries per a la nostra investigació, sense que obtinguérem resposta. Les queixes d'este supòsit responen als números 1318407 i 1318232.

En la queixa núm. 1318849, després de la informació rebuda, es va concloure que l'actuació administrativa no resultava irregular ni vulneradora del dret d'indemnització pretés i vam tancar l'expedient i en vam informar l'interessat.

En les queixes núm. 1302051, 1318443 i 1318662, una vegada iniciada la nostra investigació i plantejats davant de l'Administració una sèrie de requeriments d'informació sobre l'actuació duta a terme, se'ns va comunicar la solució del problema plantejat, i per això tancàrem els expedients.

Finalment, en la queixa núm. 1302084, el promotor ens va plantejar el seu dret a ser indemnitzat pels danys patits en la seua propietat en ser enderrocada part de la tanca que envoltava la seua parcel·la pels camions que presten el servici de recollida de residus sòlids en la seua localitat. Després d'una llarga tramitació, es va dictar una resolució a

l'Ajuntament de Torrent en què es recomanava, tot basant-nos en determinades consideracions, el reconeixement a la indemnització dels danys patits pel ciutadà autor de la queixa. El text de la resolució pot ser consultat en la pagina web de la institució, per la qual cosa l'única cosa que cal ressenyar és l'acceptació per part de l'Ajuntament de la recomanació efectuada i el tancament de l'expedient corresponent.

VII. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

a) SERVICIS SOCIALS

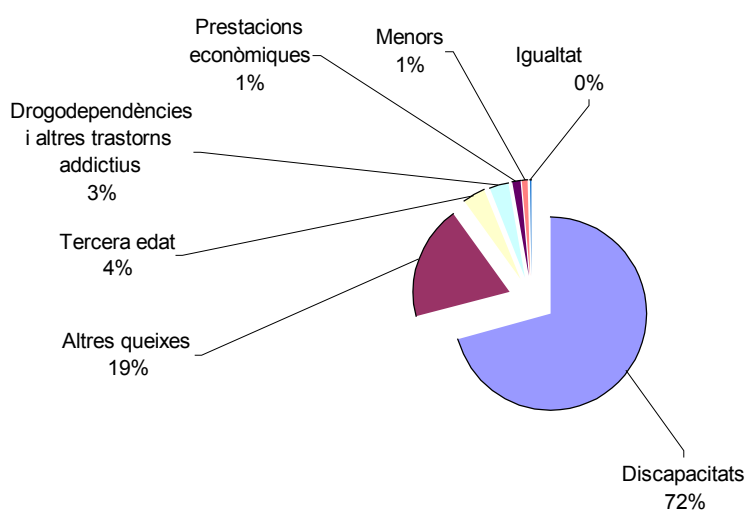
1. Introducció

En matèria de servicis socials, la ciutadania va plantejar davant d'esta institució en 2013 un total de 4.188 queixes, davant de les 3.270, 249 i 212 queixes presentades en 2012, 2011 i 2010, respectivament.

A l'hora de donar compte de l'activitat realitzada per esta institució en matèria de servicis socials hem optat per sistematitzar-ne l'exposició –tal com ja sol ser habitual en els successius informes anuals que presentem a les Corts- i dividir-la en 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	2.982
Altres queixes	800
Tercera edat	163
Drogodependències i altres trastorns addictius	140
Prestacions econòmiques	59
Menors	44
Igualtat	15
Total Àrea de Servicis Socials	4.188



3. Persones amb discapacitat

Els autors de la queixa núm. 1301014 ens relaten la problemàtica per a ingressar en un centre de discapacitats. Ambdós cònjuges tenen reconegut un grau de discapacitat física del 66,5% i del 89%, respectivament.

A l'agost de 2010, van sol·licitar el reconeixement de dependència, i el 17 de maig de 2011 els va ser notificada resolució per la qual se'ls reconeixia un grau inferior a aquells que atorguen dret a accedir a les prestacions del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència. A l'octubre de 2010 havien instat davant dels Servicis Socials Municipals d'Alcoi una plaça en una residència per a discapacitats físics. La demanda de plaça residencial atén a un empitjorament físic d'ambdós, ancians de 74 i 81 anys.

Segons els informa la Conselleria de Benestar Social, la possibilitat d'aconseguir plaça residencial en centres adequats és molt difícil, atesa la poca disponibilitat de places residencials per a l'atenció a persones amb discapacitat física a la Comunitat Valenciana

En data 6 de març de 2013 les persones interessades presenten un escrit al Síndic de Greuges, en què informen que la Direcció territorial de Benestar Social va oferir a la interessada una plaça en un centre de Petrer (Alacant), però que va ser rebutjada pel fet que no van oferir plaça per al seu espòs.

En el seu informe, la Conselleria de Benestar Social indica el següent:

“(…) com consta en l'escrit de queixa remés per esta institució, els interessats van sol·licitar el reconeixement de persones dependents, no obstant això, van ser valorats amb un grau inferior a aquells que atorguen dret a accedir a les prestacions del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència. No obstant això, ambdues sol·licituds es troben en llista de demanda registrada per a residència destinada a discapacitats físics, i és impossible preveure el temps d'espera per a tenir-hi accés (...)”.

En el present cas, efectuem una aplicació de la normativa següent:

La Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, feta a Nova York el 13 de desembre de 2006 (Instrument de ratificació per Espanya publicat en el BOE de 21 d'abril de 2008):

“El propòsit de la present Convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i de les llibertats fonamentals per totes les persones amb discapacitat, i promoure el respecte de la seua dignitat inherent. Les persones amb discapacitat inclouen aquelles que tinguen deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials a llarg termini que, en interactuar amb diverses barreres, puguen impedir la seua participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

Els estats part es comprometen a assegurar i promoure el ple exercici de tots els drets humans i les llibertats fonamentals de les persones amb discapacitat sense cap discriminació per motius de discapacitat. Amb esta finalitat, els estat part es comprometen a adoptar totes les mesures legislatives,

administratives i d'una altra índole que siguen pertinents per a fer efectius els drets reconeguts en la present Convenció.”

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, assenyala en l'article 40 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 política, social, educativa o laboral.

La Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el Sistema de Servicis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, estableix, l'organització dels servicis socials en dos nivells: els servicis socials Generals i els servicis socials especialitzats.

Els servicis socials especialitzats són aquells que es dirigixen a sectors de la població que, per les seues condicions, edat, sexe, discapacitat o altres circumstàncies de caràcter social, cultural, econòmic, requerixen un tipus d'atenció més específica en el pla tècnic i professional, que la prestada pels servicis socials generals. Estos servicis podran ser gestionats per la Generalitat, per 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 (art. 13 de la Llei 5/1997).

Les actuacions previstes en la Llei de servicis socials pel que fa als servicis socials especialitzats d'atenció a les persones amb discapacitats, es troben recollits en l'article 21. De la mateixa manera, la llei fixa en l'article 5 les competències de la Generalitat i determina, entre d'altres, les següents:

“d) Establir els mínims de qualitat que han de complir els centres i servicis que actuen en l'àmbit dels servicis socials, a fi de garantir les condicions dignes i adequades d'estos, com també el nivell de participació dels usuaris i usuàries en la seua organització.

k) Crear, mantindre i gestionar aquells servicis, centres i prestacions econòmiques que la present llei li encomana, sense perjudici de la col·laboració d'altres entitats.”

La Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat, va establir un marc legal de referència per al reconeixement i la defensa dels drets de les persones amb discapacitat. Farem referència a alguns articles d'especial interès per als temes plantejats en la present queixa.

Així, en l'article 5 estableix com a competència de la Generalitat “aprovar un pla integral d'actuació per a les persones amb discapacitat de la Comunitat Valenciana, de caràcter quadriennal amb dotació pressupostària pròpia, que tindrà com a objectius orientar, consolidar i establir prioritats en les actuacions i intervencions públiques i privades en la matèria objecte d'esta llei.”

D'altra banda, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, es constituïx com un

sistema que “ha de configurar un nou desenvolupament dels servicis socials del país que amplie i complemente l’acció protectora d’este sistema, tot potenciant l’avanç del model d’estat social que es consagra en la Constitució espanyola, i potenciant també el compromís de tots els poders públics a promoure i dotar els recursos necessaris per a fer efectiu un sistema de servicis socials de qualitat, garantista i plenament universals. En este sentit, el sistema d’atenció a la dependència és un dels instruments fonamentals per a millorar la situació dels servicis socials al nostre país, i respon a la necessitat de l’atenció a les situacions de dependència i a la promoció de l’autonomia personal, la qualitat de vida i la igualtat d’oportunitats.”

A la vista d’esta normativa, arribem a les conclusions següents:

- La interessada té reconegut un grau de discapacitat física del 66,5 % i per això va sol·licitar a l’octubre de 2010 ingressar en un centre de discapacitats físics.
- El seu espòs té reconegut un grau de discapacitat del 89% i al febrer de 2012 va sol·licitar ingressar en un centre de discapacitats físics.
- En ambdós casos, es va sol·licitar la valoració de situació de dependència (agost de 2010) i va ser resolta l’11 de maig de 2011, i es va reconèixer que ambdós sol·licitants havien sigut valorats amb un grau i nivell de dependència inferior a aquells que atorguen el dret a accedir a les prestacions del sistema per a l’autonomia i atenció a la dependència.
- La valoració de dependència que no atorga dret a l’accés a prestacions pel sistema de la dependència no impedeix la resolució de l’expedient de sol·licitud d’ingrés en un centre d’atenció a la discapacitat física, atés que el referit sistema no ha fet sinó completar i millorar el sistema de servicis socials i, en cap cas substituir-lo o condicionar el seu accés a les persones no valorades com a dependents.
- Per part dels Servicis Socials de l’Ajuntament d’Alcoi, s’ha reiterat la urgència de l’ingrés (l’última sol·licitud de data 19/12/2012) a causa del deteriorament físic i psicològic de les persones sol·licitants.

Sobre la base de les anteriors consideracions, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que assignara places en el mateix centre de discapacitats físics i amb caràcter urgent a favor de les persones autores de la queixa.

Acordarem el tancament de la queixa sense que la nostra recomanació fóra acceptada per l’esmentada Conselleria, i les seues sol·licituds estan registrades en la llista de demanda per a residència destinades a persones amb discapacitat física, sense determinar la data en què seria possible el seu ingrés.

4. Atenció a la família, infància i joventut

Els autors de la queixa núm. 1212053 expressen la seua disconformitat amb la licitació del concurs d’acolliment familiar. Després de la publicació del concurs en el DOCV núm. 6827, de data 26/07/2012, l’objecte del qual és la realització d’intervencions tècniques en acolliments familiars simples o permanents de menors en família

educadora (família aliena), es detecta “(...) una baixa econòmica desproporcionada sobre l’anterior concurs (...)” que pot afectar la prestació del servei convertint-lo en un “servei residual i no central” del sistema de protecció de menors.

Una vegada analitzat l’extens informe remès per la Conselleria de Benestar Social -la consulta íntegra del qual pot realitzar-se a través de la nostra pàgina web en l’apartat relatiu a “Suggeriments i recomanacions”-, arribem a la conclusió que les modificacions incorporades per la Conselleria de Justícia i Benestar Social –actualment Conselleria de Benestar Social- al contracte d’intervencions tècniques en acolliments familiars de menors simples i permanents en famílies educadores, estan basades principalment en una reducció del seu cost que pot afectar negativament el pretés objectiu de millorar la seua eficàcia i eficiència.

El fet objectiu que s’hagen produït diferències entre el nombre d’acolliments familiars sobre els quals s’ha intervingut i el màxim d’actuacions autoritzades anualment en contracte i les conseqüències derivades quant a pressupost previst no executat, hauria de donar lloc a una anàlisi de l’execució del programa més àmplia que la purament econòmica.

Semblaria oportú revisar els procediments de derivació de casos duts a terme des de les direccions territorials, en el sentit de verificar la no-existència de casos susceptibles d’acolliment familiar que romanen en acolliment residencial o en els seus propis domicilis.

De la mateixa manera, també seria aconsellable revisar si els processos de formació i selecció de famílies educadores són adequats a les necessitats reals dels menors sobre els quals l’Administració ha adoptat alguna mesura de protecció jurídica. És a dir, si es duen a terme amb la suficient freqüència, amb mesures de desconcentració que permeten l’assistència de les famílies interessades, etc., a fi de garantir l’existència d’un nombre suficient de famílies inscrites en el registre de famílies educadores.

De la mateixa manera, i encara que no siga objecte de la queixa, semblaria oportú avaluar els mecanismes de sensibilització i captació de famílies, a fi de comprovar la seua eficàcia a l’hora de disposar d’un nombre suficient de famílies educadores.

Per tot això, suggerirem a la Conselleria de Benestar Social que, atenent a la importància que la Conselleria dóna al programa d’acolliment familiar de menors, l’avalue en les seues distintes modalitats i en les seues distintes fases (sensibilització, captació de famílies, informació, formació-selecció, seguiment) des d’una perspectiva integral i integrada, i que, posteriorment, adopte les mesures oportunes per a garantir la seua eficàcia i eficiència; unes mesures que, en tot cas, no poden tindre com a objectiu únic o prioritari el seu cost econòmic, sinó també la millora de l’atenció als menors en situació de desprotecció.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem l’arxivament de la queixa.

D’altra banda, en la queixa núm. 1314428 es denunciava la demora en els pagaments a entitats del sector de protecció de menors, així com els canvis en les modalitats de places de centres d’acollida de menors. En l’escrit de queixa es manifestava el següent:

“(…) - La Generalitat Valenciana ha incomplert els concerts formalitzats amb les entitats que atenen menors en situació de risc i desemparament, i no ha abonat, fins a la data, el primer pagament dels mencionats concerts d’enguany 2013.

- La Conselleria de Benestar Social ha incomplert la seua obligació d’escoltar la patronal a què representa (APIME) en relació amb els canvis que es van a produir en el sector, a partir de l’1 de desembre de 2013, amb la creació de nova tipologia de centres, nombre de places, instrument jurídic, etc. (…)”.

Una vegada estudiat de manera exhaustiva l’extens informe remés per la Conselleria de Benestar Social, emetérem una resolució que pot consultar-se íntegrament a través de la nostra pàgina web en l’apartat relatiu a “Suggeriments i recomanacions”.

Pel seu evident interés, transcrivim a continuació les conclusions aconseguides i les recomanacions efectuades:

a) Conclusions generals

La Conselleria de Benestar Social té encomanades les competències que en matèria de protecció de menors corresponen legalment a la Generalitat en l’àmbit de la Comunitat Valenciana. El marc regulador del sistema de protecció de menors és la Llei 12/2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l’adolescència.

La planificació i l’avaluació per al desenvolupament del que estableix la citada Llei 12/2008 de la Generalitat, ha de quedar recollida en el Pla Integral de la Família i Infància de la Comunitat Valenciana i en aquells que, en els seus respectius àmbits competencials, desenvolupe la Generalitat.

L’últim Pla integral elaborat per la Generalitat ha sigut el II Pla Integral de la Família i Infància de la Comunitat Valenciana 2007-10. Com es comprova en la seua vigència, va ser elaborat abans de la publicació de la Llei 12/2008 i la data prevista per a la seua finalització va ser el 2010.

El principi de manteniment del menor en el seu propi medi familiar d’origen, llevat que no siga convenient per al seu propi interés, ha esdevingut la clau sobre la qual ha d’estructurar-se el sistema de protecció a la infància. Per este motiu, la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, amplia les possibles situacions de desprotecció infantil i defineix la situació de risc i el mantenint de la definició de situació legal de desemparament.

Les situacions de risc han de donar lloc a la intervenció primerenca, de caràcter reparador, sense separació del nucli familiar d’origen. S’hi introduïx el concepte de mesures de preservació familiar.

A la Comunitat Valenciana, són els Servicis Especialitzats d’Atenció a Família i Infància (SEAFI), els encarregats del desenvolupar programes especialitzats d’atenció a família i infància. El seu objectiu principal és evitar la separació del nucli familiar d’origen i, en tot cas, procurar el reagrupament familiar, si este no s’haguera produït.

En la instrucció de l'expedient de queixa, s'ha pogut comprovar la disminució d'aproximadament un 35 % dels crèdits destinats als SEAFI en l'exercici 2013 respecte dels assignats en 2012, i s'ha passat de 2.795.527 euros (Resolució de 25 d'octubre de 2012, DOCV 05/11/2012) a 1.821.110,06 euros (Resolució de 21 de març de 2013, DOCV 05/04/2013).

Quan no és possible el manteniment del menor en el seu propi nucli familiar i és necessària l'adopció de mesures jurídiques de protecció (guarda o tutela), indica la Conselleria de Benestar Social que la mesura d'acolliment familiar té prevalença sobre la de l'acolliment residencial.

No obstant això, es comprova que s'han reduït o s'han eliminat consignacions pressupostàries per a la promoció de l'acolliment, i s'ha reduït el nombre de professionals encarregats del seguiment i suport a les famílies educadores.

Per tant, no s'ha renovat de forma integral una planificació del sistema de protecció a la infància a la Comunitat Valenciana. En absència d'esta planificació, s'estan adoptant mesures que afecten tots els àmbits del sistema. Totes estes mesures impliquen reducció de programes, servicis i consignacions pressupostàries destinades a estos. Així, es comproven reduccions en la consignació pressupostària destinada a aquells programes previstos per a mantindre els menors en risc en el seu propis domicilis o reduccions que afecten directament el programa d'acolliment familiar.

b) Conclusions específiques

A la situació descrita anteriorment, ha d'afegir-se la situació en què es troba la mesura d'acolliment residencial i, en concret, les entitats privades sense ànim de lucre que gestionen centres de protecció de menors a la Comunitat Valenciana.

La demora en els pagaments dels concerts de places corresponents a l'exercici 2013 (60% de l'annualitat) està provocant greus problemes en el finançament d'aquelles que tenen la seua repercussió en impagaments a treballadors, proveïdors i que arriben a afectar l'atenció que es presta als menors.

El canvi en la fórmula de finançament entre la Conselleria de Benestar Social i les entitats sense ànim de lucre titulars de centres de protecció de menors, que ha passat del concert a la licitació de contracte de servicis públics, implica un canvi profund que va més enllà del purament administratiu econòmic, i que afecta els estils de relació publicoprivada en l'àmbit de la protecció a la infància. Sembla que s'hi s'instal·le un model mercantilista que debilita el model de participació, col·laboració i consolidació del teixit social.

Davant d'esta situació general que afecta el sistema de protecció de menors, la Conselleria de Benestar Social planteja un canvi profund en les modalitats de places en centres d'acollida de menors, a causa del canvi de perfil dels menors atesos en el sistema i en els centres i, per tant, la necessitat d'especialització.

Esta especialització, derivada de l'estudi detallat de les necessitats del sistema de protecció de menors realitzada per la Conselleria de Benestar Social, i en la qual no han participat els professionals del sector, no ha estat reflectida en cap norma perquè la

Conselleria de Benestar Social considrea que no es produïx un canvi de tipologia de centres, sinó una especialització de les modalitats de places de centres.

Este canvi de modalitat de places de centres està acompanyada de canvis en les plantilles de personal. Estos canvis impliquen, en alguns casos, reducció de professionals així com canvis en la categoria de professionals d'atenció directa de tanta importància com els educadors.

Si prenem com a exemple la modalitat de places d'acollida de formació especial i terapèutica destinada a menors de 12 a 17 anys que presenten disfuncions greus de conducta les quals requerixen necessitats especials d'intervenció, i necessiten una atenció específica en un entorn de major control i supervisió, augmentaria la plantilla d'educadors per a un centre de 12 places de 10 a 12 educadors. No obstant això, en l'actualitat, s'exigix que 9 d'estos educadors tinguen titulació de grup B mentre que en la nova proposta s'exigiria que tan sols 6 tingueren la referida titulació. Sembla iniciar-se un retorn en el camí recorregut de professionalitzar i especialitzar la categoria professional d'educador i, quan semblava que es caminava envers l'exigència que tots els educadors i educadores haurien de disposar de la titulació universitària d'Educador Social, ens trobem en una situació en què no sols no s'exigix esta titulació, sinó que no és exigible cap formació universitària per a un 50% de la plantilla.

c) Recomanacions

Per tot això, efectuàrem les següents recomanacions a la Conselleria de Benestar Social:

1. Que, amb urgència, faça efectius els pagaments de 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 a fi d'evitar demores que posen en risc la sostenibilitat del sistema de protecció de menors a la Comunitat Valenciana.
2. que elabore el Pla Integral de la Família i Infància de la Comunitat Valenciana, l'última redacció del qual finalitzava la seua vigència en 2010, i que dissenye de forma integral les mesures que cal adoptar per a adequar el sistema a les necessitats reals i actuals dels menors en situació de desprotecció, tot garantint la participació activa dels professionals del sector.
3. Que es regulen a través d'una norma legal les noves modalitats de places de centres, se'n definisca el contingut, la metodologia bàsica d'intervenció, les prestacions específiques, les plantilles de professionals, etc., que es consideren requisits imprescindibles per a la seua autorització.
4. Una vegada dutes a terme les accions anteriorment indicades, que es faça la concertació o contractació de servicis de places de centres de menors.
5. Que s'assegure la professionalització i l'especialització del sector, i que no es reduïska la plantilla de tècnics, i que s'assegure que tots els educadors que exercixen les seues funcions en centres o servicis de protecció de menors disposen de la preceptiva titulació universitària o, si no n'hi ha, l'habilitació expedida per l'òrgan competent.

De la mateixa manera, suggerirem a la Conselleria de Benestar Social que valorara, amb cadascuna de les entitats afectades, els perjudicis econòmics causats per la demora en els pagaments (abonament d'interessos, execució d'hipoteques o avals, etc.), i que estudiara les mesures que puguen ser posades en marxa per la Generalitat Valenciana, d'acord amb la legislació vigent o a les modificacions que calguera realitzar, a fi de pal·liar els seues efectes negatius.

Finalment, tramitarem la queixa núm. 1316338, relativa als centres terapèutics de menors. En l'escrit presentat per la persona interessada, ens relatava el següent:

“(...) La Conselleria de Benestar Social implanta, dins de la xarxa de centres d'acollida residencial de menors, els anomenats “Centres de Formació Especial i Terapèutics”. En els referits centres són atesos menors que presenten problemes de conducta i un altre tipus de trastorns que fa impossible la seua atenció en centres d'acollida de menors no especialitzats. Estos centres semblen estar dotats de majors mesures de control, però es desconeix en què consistixen les referides mesures i si podrien implicar una vulneració dels drets dels menors que s'hi atenen. Tot i que l'existència d'estos centres està prevista en la normativa autonòmica, no s'han regulat de manera específica les normes de funcionament i convivència dels esmentats centres, ni els recursos materials, equips professionals especialitzats i la programació general i específica que han de regir este tipus de centres (...).”

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

5. Tercera edat

L'autora de la queixa núm. 1212472 ens expressava la seua disconformitat amb el pagament del preu públic en residència de tercera edat. La persona interessada ens informa que el seu germà es troba ingressat en una residència des del desembre de 2005. El beneficiari va ingressar en la residència juntament amb sa mare per patir una discapacitat física valorada en un 82%.

Quan va morir la mare es queda en la residència i ocupa una habitació (individual). La decisió d'ocupar una habitació individual és pel fet que permet una millor mobilitat, ja que el beneficiari utilitza cadira de rodes. Per l'ús de l'habitació individual paga un plus que ascendix a 407,41 euros. La quantia que cal abonar en concepte de preu públic ascendix a 1.111,28 euros a què caldria afegir el plus per ús individual de l'habitació (total 1.518,69 euros/mes). Indica l'autora de la queixa que la pensió que percep el seu germà ascendix a 1.201,43 euros.

En un primer informe, la Conselleria de Benestar Social ens indica, entre altres qüestions, el següent:

“(...) es va cursar sol·licitud de la Llei de dependència que va ser resolta i se li va atorgar un servici d'atenció residencial en el centre en què ja estava ingressat juntament amb sa mare. No obstant això, i atés que la situació actual de l'usuari ha canviat, ja que el reagrupament familiar ja no existix, es considera no convenient continuar en un recurs no adequat que únicament

era útil pel reagrupament, per la qual cosa es recomana se sol·licite una revisió del PIA a plaça d'atenció residencial per a persones amb discapacitat a la major brevetat (...)"

Per la seua banda, l'autora de la queixa efectua les al·legacions següents: "(...) actualment està feliç i integrat en el centre, ja que té a favor seu que residix en el barri on va nàixer i on té la seua família i amistats. L'informe enviat per Conselleria de Justícia i Benestar Social considera inexistent l'agrupació familiar, quan en realitat com he exposat anteriorment, la seua família i amistats residixen en el mateix barri, per la qual cosa l'atenció diària que necessita tant afectiva com d'ajuda per a les seues necessitats, per exemple, acompanyar-lo als especialistes, tràmits administratius, reparacions de cadires, etc. estan cobertes per la seua família (...)"

En un segon informe, la Conselleria de Benestar Social ens exposa les consideracions següents:

"(...) A partir de la data de defunció de la mare del beneficiari, s'acorda mantenir-lo en la residència, i ocupa una plaça residencial en la modalitat de plaça pública (...) la revisió de preu públic s'efectua anualment d'acord amb la normativa autonòmica en vigor. El preu públic ha variat des de l'1 de gener de 2008 fins al 31 d'agost de 2009 que va abonar un preu públic de 542,86 euros; de l'1 de setembre de 2009 a 31 d'agost de 2010, va resultar un preu públic de 547,79 euros; de l'1 de setembre de 2010 al 31 de maig de 2012, el preu públic va ser de 558,53 euros. En l'actualitat, des de l'1 de juny de 2012, és de 1.111,28 euros.

Després de revisar les dades que té l'Administració, d'acord amb el bolcat de dades que ens proporciona l'INSS i l'AEAT, es comprova que percep en 2012 una prestació familiar per fill a càrrec, de la qual era perceptor en anys anteriors, si bé l'Administració no ha tingut constància d'esta circumstància fins a este moment, i en conseqüència, ha de ser computada com a ingrés en el càlcul del preu públic, la qual cosa ha implicat un increment del preu públic (...)"

Al referit informe l'autora de la queixa presenta, entre d'altres, les al·legacions següents:

"(...) es diu en l'escrit que els preus públics són el resultat d'aplicar un determinat percentatge sobre la quantitat obtinguda dels ingressos anuals bruts de la unitat familiar i una vegada obtingut es dividix pel nombre de membres. Però en l'escrit no es concreta com s'obté eixe percentatge. Només es miren els ingressos de la persona. Per a ser justos s'haurien de mirar també les despeses que té eixa persona per a cobrir les seues necessitats, perquè no totes es cobrixen en la residència. Per exemple, una persona jove com el meu germà, de 49 anys que necessita una cadira de rodes elèctrica per a la seua mobilitat pel carrer, té despeses de manteniment que, per cert, són prou elevades, però per a ell és una necessitat tindre la cadira a punt. En l'escrit també es diu que es pot sol·licitar la revisió del Programa d'Atenció Individual (PIADOSA), consistent en l'assignació d'una plaça de servici residencial per a persones amb discapacitat. La informació que he rebut quan he acudit a la Generalitat (Torre Provincial d'Alacant), es limita a 20 places en la residència CAI COCEMPE a Petrer amb una enorme llista d'espera (...) en resum, les residències privades

concertades estan oferint ofertes per a cobrir les places disponibles, a causa de la situació de crisi que patixen les famílies. Així mateix, i pel mateix motiu de crisi, l'Administració augmenta les aportacions dels residents amb plaça pública fins a deixar en este cas (90,15 euros) de disposició econòmica mensual, una quantitat ínfima per a cobrir les seues necessitats, ja que com anteriorment he exposat és una persona jove que necessita la cadira elèctrica i el suplement de l'habitació per a la seua mobilitat, però a més té també les despeses de qualsevol persona, perruqueria, podologia, vestir, calçar, oci, etc. (...).”

Les actuacions de la Conselleria de Benestar Social, en relació amb el càlcul del preu públic aplicat al beneficiari en concepte d'estada en la residència, s'han ajustat, fins a l'any 2013, al que estableix el Decret 73/1991, de 13 de maig, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual es regulen els preus públics i el Decret 23/1993, de 8 de febrer, del Govern valencià, pel qual es regulen els preus públics corresponents a centres i servicis de l'Institut Valencià de Servicis Socials.

A partir de gener de 2014, s'aplica el que disposa el Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establixen el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials. En informació demanada a fi d'actualitzar les dades del preu públic aplicat a partir de l'1 de gener de 2014, l'autora de la queixa ens indica que el preu públic a partir de la data referida és de 1.046,12 euros, però que, en compte de 12 pagaments l'any, els han informat que hauran d'abonar 14 pagaments, és a dir, que hi haurà dues mensualitats a l'any en què hauran d'abonar el doble del preu públic establert.

En resum, el preu públic establert per còmput anual per al 2014 implicaria un preu públic mensual prorratejat de 1.220,47 euros.

El citat Decret 113/2013 no incorpora el que preveu l'anteriorment vigent Decret 23/1993, en l'article 1, relatiu als preus públics per als centres de tercera edat: “Per a l'aplicació dels preus públics en les residències de la tercera edat es calcularan els ingressos anuals bruts de la unitat familiar (incloent-hi els usuaris). En este càlcul no es comptabilitzaran les pagues extres de les pensions o prestacions econòmiques públiques”.

Per este motiu, en la Resolució en què es notifica al beneficiari la seua participació econòmica en el cost del servicis a partir de l'1 de gener de 2014, se li indica:

“La participació del beneficiari consistirà en 12 aportacions de caràcter ordinari i 2 de caràcter extraordinari en els mesos de juny i novembre. El pagament es realitzarà a mes vençut dins dels deu primers dies del mes següent, i es prorratejaran per dies els períodes inferiors quan s'inicie o es finalitze la prestació del servicis”.

Esta nova fórmula de càlcul agreuja la situació de precarietat econòmica de moltes de les persones majors, persones discapacitades o persones dependents ingressades en residències, la capacitat econòmica de les quals es reduïx al cobrament de pensions o prestacions públiques, atés que les dues pagues extraordinàries que perceben estaven sent utilitzades per a afrontar despeses que, molts d'ells tenen com a despeses fixes; en el cas que ens ocupa, manteniment de la cadira de rodes, perruqueria, podologia, roba,

calçat, i altres, com ara assegurances de mort, copagaments farmacèutics, medicació no coberta per Seguretat Social, etc.

La Conselleria de Benestar Social calcula la quantia econòmica dels preus públics per la prestació de servicis per a majors o persones amb discapacitat, d'acord amb la seua capacitat econòmica. No obstant això, no es tenen en compte, en el referit càlcul, les necessitats individuals de cadascuna de les persones afectades, i es crea un model homogeni que afecta de forma diverses persones que pertanyen a col·lectius especialment vulnerables.

Les actuacions públiques en matèria d'atenció social a persones majors o discapacitades han de tindre com a objectiu principal la seua atenció integral, així com garantir la màxima qualitat de vida possible de les persones a qui afecta.

En el cas que ens ocupa, l'aplicació del preu públic al beneficiari, d'acord amb el que disposa el Decret 113/2013, de 2 d'agost -persona amb discapacitat física reconeguda en un percentatge del 82% que ocupa plaça pública en un centre-, limita fins a tal grau la seua autonomia econòmica que li impossibilitaria l'adquisició de béns indispensables per al foment de la seua autonomia personal i inclusió social.

Esta situació és agreujada per altres mesures que afecten el col·lectiu de discapacitats, com ara els copagaments farmacèutics, en pròtesis i ortesis, la qual cosa complica encara més si és possible la situació de precarietat econòmica del beneficiari, i dificulta la seua inclusió social.

Ha de tindre's en compte que el beneficiari roman en la residència en què es troba acollit -per a persones majors- ja que hi va ingressar juntament amb sa mare, atés que continuava estant a càrrec seu a causa de la seua condició de persona amb discapacitat. Després de la defunció de sa mare, continua en la residència que atén persones majors, encara que ell té 48 anys, atenent al seu grau de discapacitat física. Se li continua cobrant el preu públic, ja que ocupa plaça en este tipus de residència, encara que al col·lectiu de persones amb discapacitat no se li aplicava el preu públic, atenent al que disposa el Decret 103/1995 de 16 de maig, pel que va quedar "suspensa provisionalment la vigència dels preus públics per als centres de discapacitats."

La possibilitat de canvi a un recurs adequat a la seua discapacitat, com se suggerix per part de la Conselleria, sembla que no té aparences de realitat atesa la demora d'assignació de plaça pública en centres per a persones amb discapacitat física i, en tot cas, no sembla adequat per a la seua integració i normalització social, atés que el centre en què actualment residix està ubicat en el seu barri de referència i això li permet mantindre contacte amb els seus familiars i amics. Tot i el que hem dit anteriorment, correspondria a la Conselleria de Benestar Social fer l'oferta d'una plaça pública en un centre residencial per a persones amb discapacitat física, quan es trobe disponible i siga real el seu possible ús pel beneficiari.

La situació descrita pot implicar la vulneració de drets reconeguts a les persones amb discapacitat, d'acord amb el que estableix el Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, ja que les actuacions de l'Administració pública no garantixen el dret a la igualtat d'oportunitats ni l'exercici real i efectiu dels drets que

té reconeguts com a persona discapacitada a través de la inclusió en la comunitat i la vida independent.

Per tot això, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que revisara el preu públic aplicat a la persona beneficiària, i fixara les mesures d'acció positiva necessàries per a afavorir la seua inclusió social i la seua vida independent.

Amb caràcter general, també suggerirem a l'esmentada Conselleria que revisara i modificara el contingut del Decret 113/2012, de 2 d'agost, del Consell, pel qual s'establix el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials, de manera que en el càlcul de la participació dels usuaris en el cost del servici es tinguen en compte, no solament la capacitat econòmica, sinó també les despeses que han d'afrontar les persones afectades, a fi d'assegurar la seua autonomia personal i inclusió social, i evitar, en tot cas, processos d'empobriment i pèrdua patrimonial.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar la nostra recomanació i suggeriment, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

6. Prestacions econòmiques

En la queixa núm. 1300868 es planteja la disconformitat amb una resolució de prestació de renda garantida de ciutadania per un període d'un mes, sense atendre a la valoració de la situació de necessitat de la sol·licitant.

L'autora de la queixa ens detalla que "(...) el 12 de novembre de 2010 va sol·licitar la renda garantida de ciutadania (RGC). En data 23 de maig de 2012, la Conselleria de Benestar Social va resoldre la indicada sol·licitud per un període d'un mes per import de 385,18 euros (...)".

Una vegada requerit el corresponent informe a la Conselleria de Benestar Social, ens indica el següent:

"(...) en data 20 de setembre de 2012 els Servicis Socials de l'Ajuntament d'Elx remeten una proposta de concessió de la prestació per un període de sis mesos i per una quantia de 385,18 euros/mes. El 23 de maig de 2012 la Direcció Territorial d'Alacant emet una resolució de concessió per un període d'un mes i una quantia de 385,18 euros.

L'article 15.5 de la Llei de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana assenyala que la prestació es concedirà per períodes d'un a dotze mesos, i que es podrà renovar per períodes successius, fins a un màxim de trenta-sis mesos.

Per tant, el temps de duració de la prestació establert en la Instrucció i reconegut en la resolució de la Direcció Territorial de Benestar Social, que no es troba vinculada per la proposta de resolució, es troba dins del tram permès per l'esmentat article i, per tant, és jurídicament ajustada a dret.

Una altra qüestió important per a determinar la duració de les prestacions reconegudes es troba en el propi caràcter social de la prestació RGC. El pressupost dedicat a este programa es troba consignat en els Pressupostos de la Generalitat. Com q és una quantia limitada, les prestacions concedides hauran de tindre una duració menor i no es poden concedir pel termini màxim establert ja que això faria que l'assignació del programa es destinara tan sols a un nombre molt limitat de beneficiaris (...)"

Dels informes demanats, i atenent a la normativa d'aplicació, arribem a les conclusions següents:

a) L'autora de la queixa va presentar una sol·licitud de prestació de RGC en data 12 de novembre de 2010. La sol·licitud va ser resolta el 23 de maig de 2012, és a dir, 18 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 el beneficiari complix els requisits legals per a la concessió de la prestació.

c) La concessió de la prestació es realitza per a un mes, i argumenta la Conselleria de Benestar Social que esta resolució s'ajusta a la normativa, atés que 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 Benestar Social emeta resolucions estimatòries per períodes d'un a dotze mesos està vinculada a la desaparició de la necessitat, cosa que no ocorre en el cas que ens ocupa, com així ho confirma l'informe de seguiment dels Servicis Socials de l'Ajuntament d'Elx.

e) La renda garantida de ciutadania es configura com el dret subjectiu a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de mode actiu la seua inserció sociolaboral 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 a principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat.

f) La documentació presentada per la persona autora de la queixa acredita que hi ha una situació de necessitat, per la qual cosa se li ha de reconéixer el 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 establerts com a període màxim de concessió per la normativa que regula la prestació de RGC.

Per tot això, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que, sense més dilació, dictara 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 del beneficiari, així com que deixara sense efecte la instrucció dictada per la qual totes aquelles sol·licituds que complisquen tots els requisits i hagueren sigut presentades abans de l'entrada en vigor de l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, se'ls reconega una prestació d'un mes de duració.

De la mateixa manera, i amb caràcter general, se suggerix a la Conselleria de Benestar Social que revise els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania i que dote 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, en la queixa núm. 1315886 es plantejava la demora en el pagament de la prestació de renda garantida de ciutadania, així com la renúncia a la condició d'entitat col·laboradora per part de l'Ajuntament de Burjassot.

La persona autora de la queixa ens informa en els termes següents: “(...) en data 30 de novembre de 2012 es va resoldre favorablement la prestació de renda garantida de ciutadania per un període de sis mesos (desembre 2012 a maig 2013), sense que fins a la data s'haja fet efectiva la referida prestació. En l'informe emés per l'Excm. Ajuntament de Burjassot ens indica que tenen consideració d'entitat col·laboradora per a la tramitació i gestió de la renda garantida de ciutadania. Que, durant l'any 2012, no va rebre de la Conselleria de Benestar Social cap pagament en este concepte, per la qual cosa va haver d'avançar el pagament als titulars de RGC per import de 290.000 euros aproximadament. Que l'Ajuntament de Burjassot no pot continuar avançant cap quantitat en este concepte en el període 2013 (...)”.

En l'informe requerit a la Conselleria de Benestar Social s'efectuen les consideracions següents:

“(...) la interessada residix al municipi de Burjassot; este municipi ha sigut entitat col·laboradora en la gestió de la renda garantida de ciutadania a través del corresponent conveni subscrit el 31 de març de 2009, per la qual cosa és responsable de la gestió, tramitació i pagament dels expedients dels sol·licitants que residixen en el seu àmbit territorial.

Els pagaments es fan a través de quantitats que li són consignades per la Conselleria de Benestar Social a càrrec del seu pressupost. Esta Conselleria va consignar les quantitats corresponents a l'exercici 2012 mitjançant la resolució de 15 de febrer de 2012, si bé la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques no va poder exercir materialment el pagament d'esta quantitat fins al 24 de maig de 2013. Per tant, la interessada ha rebut les quantitats corresponents a 2012.

Pel que fa a les quantitats corresponents a l'exercici 2013, el pagament d'estos crèdits a l'entitat col·laboradora es troben en tramitació. S'ha efectuat consulta a la Subdirecció General de la Tresoreria de la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques, la qual indica que “en relació amb les queixes presentades, cal indicar que la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a través de la Secretaria Autònoma d'Hisenda i Pressupostos, realitza els pagaments de les ajudes dins de les línies de liquiditat disponibles i posa tot el seu interès a adoptar les mesures necessàries per a garantir el desemborsament de les ajudes concedides, i no aplica el termini de dos mesos des de la data de naixement de l'obligació establert en l'article 43.1 de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana.

D'altra banda, cal fer-hi constar que encara que l'Ajuntament de Burjassot haja renunciat a continuar com a entitat col·laboradora, haurà d'assumir el pagament de totes

les resolucions anteriors a l'entrada en vigor de la renúncia -17 de juliol de 2013-, i per això serà l'encarregat del pagament d'estes quantitats a la interessada (...).”

Una vegada finalitzada la investigació, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que, sense més dilació, duiguera a terme el pagament de la subvenció corresponent a l'exercici 2013 a l'Ajuntament de Burjassot, de manera que este pugua complir amb totes les obligacions derivades de la seua condició d'entitat col·laboradora en la gestió, tramitació i pagament de les prestacions de renda garantida de ciutadania.

L'esmentada Conselleria va acceptar la nostra recomanació i acordarem el tancament de l'expedient.

Finalment, en la queixa núm. 1317399 es denunciava la desestimació de la prestació de renda garantida de ciutadania per percebre prestació per curador no professional.

La persona interessada ens relatava els següents fets importants que cal tindre en compte:

“(…) va sol·licitar la prestació de renda garantida de ciutadania davant de l'Excm. Ajuntament de Novelda (entitat col·laboradora). Li ha sigut denegada per “tindre ingressos superiors a la quantia màxima de la renda garantida de ciutadania per a la seua unitat familiar”. Que els ingressos computats per la Conselleria de Benestar Social per a considerar el motiu de denegació corresponen a la prestació per cures en l'entorn familiar del seu fill, a qui en data 12 de març de 2008 li va ser reconegut un grau 3 nivell 2 de dependència. La interessada ens indica que és família monoparental i que no disposa d'ingressos mínims de subsistència i atenció per al seu fill dependent (...).”

Per la seua banda, la Conselleria de Benestar Social ens remet un informe en els termes següents:

“(…) l'article 12 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, disposa que:

1. Podran ser destinatàries de la renda garantida de ciutadania totes aquelles persones membres de la unitat familiar o de convivència en què concórreguen necessàriament les circumstàncies següents:

-Que no disposen, a pesar de procurar-los, dels mitjans econòmics necessaris per a mantindre una adequada qualitat de vida. Es consideren en esta situació les unitats familiars o de convivència que no obtinguen uns ingressos superiors a la prestació econòmica de la renda garantida amb els increments que corresponen, computada amb les regles de l'article 20 de la present Llei.”

En l'esmentat article 20 s'establix:

De l'import de la prestació que corresponga ha de deduir-se, en còmput anual, qualsevol tipus d'ingrés de què dispose el titular i qualsevol membre de la unitat familiar o de convivència, inclòs el rendiment que s'atribuïska als immobles.

No obstant el que disposa l'apartat anterior, no es computaran les prestacions, periòdiques o no, concedides per qualsevol entitat, l'objecte de les quals siga sufragar despeses imprescindibles, com ara les ajudes d'emergència, beques de menjador, escolars i qualsevol altra que reglamentàriament s'hi determine.

En cap norma reglamentària de desenvolupament de la mencionada Llei es preveu que les prestacions per a atenció en l'entorn familiar estiguen excloses del còmput d'ingressos als efectes de concedir la renda garantida de ciutadania (...)"

Una vegada concloua la investigació, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que, atesa l'especial situació de necessitat que presenta el cas que ens ocupa i l'obligació d'adoptar mesures d'acció positiva suplementàries per a aquelles persones amb discapacitat que objectivament patixen un major grau de discriminació o presenten menor igualtat d'oportunitats, com són els xiquets i les xiquetes amb discapacitat, considere com no computables, a l'efecte de valoració de la quantia de prestació de renda garantida de ciutadania, els ingressos provinents de la prestació per a cures en l'entorn familiar a favor del menor, i que duga a terme una nova valoració de la sol·licitud de RGC presentada per la interessada.

Així mateix, i amb caràcter general, suggerirem a l'esmentada Conselleria que proposara al Consell la necessària modificació normativa, a fi d'introduir la prestació per a cures en l'entorn familiar i el suport a curador no professional entre els supòsits de prestacions que no es computen com a ingrés a l'hora de calcular la renda garantida de ciutadania.

b) ATENCIÓN SOCIO SANITÀRIA

1. Introducció

En matèria d'atenció socio sanitària, les persones afectades van plantejar davant d'esta institució en 2013 un total de 1.758 queixes.

L'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims cinc anys ha sigut la següent: 1.864 queixes en 2008, 948 queixes en 2009, 1.541 en 2010, 1.254 en 2011 i, finalment, 2.254 en 2012.

2 Atenció socio sanitària en xifres

Àrea d'Atenció Socio sanitària	Queixes
Atenció a la dependència	1.758
Total	1.758

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 l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les 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 nostra Comunitat, com a conseqüència de la publicació i entrada en vigor a escala 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.

Una vegada transcorreguts ja set anys des de la posada en funcionament de la Llei de la dependència, les contínues demores a l'hora d'aplicar-la, com també la rebaixa en les prestacions ja concedides a la figura del curador no professional, fan que no puguem ser optimistes respecte de la seua aplicació i futura pervivència, que ha sigut motiu de nombroses queixes per part de la ciutadania davant d'esta institució, i durant el 2013 han representat un percentatge del 9,19% del total de queixes tramitades.

Com a exemple de les queixes tramitades per demora en l'aplicació de la Llei, exposem la queixa núm. 1317649, que va tindre entrada en esta institució amb data 22 de juliol de 2013.

La seua autora ens manifestava que, al maig 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.

Segons ens relatava, se li havia elaborat el PIA, però encara no havia sigut aprovat. Vam demanar un informe a la Conselleria de Benestar Social i ens va comunicar que, a la interessada, se li havia reconegut un grau de dependència 2, nivell 1, i que estaven esperant la resolució definitiva del programa individual d'atenció.

Atés que el termini màxim que indica la Llei per a resoldre els expedients de dependència és de sis mesos, esta queixa va culminar amb la recomanació a la Conselleria de Benestar Social que, després de cinc anys de tramitació de l'expedient, i atés que s'havia incomplert àmpliament l'obligació legal de resoldre en el termini de sis mesos, de manera urgent reconeguera i atorgara les prestacions que, d'acord amb la valoració i el programa individual d'atenció, correspongueren. En el moment de redactar el present Informe anual, seguim a l'espera de rebre la contestació de l'esmentada Conselleria sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

D'una altra banda, com hem assenyalat en l'apartat del present Informe anual corresponent a l'estat dels drets de l'Àrea d'Atenció Sociosanitària, un dels fets que ha motivat durant el 2013 un nombre més elevat de queixes ha sigut la disminució en les prestacions econòmiques vinculades al servei o a l'assistència personal.

Com a exemple, amb data 22 de febrer de 2013 va tindre entrada en esta institució l'escrit de queixa núm. 1304045. En l'esmentat expedient l'autora manifestava la seua disconformitat amb la reducció de la prestació que li havien aplicat des de la corresponent al mes de novembre, per la qual va passar dels 398 euros que percebia als 20 euros mensuals.

Demanàrem un informe a la Conselleria de Benestar Social i ens va comunicar el següent:

“(…) Després de l'entrada en vigor de la nova normativa estatal que recull el Reial Decret Llei 2072012 de 13 de juliol (títol III, BOE núm. 168, data de publicació 14 de juliol de 2012) i 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 Personal i Atenció a la Dependència, s'ha revisat l'expedient administratiu de la interessada, tal com vam informar mitjançant carta remesa el 26 de setembre de 2012, de la qual li adjuntem còpia.

Per això, la quantia de la prestació reconeguda en virtut de resolució ferma del Programa Individual d'Atenció, de data 28 de maig de 2010, s'ha modificat segons allò que s'ha preceptuat en l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés al programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en la Comunitat Valenciana.

Tenint en compte que, tal com estableix l'article 17.7 de l'esmentada Ordre, per a actualitzar les quanties de les prestacions reconegudes no és preceptiu revisar la resolució PIA, no s'ha emés nova resolució i la capacitat econòmica considerada per a la modificació ha sigut la que consta en l'expedient (...)”.

Els temes principals de la present queixa, i de les d'aquelles queixes rebudes que tenen un contingut idèntic, són dos. El primer seria la revisió de la quantia de prestacions ja reconegudes, tot calculant la capacitat econòmica de les persones beneficiàries utilitzant dades de renda i patrimoni no actualitzades. El segon es referix al fet que no s'ha dictat una resolució administrativa de nou PIA per a actualitzar la quantia de la prestació, i esta sempre resulta desfavorable per al beneficiari.

En relació amb el primer assumpte, 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 per a l'Autonomia Personal i Atenció a la dependència, va establir, entre altres qüestions, els criteris mínims comuns per a la determinació de la capacitat econòmica personal dels beneficiaris i la seua participació econòmica en el cost dels servicis i prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. En l'article 2 s'estableix que la capacitat econòmica de les persones beneficiàries del SAAD es determinarà d'acord amb la seua renda i patrimoni.

En la mateixa resolució s'estableix que la quantia mensual de les prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional s'estableix segons la capacitat econòmica de la persona beneficiària i proporcionalment al major grau de dependència, de conformitat amb la següent fórmula matemàtica:

$$\text{CPE} = (1.33 \times \text{Cmax}) - (0,44 \times \text{CEB} \times \text{Cmax}) / \text{IPREM}$$

On:

CPE : Quantia de la prestació econòmica.

Cmax: Quantia màxima de la prestació econòmica.

CEB : Capacitat econòmica del beneficiari.

Quant al segon assumpte, l'actualització de les quanties de les prestacions reconegudes, la disposició transitòria tercera de l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés al programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència a la Comunitat Valenciana, estableix que:

“(…) les prestacions de dependència reconegudes amb anterioritat a l'entrada en vigor de la present Ordre hauran d'adaptar-se, si escau, al que esta disposa, i la conselleria competent en matèria de benestar social haurà d'adaptar les mesures oportunes per a determinar i aplicar les noves quanties d'estes prestacions.

Els efectes econòmics d'esta adaptació tindran efecte a partir del dia 1 del mes següent a l'entrada en vigor de la present Ordre, sense perjudici de la corresponent regularització en les nòmines mensuals”.

L'article 17.7 de l'Ordre 21/2012 assenyala que “l'actualització de les quanties de les prestacions que es fixe per normativa serà aplicable directament, sense necessitat de revisar o modificar la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció”.

Atenent al que disposa la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, “l'Administració està obligada a dictar una resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la siga quina siga la seua forma d'iniciació”. Tan sols queden exceptuats d'esta obligació “els supòsits de terminació del procediment per pacte o conveni, així com els procediments relatius a l'exercici de drets sotmesos únicament al deure de comunicació prèvia a l'Administració (art. 42).

L'article 54.1. de l'esmentada Llei 30/1992, de 26 de novembre, estableix que: “(…) hauran de ser motivats, amb referència succinta de fets i fonaments de dret (entre d'altres):

- b) Els que resolguen procediments de revisió d'ofici de disposicions o actes administratius, recursos administratius, reclamacions prèvies a la via judicial i procediments d'arbitratge”.

De tot allò que s'ha indicat fins al moment es pot concloure que, amb caràcter general, l'aplicació del Reial Decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, ha implicat un retrocés significatiu en el desenvolupament de les polítiques de promoció de l'autonomia personal i atenció a la situació de dependència. Així, s'adopten, entre d'altres, mesures com ara:

- Ajornament fins a l'1 de juliol de 2015 de l'accés al sistema dels qui obtenen una valoració de grau I i d'aquells que, tot i haver sigut valorats en grau I nivell 2 abans del 31 de desembre de 2011, no se'ls ha reconegut la prestació abans d'esta data.
- Enduriment del règim d'incompatibilitat de prestacions i servicis.
- Notable disminució de les quanties de les prestacions econòmiques.
- La prestació per a cures en l'entorn familiar deixa de produir efectes retroactius per als qui, quan va entrar en vigor del RDL 20/2012, no havien començat a percebre encara estes prestacions. A partir de l'entrada en vigor del RDL 20/2012, les esmentades prestacions reconegudes a favor d'estes persones queden subjectes a un termini suspensiu màxim de dos anys.
- Passa a tindre caràcter voluntari el Conveni especial de persones curadores i, per consegüent, les cotitzacions seran a càrrec exclusivament dels qui el subscriuen.
- Disminució de les intensitats de protecció dels servicis establits per a cada grau de dependència.

Este retrocés en el desenvolupament de les polítiques de promoció de l'autonomia personal i atenció a la situació de dependència es produïx en un context socioeconòmic que està comportant un empobriment general de la població i, en particular, de les persones i dels grups més vulnerables, com sens dubte ho són les persones valorades en situació de dependència.

Les dades reflectides en l'informe sobre *Evolució del desenvolupament humà i la pobresa des de l'inici de la crisi (2006-2011)*, elaborat per l'Institut Valencià d'Investigacions Econòmiques, evidencien que a la Comunitat Valenciana ha augmentat l'índex de pobresa econòmica un 40%, si comptem les dades de 2006 a 2011, però un 70%, si tenim en compte les dades del període de 2008 a 2011. De la mateixa manera, hi aporten dades que corroboren augments significatius en relació amb índexs de pobresa material, percentatge de nombre de pobres (per damunt de la mitjana d'Espanya), taxes de desocupació de llarga duració o persones en situació d'exclusió social.

El col·lectiu de persones dependents està sent afectat especialment per altres reduccions que els afecten al mateix temps que les ja indicades en les prestacions de la dependència, i que es produïxen en l'àmbit social, sanitari, educatiu, d'inserció laboral, etc., la qual cosa augmenta la situació de vulnerabilitat i, per tant, els riscos d'exclusió.

A la situació descrita caldria afegir les reduccions com a conseqüència de la normativa de la pròpia Comunitat Valenciana, de la qual destaquem:

- La important reducció del nivell addicional de finançament, en un moment d'especial dificultat econòmica de les persones beneficiàries. Si bé és cert que el referit nivell addicional té caràcter opcional i no implica dret subjectiu, no és menys cert que l'Administració autonòmica, atenent a la situació descrita, hauria de redoblar esforços per a garantir l'atenció a persones i grups en situació d'especial vulnerabilitat, com és el cas de les persones dependents.

- Les derivades de la implantació pràctica del Sistema d'Atenció a la Dependència a la nostra Comunitat (demores en resolució d'expedient de fins a tres anys, revisions de propostes PIA d'expedients que han sobrepassat amb escreix els sis mesos sense ser resolts, persones que han mort sense haver obtingut resolució PIA i que, igualment, s'havien sobrepassat els sis mesos legalment establits per a la resolució de l'expedient).

Pel tema que ens ocupa en esta queixa, hem de destacar una altra qüestió que agreuja encara més si és possible la situació de les persones en situació de dependència. La qüestió en concret és l'aplicació de la nova fórmula de càlcul de la quantia mensual de les prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional, establida segons la capacitat econòmica de la persona beneficiària i proporcionalment al major grau de dependència. La Conselleria de Benestar Social ha aplicat esta nova fórmula de càlcul i ha revisat d'ofici les resolucions PIA preexistents. Per a calcular la capacitat econòmica del beneficiari, la Conselleria de Benestar Social ha utilitzat les dades de renda i/o patrimoni existents en l'expedient, és a dir, sense actualitzar-les i sense tindre en compte que a moltes de les persones els pot haver afectat la crisi econòmica, com en efecte així ha sigut durant els últims anys.

Pel que fa a l'expedient concret a què estem fent referència, arribem a les conclusions següents:

- En la resolució del seu programa individual d'atenció se li va assignar la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional per import de 398 euros. Per tant, la valoració de la capacitat econòmica del beneficiari s'ha realitzat amb dades anteriors a esta data, que són les que constaven en el seu expedient.

- La referida prestació econòmica s'ha revisat i s'actualitzat d'ofici per la Conselleria de Benestar Social tot aplicant la normativa vigent, tant d'àmbit nacional com autonòmic.

- La revisió de la quantia de la prestació ha donat com a resultat la disminució a 20 euros.

- Les dades econòmiques utilitzades per a calcular la quantia de la prestació i, per tant, valorar la capacitat econòmica del beneficiari, han sigut les que constaven inicialment en l'expedient.

- Per part de la Conselleria de Benestar Social no s'han requerit o s'han obtingut dades actualitzades de renda i/o patrimoni que permeteren una valoració real i actualitzada de la capacitat econòmica del beneficiari en el moment d'actualitzar la quantia de la prestació.

- Com que, per a l'actualització de les quanties de les prestacions (segons normativa autonòmica) no s'ha requerit que la Conselleria de Benestar Social emeta una nova resolució del PIA en què consten la fonamentació legal i les dades econòmiques utilitzades per al càlcul de la capacitat econòmica del beneficiari, este no ha tingut possibilitat d'interposar-hi recursos administratius i/o judicials en contra, als quals podria haver tingut dret, de manera que s'hi produïx una veritable indefensió davant de les actuacions de l'Administració.

- En l'informe emés per la Conselleria de Benestar Social ens indica que ha informat de la revisió de l'expedient administratiu al beneficiari mitjançant carta remesa el 26 de setembre de 2012. La carta a què fa referència comunica al beneficiari que, en la transferència corresponent al mes d'agost, l'import de la prestació econòmica que vosté percep en el seu compte corrent per a coadjuvar al pagament de les cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional reconegut en resolució administrativa serà adaptat a la normativa (RDL 20/2012) amb les reduccions que corresponguen. Per tant, s'hi omet qualsevol informació sobre el procediment i resultat de la revisió i, per descomptat, no es dóna la possibilitat d'interposició de recurs en el cas que el beneficiari no estiga conforme amb el resultat de la revisió.

Per tant, en els expedients relacionats amb la reducció en les prestacions econòmiques vinculades al servei o a l'assistència personal, els hem conclòs fent a la Conselleria de Benestar Social les recomanacions següents:

1. Deixar sense efecte la revisió de la quantia de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional, reintegrar a la persona beneficiària les quantitats que han sigut deduïdes des de la seua aplicació.
2. Restablir la quantia de la prestació econòmica preexistent segons resolució del programa individual d'atenció de la persona interessada.
3. Calcular la capacitat econòmica de la persona beneficiària, amb dades de renda i patrimoni actualitzades.
4. Emetre resolució administrativa de revisió de la quantia de la prestació, tot garantint la seguretat jurídica de la persona interessada davant dels actes de l'Administració.
5. Ampliar el grau de protecció addicional que permet la llei a càrrec de la comunitat autònoma, en concret a tots aquells expedients la revisió dels quals donara lloc a la disminució de la prestació econòmica de cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional i, de forma general, a la resta de prestacions i servicis que pogueren veure's afectats per la normativa estatal.

La Conselleria de Benestar Social no va acceptar les nostres recomanacions, per la qual cosa acordarem arxivar l'expedient i incloure esta queixa en l'Informe anual a les Corts.

D'altra banda, com ja va ocórrer en 2012, un dels motius principals d'entrada de queixes davant d'esta institució ha sigut el motivat per la paralització dels expedients com a conseqüència de "l'excepcionalitat" del recurs de prestació econòmica.

Com a exemple d'esta situació, exposem la queixa núm. 1310245, en la qual l'autora ens denunciava que el 8 de juny de 2007 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, i en el moment d'interposar la present queixa davant d'esta institució encara no havia percebut les prestacions i/o ajudes corresponents.

Vam demanar informe la Conselleria de Benestar Social i ens va comunicar el següent:

“(…) Després de l’entrada en vigor de la nova normativa estatal que recull el Reial Decret Llei 20/2012 de 13 de juliol (BOE núm. 168, data de publicació 14 de juliol de 2012), s’estan adaptant les propostes de programa individual d’atenció a esta normativa, en el cas que les propostes PIA hagueren de ser modificades per este motiu, els tècnics del Servei Municipal d’Atenció a la Dependència de les corresponents zones de cobertura es posaran en contacte amb els interessats per a comunicar-los-ho i poder agilitzar tot el tràmit el màxim possible. Una vegada adequades les propostes PIA a la normativa vigent, es resoldrà el que escaiga, sempre que hi haja consignació de crèdit pressupostari destinat a este efecte (...)”.

No obstant això, el criteri d’esta institució és que l’excepcionalitat de la prestació econòmica per a cures en l’entorn familiar estava prevista en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, i, tanmateix, la Conselleria les concedia de manera generalitzada quan la persona interessada així ho sol·licitava.

L’entrada en vigor del Decret 20/2012 no implica, per això, la introducció de l’excepcionalitat de la prestació en l’atenció familiar, per la qual cosa no ha d’aplicar-se la mencionada regla als expedients que ja estaven en tramitació i en molts casos amb aprovació del PIA, perquè això implicarà més demora en els expedients de la que ja experimentaven.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que, després de més de sis anys de tramitació de l’expedient, i atés que havia incomplert àmpliament l’obligació legal de resoldre en el termini de sis mesos, de manera urgent reconeguera i atorgara les prestacions que, d’acord amb la valoració i el programa individual d’atenció, correspongueren.

Així mateix, també li suggerirem que l’aplicació de les noves dates d’entrada en vigor de 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’apliquen 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 i, per tant, abans de l’entrada en vigor del repetit Reial Decret llei.

La Conselleria va acceptar la nostra recomanació i el suggeriment efectuat i per això acordarem l’arxivament de l’expedient.

D’altra banda, com és ben sabut, els pagaments corresponents al reconeixement dels efectes retroactius associats a les sol·licituds de dependència a la Comunitat Valenciana es realitzen de manera ajornada i dividida en quatre pagaments anuals de la mateixa quantia, l’abonament de la qual es fa o s’hauria de fer durant els mesos de març.

Durant l’any 2013, una vegada finalitzat el mes en qüestió sense que s’hagueren realitzat els abonaments corresponents per este concepte per part de Conselleria de Benestar Social, hi van començar a entrar nombrosos escrits de queixa en relació amb esta situació de demora en els pagaments.

Com a exemple d’això anterior, trobem el cas d’una senyora que en data 26 d’abril de 2013 ens va dirigir un escrit de queixa (a què se li va assignar número d’expedient núm.

1314084), i en el qual ens informava que la seua filla tenia reconeguts els efectes retroactius de la seua prestació per Resolució de data 21 de juliol de 2012, en què se li reconeixia el primer pagament al març de 2013.

Quant a això, demanarem un informe a la Conselleria de Benestar Social, la qual ens va dir el següent:

“(…) En primer lloc, lamentem no haver dut a terme els pagaments en els terminis previstos i informem que la Conselleria de Benestar Social i Hisenda ha adquirit el compromís de la Generalitat de fer efectiu el pagament anual de la retroactivitat al llarg d’enguany i així es va informar als representants de les persones amb dependència.

En l’actual conjuntura econòmica, des de la Generalitat s’estan realitzant tots els esforços possibles a fi de preservar les polítiques socials, protegir les necessitats bàsiques dels ciutadans i evitar les repercussions que l’actual crisi està provocant en les persones en situació de dependència (…)”.

En resposta a esta informació, per part d’esta institució recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que fera efectiu al més aviat possible el pagament del termini anual establert per resolució administrativa en què es reconeix el dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació, i que hauria d’haver sigut abonat al mes de març de 2013. L’esmentada Conselleria va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions.

Finalment, en els casos en què la persona sol·licitant de la Llei de la dependència mor mentre es realitza la tramitació del seu expedient, el criteri seguit per la Conselleria de Benestar Social és reconèixer i incorporar a l’herència aquelles quantitats que hagueren correspost a la persona sol·licitant, però només en aquells casos en què haguera sigut emesa la corresponent resolució del programa individual d’atenció.

Este criteri té la seua justificació en el fet que és en la resolució del PIA on es materialitza i es concreta la prestació i/o servici a què poguera tindre dret la persona en situació de dependència. No obstant això, l’excessiva demora a emetre les resolucions PIA per part de l’esmentada Conselleria ha provocat que en nombrosos expedients no s’haja elaborat la Proposta PIA de la persona beneficiària en el moment de la seua defunció, i han transcorregut més de sis mesos, o fins i tot anys, des del començament de la seua sol·licitud, i estos expedients passen a formar part del que l’Associació Estatal de Directors i Gerents de Servicis Socials ha denominat “el limbe de la dependència”.

Com a exemple d’esta situació, en data 2 de maig de 2013 va tindre entrada davant d’esta institució la queixa núm. 1314716, en què la interessada ens manifestava que a l’abril de 2010 havia sol·licitat la valoració de la situació de son pare, que havia mort al novembre de 2012, sense que en aquella data s’haguera resolt el seu expedient.

Per la seua banda, la Conselleria de Benestar Social ens informava sobre l’arxivament de l’expedient del sol·licitant, atés que este havia causat òbit sense constar en el seu expedient administratiu resolució del programa individual d’atenció.

Esta institució va considerar que els motius que van donar lloc que el beneficiari morira sense resoldre's el seu dret a rebre les prestacions, d'acord amb el grau i nivell de dependència reconegut, podrien ser imputables a eixa Conselleria, atés que la sol·licitud va ser presentada a l'abril de 2010 i el sol·licitant va morir al novembre de 2012, per tant, havien transcorregut més dels sis mesos legalment establits per a la resolució de l'expedient. De tot això es deriva que pot existir responsabilitat patrimonial de la Conselleria de Benestar Social, per no quedar acreditats en l'expedient els motius del retard en la no-resolució de l'expedient i, en este mateix sentit, s'ha pronunciat el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana en la Sentència de 21 de juny de 2011, en el seu fonament de dret segon.

Per tant, per part d'esta institució recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que, d'ofici, incoara l'expedient de responsabilitat patrimonial, atés que des de la presentació de la sol·licitud fins a la defunció del sol·licitant havien transcorregut més de trenta mesos, per tant, s'havia superat el termini legal per a la resolució de l'expedient, i que ho notificara als familiars i possibles drethavents a fi que exerciren el que al seu dret convinguera.

La Conselleria de Benestar Social no va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem l'arxivament de l'expedient i la inclusió d'esta queixa en l'Informe anual a les Corts.

VIII. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

a) URBANISME

1. Introducció

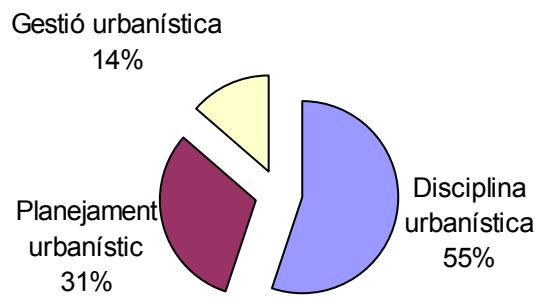
Enguany, 2013, la ciutadania ens ha plantejat un total de 211 queixes, davant de les 126 plantejades en 2012, 214 en 2011, 821 en 2010 i 203 en 2009. L'important descens de l'activitat urbanística com a conseqüència de la crisi econòmica s'ha fet veure.

Com en anys anteriors, donarem compte d'aquelles queixes que ens han semblat més rellevants, les quals volem destacar sobre la base de criteris de selecció com ara el fet d'haver 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 fer recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, no transcrivim literalment els fonaments de la nostra resolució, sinó que, després d'efectuar 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	116
Planejament urbanístic	66
Gestió urbanística	29
Total Àrea d'Urbanisme	211



3. Planejament urbanístic

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

En este apartat donarem compte de la disconformitat plantejada per alguns veïns en la queixa núm. 1212573, respecte del projecte de traçat de xarxa elèctrica confeccionat per l'Ajuntament de Vilafamés, atés que passa a uns escassos 100 metres de diverses masies, no ha estat sotmés a la informació dels veïns i transcorre per un sòl qualificat pel PGOU com "No urbanitzable de protecció paisatgística i ecològica".

L'autor de la queixa assenyalava que, tot i els escrits presentats, no havien obtingut cap contestació municipal.

Una vegada requerit el corresponent informe a l'Ajuntament de Vilafamés, ens va informar de l'estat de tramitació de l'expedient i de les polítiques de comunicació realitzades en relació amb les decisions i actuacions adoptades en el si de l'expedient de referència. No obstant això, s'assenyalava que "(...) si no s'han contestat els escrits a què fa referència (...) és perquè des de l'Ajuntament es vol tindre la màxima seguretat i convenciment possibles quant al pas de la línia aèria doble circuit de 400 kV denominada La Plana-Morella pel terme municipal de Vilafamés (...)".

Després de rebre l'informe, en donàrem trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, i així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Independentment de l'anàlisi de les qüestions tècniques que contenien els escrits presentats pels interessats, i sense deixar de valorar els esforços realitzats per l'Administració a fi de garantir la transparència en la tramitació de l'expedient de referència (com es dedueix de les actuacions realitzades en este sentit i enumerades en el seu informe), de la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa s'extrau que, després d'haver transcorregut més d'un any des de la seua presentació, les sol·licituds presentades pels autors de la queixa no han rebut contestació.

L'Ajuntament de Vilafamés va acceptar la nostra recomanació consistent que contestara amb la major promptitud possible als escrits presentats pels veïns en relació amb esta preocupació social.

No obstant això, uns mesos més tard l'autor de la queixa ens va comunicar que, tot i l'acceptació de la recomanació emesa, el problema que va motivar la tramitació de l'expedient segueix sense estar resolt.

En este sentit, l'interessat ens comunica que no s'ha produït la posada a disposició dels ciutadans cap d'informació sobre els estudis d'impacte ambiental efectuats i sobre la possibilitat d'optar per solucions alternatives menys invasives per al medi ambient.

D'altra banda, ens comunica que en data 25 de juny de 2013 van presentar un escrit davant aquella administració, en què sol·licitaven còpia dels plànols de la línia d'alta tensió, objecte del present expedient, així com còpia del projecte existent respecte d'això, però que no havien obtingut cap contestació, a pesar del temps transcorregut des

de llavors. Estos fets van motivar l'obertura de la queixa núm. 1318579, que es troba actualment en tramitació.

D'altra banda, també va constituir una important preocupació social, que va motivar la presentació de nombroses queixes, entre estes la núm. 1304632, la gestió de l'anomenada Fàbrica Giner a Morella.

Els veïns ens indicaven que la Fàbrica Giner és un antic edifici tèxtil situat a quatre quilòmetres del nucli urbà de Morella, que va ser rehabilitada en els anys 90 per a albergar les instal·lacions següents: alberg, hotel, piscina, pistes de tennis, camp de futbol i altres instal·lacions esportives.

La gestió d'este complex lúdic i turístic està a càrrec de la Generalitat Valenciana a través de la Fundació Balasc d'Alagó. En el moment de presentar la queixa, els veïns ens van expressar que:

“(…) les instal·lacions es troben molt deteriorades. L'hotel porta més de 6 anys tancat (...) en la difícil situació econòmica actual no hi ha motius per a no aprofitar este recurs turístic i evitar deixar-lo abandonat i en constant deteriorament (...) al juny de l'any passat la Fundació Balasc d'Alagó deixava de fer-se càrrec dels treballs de conservació i manteniment de la zona esportiva (...) des de l'abandó del camp de futbol, l'Ajuntament de Morella i també els equips han presentat diverses iniciatives per a buscar una solució. El director de Patrimoni de la Generalitat Valenciana va realitzar una visita al complex per a conèixer la situació i es va comprometre a mantindre reunions per a plantejar una solució definitiva (...) han passat més de 8 mesos i no han obtingut cap solució (...)”.

Després d'admetre a tràmit la queixa, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de la Generalitat Valenciana ens remet un informe en què, entre altres qüestions, destaca que:

“(…) amb l'actual conjuntura econòmica, els membres del patronat de la Fundació Balasc d'Alagó tracten d'arribar a una solució negociada entre totes les parts implicades, en este cas, els equips de futbol, l'Ajuntament i la Generalitat Valenciana. Mentrestant, la Fundació Balasc d'Alagó ha expressat el seu compromís de continuar mantenint les instal·lacions i tractar de buscar el consens i la solució a este problema i, en cap cas, impedir la utilització del camp de futbol (...)”.

A la vista del compromís adoptat per la fundació encarregada de la gestió de les instal·lacions, acordarem el tancament de la queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1310670 s'exposava el desacord veïnal amb l'ampliació de les dependències de l'Hospital Casa de la Salut de València, mitjançant la construcció d'un nou edifici de sis pisos d'altura i tres nivells d'aparcament. El motiu de la disconformitat és els problemes de seguretat que això ocasionaria als veïns que habiten als voltants.

L'autora de la queixa assenyalava que l'execució del projecte implicaria la pèrdua del jardí situat als voltants i de l'arbratge centenari que alberga, amb el detriment en la qualitat de vida que això provocaria en la comunitat veïnal.

En el seu escrit de queixa, la interessada insistix especialment en el fet de que no s'havia donat massa publicitat al procediment (al·lega que només va ser publicat en un periòdic de la ciutat), i que això els va impedir participar en el procés, amb la presentació d'al·legacions.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de València ens indica que "(...) no consten dades de sol·licitud de llicència per a l'ampliació de l'Hospital Casa de la Salut, consistent en "un nou edifici de sis pisos d'altura i tres nivells d'aparcament (...)", per això, una vegada remés l'informe a l'autora de la queixa, acordarem la finalització de les nostres investigacions i el tancament de l'expedient.

D'altra banda, la instal·lació de tanatoris als voltants dels habitatges ha sigut també objecte de preocupació veïnal. En la queixa núm. 1315400, la persona afectada estava en contra de la ubicació del tanatori a la planta baixa del seu habitatge, ja que considerava que esta activitat o ús urbanístic no està permès pel planejament de la ciutat d'Enguera. No obstant això, l'Ajuntament va remetre a esta institució un informe emés pels tècnics municipals en què s'assegurava la conformitat d'este ús amb la normativa urbanística, i per això acordarem concloure les nostres investigacions.

Al municipi de Sant Joan d'Alacant, els veïns afectats per la posada en marxa d'un tanatori van presentar la queixa núm. 1214323, en la qual exposaven que havien sol·licitat informació a l'Ajuntament respecte del procediment de revocació de les llicències del crematori, però no havien rebut cap contestació municipal fins a hores d'ara.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant ens informa que "(...) esta alcaldia, amb presència del secretari de l'Ajuntament, ha mantingut diverses reunions amb els reclamants i se'ls ha informat de tots i cadascun dels detalls de l'expedient; fins i tot se'ls ha facilitat més informació d'aquella a què tenen dret, d'acord amb allò que s'ha regulat en l'ordenament jurídic (...)".

L'Ajuntament ens remet una còpia de l'informe emés per la cap del Servei Jurídic i Patrimoni en què, sense referir-se a la normativa ambiental i urbanística, es conclou, sobre la base de l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que "(...) no s'ha incomplert en absolut el deure d'informació i que, fins i tot s'ha facilitat documentació a què no tenien dret els sol·licitants (...)".

En la fase d'al·legacions, els autors de la queixa insistixen en la seua pretensió que "(...) l'Ajuntament ens lliure tota la informació relativa a l'expedient núm. 7147/05 per a llicència de crematori, com a veïns afectats i interessats (...)".

Finalment, l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, sense permetre l'accés a dades personals o protegides per la legislació de propietat industrial o intel·lectual, es facilitara la informació sol·licitada pels autors de la queixa.

3.2 Sobre l'exercici de la potestat de planejament

L'autor de la queixa núm. 1302384 ens indicava que l'any 1996 va presentar una al·legació durant la tramitació del Pla General d'Ordenació Urbana (PGOU) de Pego, en

comprovar que la seua parcel·la estava afectada pel traçat d'un vial. La resposta de l'Ajuntament va ser que "(...) no s'estima l'al·legació perquè el traçat no afecta la piscina de la seua propietat. Tanmateix, en el corresponent desenvolupament del programa es podrà preveure l'adequació del vial que poguera afectar-lo (...)".

L'any 2000 s'aprova el PAI Clot, i l'autor de la queixa no presenta al·legacions perquè confiava que no afectava la seua parcel·la, tal com li havia comunicat l'Ajuntament l'any 1996. Ara, amb motiu de la sol·licitud d'una llicència d'obres de conservació, esta resulta denegada perquè la parcel·la estava afectada pel PAI Clot.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Pego ens remet un informe en què ens indica que, després la sentència judicial, "(...) no s'ha aprovat cap nou PAI relatiu al sector "Clot" del PGOU, per la qual cosa no s'ha produït publicació ni cap notificació respecte d'això (...)", i afirma que la parcel·la núm. 98 "(...) va resultar afectada parcialment per l'actuació, en concret en 231,42 m², una afecció per la qual els interessats van percebre una compensació econòmica de 2.340,39.-€. La resta de la finca (de l'aportada 98) va quedar inclosa en el sector Benitades del PGOU de Pego, que es troba pendent de desenvolupament urbanístic (...) els avisos personals de la informació pública acordada el 30 de setembre de 1999 van ser degudament traslladats als titulars de la parcel·la 98 (...) sense que en l'acord plenari d'aprovació definitiva, que relaciona les al·legacions presentades, conste cap reclamació per part dels interessats (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a afirmar que la falta de presentació d'al·legacions al PAI Clot va estar motivada per la contestació rebuda uns anys abans per part de l'Ajuntament, en el sentit que el vial previst en el PGOU tramitat en 1996 no afectava la seua propietat.

Després de concloure la nostra investigació, acordarem el tancament de la queixa perquè l'Ajuntament de Pego va acceptar la nostra recomanació consistent que valorara la possible adequació del vial per a evitar l'afectació a la propietat de l'autor de la queixa, a fi de poder obtindre la llicència sol·licitada per a realitzar-hi unes obres de conservació.

D'altra banda, la tardança a aprovar i executar un pla urbanístic constituïx l'objecte de la queixa núm. 1318013, en la qual la persona afectada ens manifestava que s'havia dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de Tibi per exposar els problemes que suporta quan, en l'època de pluges torrencials, el carrer de la urbanització en què es troba la seua casa es queda totalment inundat durant uns dies; uns problemes que, essencialment, se centren en la impossibilitat d'accedir a l'habitatge, com també en els danys que, any rere any, es produïxen a la tanca de la parcel·la.

Segons assenyala l'autor de la queixa, a pesar de les gestions realitzades i els pagaments efectuats a l'Ajuntament de Tibi perquè s'urbanitze el vial, no ha obtingut una solució al problema que experimenta.

L'Ajuntament de Tibi ens informa que el sòl on s'ubica la casa de l'autor de la queixa "(...) no disposa d'un pla parcial que l'ordene detalladament (...) es tracta d'un sòl classificat com a urbanitzable sense programa aprovat. Els vials d'este sector, en conseqüència, no són carrers ni viaris municipals (...). Recentment, el ple de

l'Ajuntament de Tibi, després de la presentació de l'informe d'al·legacions elaborat per l'equip redactor, en sessió de data u d'octubre ha aprovat provisionalment el Pla parcial d'ordenació detallada del sector 4 (...)"

Tenint en compte que l'Ajuntament de Tibi havia iniciat la tramitació del pla parcial necessari per a la culminació de la urbanització, acordarem la finalització de les nostres investigacions.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1318091 ens relatava que, en data 30 d'abril de 2013, va presentar un escrit a l'Ajuntament de Xàbia en el qual plantejava una alternativa a la construcció d'una carretera, prevista pel Pla General d'Ordenació Urbana (PGOU), que transcorreria a escassos metres de la seua terrassa. Segons assenyala la interessada, a pesar del temps transcorregut des de llavors, no havia obtingut una resposta municipal.

Una vegada sol·licitat el corresponent informe, l'Ajuntament de Xàbia ens indica que "(...) l'objecte de la proposta de modificació puntual del PGOU és redelimitar la Unitat d'Execució CV-9 amb la finalitat de traure'n la totalitat d'una parcel·la edificada que es troba parcialment inclosa en el seu àmbit, i eliminar un tram de vial (...) la zona en qüestió presenta diversos problemes a causa de la cartografia utilitzada per a la realització del Pla general vigent, que no reflectia amb exactitud les edificacions realitzades. Una prova d'això és que en esta zona ja s'han tramitat dues modificacions puntuals, sense que s'haja resolt el problema (...) la modificació pretesa no pot tornar a abordar-se des d'un punt de vista tan concret com el que se sol·licita, sinó que ha d'anar més enllà i resoldre, d'una vegada, l'ordenació conjunta de les unitats d'execució CV-9 i CV-10; la correcta delimitació d'ambdues unitats d'execució i l'ordenació de les àrees asistemàtiques limítrofes (...)".

En acabar la nostra investigació, acordarem el tancament de la queixa davant del compromís municipal adoptat consistent que "(...) es proposa la presa en consideració de la proposta presentada, com a indicador dels defectes que presenta la zona en qüestió, amb la finalitat d'incloure-la en el paquet de modificacions puntuals de l'ordenació detallada del Pla general vigent que realitzarà l'Ajuntament, i poder abordar, des d'un punt de vista més global, l'ordenació de la zona (...)".

3.3 Patrimoni històric, artístic i cultural

L'autor de la queixa núm. 1317652 ens indicava que el passat 7 de març del 2013 va presentar un escrit dirigit a l'Ajuntament de València sobre l'Antiga Fàbrica de Bombes Gens de València, i que passats més de quatre mesos, encara no havia rebut cap contestació municipal.

Iniciarem la investigació i l'Ajuntament de València ens va indicar en el seu informe que "(...) respecte de la falta de contestació dels escrits objecte de la queixa, es comunica a eixa institució que per a este servici és prioritari el requeriment als propietaris dels edificis, a través del procediment legalment establert, perquè complisquen amb el deure de conservació i manteniment de l'edifici objecte de les presents actuacions, que en l'àmbit de la seua competència s'estan duent a terme per este servici de manera contínua, i amb preferència a la contestació d'aquells escrits

presentats per ciutadans aliens a la propietat, que són tinguts en compte i consten en l'expedient, però la seua resposta no sempre es produïx de manera expressa (...)"

Acordarem el tancament de la queixa davant de l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de València, en el sentit de contestar dins del termini i la forma escaient als escrits o les denúncies presentades pels ciutadans en matèria de protecció del patrimoni historicoartístic.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1212419 ens manifestava que, a pesar de la recomanació emesa per esta institució amb data 7 de gener de 2011 en l'anterior expedient de queixa núm. 105947, segueixen sense adoptar-se mesures de recuperació i rehabilitació dels immobles d'interés cultural existents a Benicalap: "La Ceramo", "Bombes Gens", "Alqueria del Moro", "Alqueria de la Torre" i "Casino de l'Amèrica".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar informe a l'Ajuntament de València i a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana, els quals ens van informar sobre les actuacions realitzades o projectades respecte de la protecció dels referits immobles d'interés historicoartístic.

A la vista del contingut d'ambdós informes, vam posar fi a les nostres investigacions, ja que "(...) la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ha informat que "se'n redactarà un projecte de restauració i rehabilitació, i per a això esperem comptar amb cofinançament estatal procedent del denominat 1% cultural. (...) segons ens van informar els nostres servicis tècnics en data 5 de novembre de 2012, l'Ajuntament de València ha adoptat adequadament les mesures conservatives precautòries adequades per al manteniment del monument, mentre es duïen a terme els estudis necessaris per a l'anàlisi del bé patrimonial, de manera que es pugua abordar la seua restauració i posada en valor amb les garanties adequades (...)".

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1311612, denunciava davant de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport el retard que experimenten les actuacions d'ampliació del Museu Sant Pius V de València. En este sentit, el promotor de l'expedient assenyala que l'associació a què representa ha dirigit diversos escrits a eixa Conselleria per a demanar que adopte mesures d'ampliació del Museu, sense que a pesar d'això haja obtingut una solució al problema plantejat.

L'esmentada Conselleria ens informa que "(...) a pesar de les limitacions pressupostàries que suporten totes les administracions en un moment de crisi com l'actual, hi ha una perfecta sintonia entre totes les administracions implicades (Ministeri, Conselleria i Ajuntament), per això, en breu seria possible que s'avançara la iniciació de les obres d'ampliació i restauració (...)".

Així mateix s'assenyalava que "(...) amb posterioritat, i després d'haver-se analitzat el projecte per part dels nostres servicis tècnics, en data 26 de febrer de 2013, la Direcció General de Cultura autoritzarà el Projecte de Rehabilitació i Remodelació del Museu de Belles Arts de València, V Fase (Zones 2 i 4) promogut per la Gerència d'Infraestructures i Equipament del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport. En este sentit, l'esmentada Gerència havia licitat l'obra, segons l'anunci de licitació publicat en el BOE de data 10 de maig de 2013 (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per la Conselleria, l'autor de la queixa expressa la seua preocupació davant de les informacions aparegudes en els mitjans de comunicació social, sobre una possible renúncia del projecte d'ampliació, motiu pel qual sol·licita que es continue la tramitació de l'expedient.

En el moment de redactar el present Informe anual, hem requerit un nou informe a la Conselleria sobre l'estat actual del Projecte de rehabilitació, i, si s'escau, sobre quines són les previsions d'actuació en relació amb l'ampliació i rehabilitació del museu de referència.

Finalment, l'associació autora de la queixa núm. 1315893 tornava a manifestar la seua disconformitat amb la falta de compliment de la recomanació emesa per esta institució amb data 18 d'octubre de 2012 en l'anterior expedient de queixa núm. 1205475, en relació amb les mesures de protecció del Castell de Barxell, que és un bé declarat d'interés cultural, situat a l'àrea d'esmoreïment d'impactes del Parc Natural de la Font Roja (Alcoi).

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ens informa que "(...) la Direcció General de Cultura s'ha posat novament en contacte amb els titulars de l'immoble a fi que, sense més dilació, sotmeten a informe d'esta Direcció General el projecte d'intervenció de les obres que eviten el progressiu deteriorament de l'immoble (...)". En l'actualitat, continuem amb la tramitació de la queixa.

4. Gestió urbanística

Entre les principals queixes en esta matèria destaquem les següents:

- a) el retard en la tramitació i execució d'un projecte de reparcel·lació a Montcada;
- b) la disconformitat amb la liquidació d'un cànon d'urbanització als Poblets;
- c) la tardança a culminar les infraestructures d'urbanització per a prestar els servicis de subministrament d'aigua potable, clavegueram, pavimentació i il·luminació de les vies públiques a Benicàssim;
- d) la negativa municipal a rebre les obres d'una urbanització a Nàquera;
- e) la falta de devolució d'uns avals constituïts en concepte de garantia definitiva d'unes obres d'urbanització a Novelda.

L'autor de la queixa núm. 1211230 es dirigix a esta institució i manifesta que l'Ajuntament de Montcada encara no ha complit la recomanació emesa amb data 28 de juny de 2011 en l'anterior expedient de queixa núm. 109050:

"(...) estimem oportú RECOMANAR a l'Excm. Ajuntament de Montcada que adopte les mesures necessàries per a agilitzar la tramitació, aprovació i execució material del projecte de reparcel·lació".

Després d'admetre a tràmit la queixa, vam demanar informació sobre els fets denunciats a l'Ajuntament de Montcada, el qual ens va comunicar que "(...) l'advocat de la persona que al·lega informa l'Ajuntament que la mercantil adjudicatària del programa d'actuació integrada es troba en situació de concurs (...) l'Ajuntament, igual que en altres expedients relatius al desenvolupament de programes d'actuació integrada, ha iniciat els tràmits d'estudi de cadascuna d'estes situacions dels diferents programes per a l'adopció de les mesures necessàries per a donar solucions davant de la paralització de les obres, de tramitació o d'actuacions, segons els casos (...) ha de valorar-se si la suspensió, resolució o qualsevol altra fórmula s'efectua amb anterioritat o posteriorment a l'aprovació de la reparcel·lació (...)"

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa sol·licita que l'Ajuntament resolga motivadament l'escrit presentat amb data 11 de setembre de 2012, en el qual es demana la resolució del contracte i la caducitat del Programa de la Unitat d'Execució núm. 20 per incompliment del termini total per a escometre'l, ja que esta situació li està causant importants perjudicis consistents a suportar els gastos de manteniment de l'aval bancari presentat a l'abril de 2009 per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització.

Partint d'estos fets, esta institució és conscient dels problemes que la greu crisi econòmica que experimentem està generant en l'activitat urbanística dels municipis. Esta situació es complica quan les empreses adjudicatàries dels programes d'actuació integrada es troben en concurs de creditors.

No obstant això, els propietaris no són culpables d'esta situació i no tenen l'obligació "indefinida" de suportar els costos de manteniment dels avals aportats per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització.

L'Ajuntament de Montcada va acceptar la nostra recomanació, consistent que dicte una resolució motivada en contestació a la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa amb data 11 de setembre de 2012, i adopte totes les mesures que siguen necessàries per a evitar els perjudicis que injustament estan suportant els propietaris pel manteniment dels avals presentats, per a garantir el pagament de les quotes d'urbanització.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1209580 ens relatava que "(...) és propietari des de fa més de deu anys d'un habitatge als Poblets (Alacant), i en estos moments l'Ajuntament del municipi li exigix el pagament d'un cànon d'urbanització de carrers adjacents, per import de més de 30.000 euros; al seu torn, per part d'una empresa li envien cartes reclamant eixa quantitat, tot i que al seu carrer no s'ha realitzat cap tipus d'actuació urbanitzadora; a més, l'Ajuntament no li ha comunicat si es farà cap tipus d'obra, només li requerixen que pague (...)"

L'Ajuntament dels Poblets ens indica que "(...) les certificacions d'obra no han sigut aprovades per l'Ajuntament, atés que no és un tràmit exigít ni per l'ordenança general vigent reguladora del cànon d'urbanització ni per l'ordenança específica reguladora del cànon d'urbanització dels carrers adjacents a la unitat d'execució UA-5 (...)"

Partint d'estos fets, cal dir que l'exigència d'un cànon d'urbanització és excepcional i només escau la seua exacció per als casos en què "hi haja raons tècniques especials degudament justificades que facen imprescindible diferir o anticipar l'execució d'obres

públiques d'infraestructures", i així es justifique, perquè, en cas contrari, hi ha altres mecanismes per a garantir l'execució de l'obra pública d'urbanització necessària per a dotar a una parcel·la del caràcter de solar, generalment.

Per això, l'ordenança legitimadora pot i ha de tindre aquell abast més genèric, perquè ha de legitimar l'exigència del cànon, i regular el fet imposable, els subjectes obligats, etc. I tot i amb això, el cànon o la seua exigència coactiva a través d'actes administratius només es legitima per a una obra d'urbanització únicament "quan la seua execució o finançament no puga ser diferit en el temps", segons disposava la LRAU i avui apareix en la LUV.

La LUV estableix els pressupostos de fet que legitimen l'aprovació d'una ordenança d'este tipus en els següents, que s'han de donar cumulativament: a) raons tècniques especials; b) que facen imprescindible diferir o anticipar la implantació d'infraestructures complementàries per a la total urbanització dels seus solars. Amb esta finalitat, l'ordenança municipal pot preveure el fet imposable, subjecte obligat, beneficiari, i establir o exigir un cànon perquè "els peticionaris de llicències o els propietaris de parcel·les i adjudicataris de programes contribuïsqwen a sufragar aquelles infraestructures".

És a dir, per a determinats subjectes passius que –tot obviant ara els adjudicataris d'un PAI o d'un programa per a actuacions aïllades, perquè la LUV no hi distingix- estiguen afectats per una actuació urbanitzadora i que, a conseqüència d'esta, resulten especialment beneficiades per eixes obres, o bé quan el planejament els obligue a costejar part o la totalitat d'estes.

Per això, la concurrència d'un benefici especial per a determinats propietaris, justament precisament per l'execució de l'obra, és pressupòsit que (en hipòtesi) podria haver habilitat la imposició i ordenació de contribucions especials, per constituir fet imposable d'este tribut (article 28 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, vigent en el cas d'interlocutòries, encara que el nou text refós de 2004 diu exactament el mateix).

Per això, si la LUV habilita la possibilitat de constituir el cànon d'urbanització, ha de ser dins del marc en què s'insereixen o es condicionen eixes potestats administratives. I entre estes han d'existir "raons tècniques especials (que) facen imprescindible diferir o anticipar la implantació d'infraestructures complementàries respecte de la total urbanització dels seus solars", cosa que no ha estat justificada per l'Ajuntament dels Poblets en la informació que ens ha remés, tot incloent-hi com a partides constitutives d'este, conceptes que de cap manera ho són, com ara la imputació del valor de l'aprofitament urbanístic.

A més, com reiterem, el cànon està previst per a "actuacions complementàries", i no per a la total urbanització d'una unitat o sector. Però de l'expedient remés no es desprén que esta haja sigut l'única finalitat utilitzada en el supòsit de la queixa que ens ocupa.

Per tot això, recomanàrem a l'Ajuntament dels Poblets que revisara l'acte de liquidació del cànon d'urbanització girat a l'autor de la queixa, ja que era improcedent. A causa de la judicialització de l'assumpte, vam haver de suspendre la nostra intervenció per a no interferir i respectar la independència judicial.

El retard a acabar les infraestructures d'una urbanització de Benicàssim constituïx l'objecte de la queixa núm. 1316989. Es denuncia que la urbanització no té els servicis bàsics més elementals, com ara clavegueram, vials en condicions, il·luminació, etc., i d'altres amb evidents limitacions, com l'aigua potable, xarxa elèctrica, telèfon, etc. A més, l'autor de la queixa ens indica que s'han suspès totes les llicències d'obres de reformes i permisos per a noves edificacions.

Després d'innúmerables gestions, que han durat més d'una dècada, davant de l'Ajuntament de Benicàssim, es va aconseguir que el ple municipal, al juny del 2012, aprovara el programa d'actuació integrada (PAI) per al desenvolupament de la unitat d'execució "urbanització El Refugio", amb què es posava fi a tota esta sèrie de mancances, obstacles i limitacions.

A pesar que l'acord del plenari és ferm i es va publicar en el *Butlletí Oficial de la Província de Castelló*, no s'han fet els passos per a l'execució de l'obra d'urbanització, que és completament a càrrec els propietaris.

L'Ajuntament de Benicàssim ens remet un informe en què assenyala que "(...) la tramitació administrativa i aprovació del PAI El Refugio ha sigut molt complexa i ha comptat amb nombrosos obstacles, però finalment ha estat aprovada. Tanmateix, avui encara hi ha nombroses dificultats per a iniciar materialment les obres, atés que estes circumstàncies comporten per a l'Ajuntament una dificultat econòmica considerable i per això passe a exposar-ne algunes de les raons:

- S'exigix, en virtut de l'article 128.3 de la Llei 16/2005, urbanística valenciana, que existisca una disponibilitat de recursos pressupostaris per a finançar l'actuació sense ingressar quotes d'urbanització, en previsió de retribució en terrenys o de l'impagament d'aquells, per un valor mínim equivalent al 5% de les càrregues d'urbanització.
- Hi ha un desfasament temporal entre el pagament de les certificacions d'obra que han de ser abonades per l'Ajuntament al contractista de les obres i el pagament de les quotes d'urbanització per part dels diversos propietaris, i això provoca la necessitat de disposar d'una liquiditat addicional per part de l'Ajuntament.
- Cal tenir en compte la dificultat econòmica que existent actualment perquè els propietaris puguen pagar les quotes d'urbanització, i este impagament provoca un cost econòmic addicional per a l'Ajuntament.

Totes estes circumstàncies, fonamentalment econòmiques i que repercutixen directament en el pressupost municipal, són les que provoquen que s'estiga estudiant, jurídicament i econòmicament, la possibilitat de suspendre temporalment l'execució del PAI El Refugio, i que s'analitzen els avantatges i desavantatges que això podria provocar tant per a l'administració municipal com per a tots els propietaris (...)"

En este context, cal destacar el caràcter executiu amb què s'investixen les resolucions administratives, segons el que disposen els articles 4.1 –e) i 51 de la Llei 7/1985, articles 56 i 57 de la Llei 30/1992 i l'article 208 del Reial Decret 2568/1986 –ROF.

Per tant, estes resolucions constituïxen títol jurídic suficient per a dur a terme la seua execució forçosa d a través dels mitjans establits en l'article 96 i següents de la Llei

30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En el present supòsit escauria executar el que ha estat ja resolt per l'Ajuntament de Benicàssim, en concret, l'acord del ple municipal adoptat en juny de 2012, ja que ens trobem davant d'un acte administratiu que des del moment de la seua adopció desplega efectes i, per tant, és exigible, tenint en compte el caràcter executiu d'estos des del moment de la seua aprovació, com determina l'article 57 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així les coses, l'Ajuntament de Benicàssim ha d'extremar els esforços per a aconseguir que les obres d'urbanització s'executen i s'acaben al més aviat possible, ja que, en cas contrari, els particulars afectats podrien presentar reclamacions de responsabilitat patrimonial pels danys i perjudicis que el funcionament normal o anormal de l'Administració poguera causar (art. 106.2 de la Constitució Espanyola i arts. 139 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la preceptiva contestació de l'Ajuntament de Benicàssim a la nostra recomanació que duga a terme el compliment del deure legalment establert de fer efectiu allò que ha resolt el ple municipal al juny de 2012 i, en conseqüència, s'executen i s'acaben les obres d'urbanització requerides per l'autor de la queixa.

En idèntica situació d'espera ens trobem respecte de la queixa núm. 1213448, en la qual investiguem la negativa municipal a acceptar les obres d'una urbanització a Nàquera. Els veïns afectats ens manifestaven que la urbanització El Paraíso es va dur a terme a través d'un pla parcial aprovat en els anys setanta i que hi habiten al voltant de 150 famílies.

Les zones públiques de la urbanització (jardins, carrers, vials, accessos, zones dotacionals esportives i recreatives, etc.) actualment estan sent gestionades per una entitat privada sense que l'Ajuntament de Nàquera (en més de 40 anys d'existència de la urbanització) haja rebut les zones públiques, ni haja declarat finalitzat el procés urbanitzador i, per tant, haja integrat en el municipi la urbanització i els seus residents.

En este punt, els veïns fan constar que l'Ajuntament, a l'efecte d'atorgar les corresponents llicències de construcció i d'ocupació en la urbanització, no ha dubtat en tots estos anys a concedir-les sense verificar que el procés urbanitzador haguera ja finalitzat amb tots els requisits legals i servicis públics en condicions per part del promotor.

La no-recepció de la urbanització comporta que els veïns residents en l'àmbit territorial d'El Paraíso estiguen obligats a pagar a l'entitat privada unes quotes urbanístiques addicionals als impostos i les taxes municipals (impost de béns immobles, impost d'activitats econòmiques, impost de vehicles, impost de construccions, plusvàlua municipal, taxa de recollida de residus, taxa de recollida de brancatge, taxa de reciclatge, etc.) per rebre exactament els mateixos servicis municipals que qualsevol altre veí de Nàquera i per mantindre unes zones que, per no haver complert adequadament els deures urbanístics el consistori, impliquen una càrrega insuportable

(més de 1.400 euros/any) per a moltes famílies que hi viuen, les quals estan travessant una difícilíssima situació econòmica.

L'Ajuntament de Nàquera ens ha remés una còpia de l'expedient administratiu, comprensiu de les actuacions dutes a terme en relació amb els diversos escrits presentats davant d'eixa administració municipal pels veïns autors de la queixa.

Tenint en compte estos fets, cal dir que, en un primer moment, tant l'article 41 de la primera Llei del sòl de 12 de maig de 1956 -vigent, per tant, en la data d'aprovació del Pla parcial origen de les presents actuacions-, com l'article 53 -d'idèntic contingut- del text refós de la Llei del sòl de 1976, estableixen que els plans i projectes, com és el cas, que es referisquen a urbanitzacions d'iniciativa particular, hauran de consignar, en allò que ara interessa, "el mode d'execució de les obres d'urbanització i previsió sobre la seua futura conservació - apartat 2.c)".

Sorgixen així les entitats urbanístiques de col·laboració, com a típica manifestació de col·laboració dels particulars en la gestió urbanística, i la constitució de les quals, en la qüestió concreta que ara ens afecta, transcendeix la pròpia voluntat dels particulars.

La referida previsió legal continguda en l'article 53.2.c) de la Llei del sòl de 1976 ha sigut objecte de desplegament, en allò que ací importa, en els articles 46.b), 3r i 64.c) del Reglament de Planejament, quan obliguen que els plans parcials d'iniciativa particular continguen, entre altres determinacions, els compromisos que s'hagueren de contraure entre l'urbanitzador i l'ajuntament, i entre aquell i els futurs propietaris, amb vista a la conservació de la urbanització, amb expressa indicació de si esta serà a càrrec de l'ajuntament, dels futurs propietaris de parcel·les o dels promotors, amb indicació en estos dos últims supòsits -continua la previsió reglamentària- del període de temps a què s'estendrà l'obligació de conservació; determinació temporal esta última que, com després veurem, tindrà fonamental importància en la ulterior decisió de la recomanació que s'efectua.

En la memòria del Pla Parcial consta que va ser promogut per una entitat particular, i es va establir amb vista a la conservació i el desenvolupament, justament, de l'esmentat article 41 de la llavors vigent Llei del sòl de 1956.

L'article 46 del Reglament de Planejament estableix com a determinació preceptiva dels plans parcials d'iniciativa privada "el període de temps" en què s'estendrà l'obligació de conservació en els supòsits en què esta s'haja imposat, com és el cas, als promotors o futurs propietaris de les parcel·les; una determinació no exigible, lògicament, quan s'imputa la conservació de la urbanització al mateix ajuntament, atés que és el destinatari natural d'esta obligació, segons es deduïx de l'article 26 de la Llei reguladora de les bases de règim local.

La precisió de la naturalesa no indefinida sinó temporal de les entitats de conservació no resol, però, el problema en casos, com l'actual, en què no s'ha consignat termini de duració.

És veritat que la tendència legislativa actual s'orienta, amb encert, cap a la fixació d'un termini definit. Així, la disposició transitòria setena del Decret Legislatiu 1/1990 de la Comunitat Autònoma Catalana estableix, en relació amb els polígons o les unitats

d'actuació delimitats abans de l'entrada en vigor de la Llei 9/1981, de 18 de novembre i en els que concórreguen les circumstàncies que s'assenyalen, que el temps de les entitats de conservació, en cas que els estatuts no diguen res, no podrà ser superior a cinc anys.

En el mateix sentit, si bé amb abast distint, pot citar-se l'article 79 de la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística de la Comunitat Valenciana, que no sols establia la responsabilitat de l'ajuntament amb vista a la conservació de les obres públiques municipals, sinó que disposa la nul·litat de tot pacte o disposició que pretenga traslladar eixa competència a terceres persones per temps indeterminat; una precisió normativa que s'arplega en anàlegs termes en l'art. 188 de la Llei urbanística valenciana (d'ara en avant, la LUV), el qual disposa:

“1. La conservació de les obres d'urbanització és responsabilitat de l'ajuntament des de la seua recepció, i abans ho era de l'urbanitzador. No tindrà validesa tot pacte o disposició que pretenga traslladar eixa competència a persones privades o associacions de propietaris sense col·laboració i control públic o sense condicions o per temps indeterminat. Els administrats no podran ser obligats per mandat de l'administració a integrar-se en eixes associacions.

2. Les obres d'urbanització, realitzades per urbanitzador competent i ubicades en domini públic, s'entendran rebudes als tres mesos del seu oferiment formal a l'ajuntament sense resposta administrativa expressa, o des que queden obertes a l'ús públic. Des del moment que s'entenguen rebudes quedaran en període de garantia durant dotze mesos, en els quals l'urbanitzador haurà de respondre dels defectes constructius que s'hi manifesten. Una vegada finalitzat este període, escaurà la devolució de les garanties prestades per l'urbanitzador.

3. Les despeses de conservació seran a càrrec de l'administració a partir del moment en què siguen rebudes les obres, llevat que esta reclame la reparació de vicis (...)”

La Llei de sòl de 1956 establia diversos sistemes d'actuació per a l'execució de planejament: el sistema de cessió de vials, el sistema d'expropiació, el sistema de cooperació i el de compensació, que era el més apropiat i el més utilitzat per a l'execució d'iniciatives particulars.

Per això, hem de centrar-nos en el deure de cedir terrenys dotacionals en les urbanitzacions particulars. La qüestió de l'existència del deure de fer cessions de vials i zones verdes en les urbanitzacions privades desenvolupades a l'empara de la Llei de sòl de 1956, en què es va seguir el sistema de compensació o la gestió privada sense sistema cap d'actuació típic, ha estat ja debatuda per la doctrina legal que, sobre la base dels articles 63.2.c), 67.3r i 114 de l'esmentat text legal, ha defensat l'existència d'un deure de cessió per part dels propietaris de les urbanitzacions particulars de la totalitat dels terrenys destinats a vials i zones verdes sense excepció i, per tant, el correlatiu deure dels ajuntaments de rebre'ls, tot entenent que la cessió es produïx per ministeri de la Llei, ja que si el viari no tinguera la condició de públic, no es podria complir l'article 67 de la Llei de sòl de 1956 (article 86 de la Llei de sòl de 1976), que imposa la limitació en el sòl urbà de no poder ser edificat fins que la parcel·la no adquireisca la

condició de “solar”, i un dels requisits exigits per la Llei per a l’existència de “solar” és que la parcel·la que s’edificarà estiga enfront de la via pública.

Este és un dels arguments que hem de prendre en consideració, ja que les obres d’urbanització s’han realitzat en relació i desenvolupament d’un instrument de planejament aprovat sota l’empara d’una norma -Llei de sòl de 1956- i a través de l’execució d’un projecte d’urbanització, que preveia la realització d’una infraestructura, de conformitat amb les exigències d’eixa norma perquè el sòl aconseguira la condició de solar; per tant, tenint en compte que això és així, l’Ajuntament de Nàquera ha reconegut que el sòl de la urbanització El Paraíso és urbà i a més sòl urbà consolidat: així es desprén de les contínues cèdules d’habitabilitat o llicència de primera ocupació que s’han atorgat, ja que, en cas contrari, estes cèdules d’habitabilitat o llicències de primera ocupació no hagueren pogut atorgar-se.

El fet que s’hagen atorgat no significa tampoc que s’hagen atorgat contràriament a l’ordenament jurídic urbanístic, sinó que s’han concedit en relació amb una classe i categoria de sòl urbà consolidat, de conformitat amb les condicions de la seua adquisició, a la llum de la normativa urbanística vigent en aquell moment. És per això que tampoc no estiga d’acord amb el dret el fet d’exigir en estos moments a un sòl urbà consolidat l’execució d’infraestructures que no estaven previstes en el projecte d’urbanització que dotava de la condició de solar un sòl, de conformitat amb les exigències per a esta condició en aquell moment.

Per tant, si l’any d’aprovació del Pla Parcial i del projecte d’urbanització -29 de maig de 1969- perquè un sòl fóra urbà, i a més d’urbà fóra solar, no s’exigien determinades infraestructures, no és escaient, 45 anys després, que s’exigisca, tot argumentat de contrari, que si no es complix este requisit no escau la recepció de les obres d’urbanització i dels sòls dotacionals existents en la urbanització, tenint en compte que es tracta de sòls dotacions oberts a l’ús i al servici públic i, per tant, com a mínim tàcitament rebuts.

La jurisprudència del Tribunal Suprem ha assumit esta tesi doctrinal en diversos pronunciaments, i són nombrosos els pronunciaments jurisprudencials que afirmen la procedència de la cessió de vials i zones verdes en les urbanitzacions particulars en què es va aprovar el corresponent Pla Parcial d’iniciativa privada i la ulterior reparcel·lació.

En este sentit, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Madrid de 9 d’octubre de 2000, que cita la doctrina arreplegada per les sentències del Tribunal Suprem de data 24 d’abril i 26 d’abril de 1996.

És evident de tot això que l’Administració urbanística està obligada a rebre les obres d’urbanització que hagueren sigut executades correctament, i com a tal cal entendre quan s’han exigut o s’han posat de manifest inconvenients en les obres executades i a través d’actes expressos, com és l’atorgament de cèdules d’habitabilitat o llicències de primera ocupació, s’ha reconegut la condició de sòl urbà consolidat del sòl de la urbanització El Paraíso.

Així mateix, l’art. 26.1-b) de la Llei 7/1985, de 2 d’abril, de règim local (LBRL), disposa que els municipis hauran de prestar, en tot cas, els servicis següents: enllumenat públic, cementeri, recollida de residus, neteja viària, proveïment domiciliari d’aigua

potable, clavegueram, accés als nuclis de població, pavimentació de les vies públiques i control d'aliments i begudes.

Eixos servicis públics es finançaran substancialment a través dels recursos propis de les hisendes locals (art. 142 de la Constitució Espanyola, 105 LBRL i 2 i concordants del text refós de la Llei d'hisendes locals, entre els quals es troben principalment els tributs locals (impostos, taxes i contribucions especials) que han d'abonar els ciutadans residents en eixe municipi.

Doncs bé, si la urbanització d'una zona o àmbit determinat comporta l'execució dels servicis urbanístics necessaris per a classificar els terrenys com a sòl urbà o solar (arts. 78 i 82 Llei del sòl de 1956) i cal suposar que la urbanització El Paraíso compta amb els servicis urbanístics bàsics (accés rodat, proveïment d'aigua, evacuació d'aigües, subministrament d'energia elèctrica, paviment de calçada i encintant de voreres), la constitució i permanència en una entitat urbanística de conservació (en els successiu, EUC) tan sols podria legalment produir-se de forma voluntària amb la finalitat d'executar les obres d'urbanització (tal com disposen els arts. 191, 192 i 193 del Reglament de Gestió Urbanística, RGU), però no més tard, quan ja estiguen realitzades les obres i completada la urbanització, de forma obligatòria i amb una finalitat de conservació de les obres d'urbanització (casos previstos en els arts. 24 a 30 i 67 a 70 RGU), màximament quan la prestació de servicis públics ha de realitzar-se preceptivament per l'Ajuntament de Nàquera.

Tot el que hem exposat determina que no cal obligar els propietaris d'una urbanització a constituir-se, pertànyer i funcionar en règim d'EUC, i això tant respecte del compliment de la funció de manteniment i conservació de la infraestructura de la urbanització com quant a la prestació dels servicis urbanístics propis d'esta, ja que el manteniment de la urbanització i la prestació dels servicis públics urbanístics en l'assumpte que ens ocupa de la urbanització El Paraíso, ha de ser exercit de forma obligatòria per part de l'Ajuntament de Nàquera, amb càrrec a la hisenda municipal finançada en part amb les aportacions tributàries dels propietaris de la urbanització.

A la mateixa determinació hauria d'arribar-se respecte dels plans urbanístics (generals, parcials, normes subsidiàries, etc.), en cas que imposaren la constitució d'una EUC i la seua necessària integració en esta dels propietaris de parcel·les, pels raonaments jurídics anteriorment exposats.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la contestació de l'Ajuntament de Nàquera sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació en el sentit que aquella corporació local tinga considere les sol·licituds efectuades pels veïns i, en conseqüència, realitze la recepció formal de les obres i que, així mateix, assumisca tant la conservació i el manteniment de la infraestructura de la urbanització com la prestació dels servicis municipals a esta.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1300244 es dirigeix a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb la falta de cancel·lació i devolució dels avals constituïts en concepte de garantia definitiva de les obres d'urbanització PAI de la UE núm. 3 del SAU I/1 de Novelda.

L'Ajuntament de Novelda ens remet diversa documentació, de la qual es desprén, entre altres qüestions, que la sol·licitud de la devolució dels avals va ser objecte de la Sentència núm. 147/08, de data 25 d'abril de 2008, del Jutjat Contenciós Administratiu núm. 1 d'Alacant, contra la qual es va interposar un recurs d'apel·lació que va ser desestimat per la Secció Primera de la Sala del Contenciós Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana a través de la Sentència núm. 223, de data 8 de març de 2011.

En este sentit, sense perjudici de l'obligació constitucional de respectar les decisions judicials i els efectes de la cosa jutjada, en l'informe subscrit amb data 29 de gener de 2013 per la tècnica d'Administració General d'Urbanisme de l'Ajuntament de Novelda es conclou que "(...) avui, per tant, l'Ajuntament únicament no ha tornat l'aval que garantix obres no executades (zona verda) i tampoc ha tornat l'aval de promoció perquè la infraestructura elèctrica no s'ha executat correctament. No obstant això, una vegada determinades les obres pendents de realització i el seu import, se'n van confiscar les garanties per a contractar i finalitzar les obres (...)".

Tot respectant els fets declarats provats per la referida Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 223, de data 8 de març de 2011, és cert que "(...) el retard en l'execució de les obres d'urbanització de la zona verda va estar motivat per causes alienes a esta, consistents, d'una banda, en la iniciació per l'Ajuntament de Novelda d'un expedient de desnonament que es trobava paralitzat, i d'una altra banda, en la tramitació per part de l'ajuntament d'un pla parcial pendent d'aprovació definitiva per l'administració autonòmica (...)".

El retard produït per estos motius no resulta imputable a l'autor de la queixa, com tampoc el consignat per l'enginyer tècnic industrial municipal en el seu informe de data 29 de gener de 2013, en el qual s'indica que "(...) ha sigut necessari adaptar els projectes aprovats al seu dia per a ajustar-los a les noves condicions imposades per la companyia subministradora i al nou Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió i la resta de reglaments en la matèria que, a causa del retard en l'execució de les obres, van experimentar modificacions després de l'aprovació del projecte d'urbanització (...) s'està elaborant un pressupost per a la contractació de les obres a fi de possibilitar la posada en marxa de la infraestructura (...)".

El fet que les obres s'hagen retardat per motius no imputables exclusivament a l'autor de la queixa justifica que l'increment en el cost d'execució de les obres pendents que s'haja pogut produir entre la data en què s'haurien d'haver pogut realitzar i l'actualitat, no haja de ser suportat només per l'autor de la queixa i a costa dels avals no tornats.

L'Ajuntament de Novelda va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el temps transcorregut, impulsara la terminació de les obres de la zona verda i la posada en marxa de la infraestructura elèctrica, sense descomptar dels avals l'increment en els costos que s'haja pogut produir durant els retards no imputables a l'autor de la queixa i, si s'escau, tornar el sobrant dels avals.

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

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

L'autor de la queixa núm. 1304076 ens indicava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Castelló diversa informació en matèria de disciplina urbanística, i fins a la data, a pesar del temps transcorregut, esta no se li havia facilitat.

L'Ajuntament de Castelló de la Plana ens remet un informe en què, entre altres qüestions, exposa les actuacions dutes a terme en relació amb l'assumpte que ens ocupa. Una vegada rebut l'informe, en donàrem trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer i va 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'Ajuntament de Castelló de la Plana i de les al·legacions presentades pel ciutadà, ha d'assenyalar-se que l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que "tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable".

Este termini raonable és concretat en un mes per la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara en avant, LUV), que en l'art 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, així com les

mancomunitats, consorcis i gerències d'urbanisme, han d'adoptar les mesures necessàries per a:

- a) Garantir el màxim accés a la informació urbanística a totes les persones, físiques i jurídiques, sense necessitat que acrediten un 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.

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

a) Quan la informació urbanística sol·licitada afecte:

1r Qualsevol procediment administratiu sancionador.

2n Dades de caràcter personal.

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

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

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

- Accedir a la informació que tenen 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 dels 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 per mitjà de la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes i a obtenir de l'Administració una resposta motivada, d'acord amb la legislació reguladora del règim jurídic de l'administració i del procediment de què es tracte.

L'Ajuntament de Castelló de la Plana va acceptar la nostra recomanació, que contestara 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 que s'adoptaren les mesures oportunes per a garantir el màxim accés a esta informació, tant quant a la vista de l'expedient, com quant al lliurament de la documentació que, si s'escau, sol·licite el promotor de la queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1213342 expressava el seu desacord amb el retard que s'està produint en l'aprovació i publicació oficial del projecte d'urbanització de la Unitat d'Execució núm. 1 del Sector núm. 1 de Costur, així com amb la tardança municipal a facilitar la informació urbanística sol·licitada.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament de Costur ens detalla la data d'aprovació del programa d'actuació integrada pel Ple amb data 13 de juny de 2002 i la seua posterior publicació en el *Butlletí Oficial de la Província de Castelló* de data 6 de juliol de 2002.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a denunciar que ell no està en desacord amb el desenvolupament urbanístic de la zona, sinó amb el retard municipal a contestar l'escrit presentat amb data 2 de maig de 2007 i amb la falta d'informació sobre els motius que justifiquen la paralització del referit programa d'actuació integrada.

Així les coses, si bé esta institució és conscient de la dificultat de contestar dins de termini 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 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 sol·licituds i els escrits que presenten les persones contra les seues resolucions, ja que el coneixement com cal per l'administrat de la fonamentació de les resolucions administratives, constituïx un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels seus drets i interessos legítims.

En este sentit, el Tribunal Constitucional té dita, 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 dins de termini sol·licituds i recursos dels ciutadans, un deure 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 que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretad 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, el nostre legislador autonòmic, quan 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.

Finalment, resta assenyalar que l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix el dret de tots els ciutadans que administracions públiques tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable.

Concloem la nostra investigació davant de l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de Costur, que responguera a l'escrit presentat per l'autor de la queixa amb data 2 de maig de 2007 i es facilitara informació sobre l'execució del referit programa d'actuació integrada.

5.2 Les llicències urbanístiques

L'autora de la queixa núm. 1300079 manifestava que havia presentat sol·licitud de llicència d'ocupació davant de l'Ajuntament de Castelló de la Plana i que, a pesar del temps transcorregut des de la seua presentació, encara no havia obtingut cap resposta.

En contestació al nostre requeriment d'informe, l'Ajuntament de Castelló de la Plana ens detalla les deficiències que patix l'expedient a l'efecte de poder finalitzar la tramitació de l'expedient de sol·licitud de llicència d'ocupació instat per la promotora de la queixa.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa expressa que l'Ajuntament segueix sense contestar a allò que s'ha exposat en les al·legacions que es van presentar al seu dia, és a dir, si existix o no la instància per a presentar davant de la companyia subministradora d'electricitat per als casos especials dels habitatges que es troben en el Programa d'Actuació Integrada (PAI) de la Unitat d'Execució del Sector 27, incorporat al Pla Parcial del dit Sector del PGOU de Castelló.

L'autora de la queixa ens indica que l'Ajuntament va assegurar al seu dia que estava elaborant una instància per a pal·liar en alguna mesura la situació creada als afectats per l'actuació administrativa, i facilitar, així, la connexió de la llum d'estes cases, tenint en compte la seua situació tan peculiar, que es troben en la partida coneguda com els Mestrets, i sobretot, pels greus perjudicis que se li van crear al seu dia, i en l'actualitat, a causa de l'anul·lació del PGOU de Castelló per part del Tribunal Suprem, i a la suspensió de qualsevol activitat urbanística programada en este, incloses les llicències d'obres, (majors, menors i, per tant, de segona ocupació).

Una vegada concloua la nostra investigació, l'Ajuntament de Castelló de la Plana va acceptar la nostra recomanació en el sentit de dictar una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades per l'autora de la queixa, en

concret, si existix o no model d'instància per a presentar davant de la companyia subministradora d'electricitat en el referit Programa d'Actuació Integrada.

El retard en la tramitació d'una llicència d'obres constituïx l'objecte de la queixa núm. 1302133. Es denunciava que l'Ajuntament d'Altea estava demorant i obstaculitzant l'atorgament d'una llicència d'obres sol·licitada per l'Ajuntament d'Oslo per a la construcció d'un centre assistencial i, al seu torn, que s'havia formulat recurs de reposició contra esta actuació administrativa, el qual, fins a la data, no havia sigut resolt de forma expressa.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament d'Altea ens va remetre una còpia de l'expedient administratiu instruït, el qual es va iniciar davant de l'administració municipal en data 22/11/2007, i que té com a objecte una sol·licitud de llicència per part de l'Ajuntament d'Oslo per a la construcció d'un centre de rehabilitació a Altea.

Com a qüestió preliminar, cal dir que de l'expedient remés per l'Ajuntament d'Altea es desprén que s'ha seguit una procel·losa tramitació administrativa que arranca l'any 2007 i que 6 anys després -2013- segueix sense resoldre's, la qual cosa crida l'atenció en recaure l'objecte de la queixa, la sol·licitud d'una llicència d'edificació per a la construcció de centre de rehabilitació, en una qüestió que pacíficament tota la doctrina, tant la legal com la científica, qualifica com reglada.

Pel que fa al fons de l'assumpte, l'atorgament de la llicència sol·licitada, hem d'assenyalar que l'assumpte recau en un acte complex, o millor dit de naturalesa bifront, en el sentit que la llicència sol·licitada s'empara en l'autorització prèvia d'un ús inexistent o no previst *prima facie* pel planejament municipal, ja que recau en sòl no urbanitzable; ara bé, una vegada que este s'autoritze per l'òrgan competent, l'atorgament o no de la llicència revestix caràcter reglat.

L'autora de la queixa, en representació de l'Ajuntament d'Oslo, pretén edificar un centre de rehabilitació en sòl classificat pel planejament general del municipi d'Altea com a sòl no urbanitzable comú; d'entrada, esta actuació, en recaure en sòl no urbanitzable, no és factible, ja que no està permés pel planejament municipal i es tractar-se d'un ús contrari als naturals del sòl no urbanitzable, com són el ramader, agrícola, cinegètic o forestal; ara bé, eixa contrarietat no és absoluta, atés que la mateixa llei del sòl no urbanitzable (Llei 10/2004), admet la implantació excepcional de determinats usos, entre els quals es troba el que ha sol·licitat l'autora de la queixa, a través de la tramitació d'una Declaració d'Interés Comunitari (DES).

La declaració d'interés comunitari (DES) no és efectuada per l'administració municipal, sinó que és duta a terme per la Generalitat Valenciana, i amb caràcter previ a la llicència municipal. La Conselleria va emetre la corresponent DES i, en virtut d'esta autorització, l'ús inicialment no previst en el planejament d'Altea en este concret punt territorial passa a formar-ne part.

Com a conseqüència d'això es desprén, si analitzem la naturalesa jurídica de la DES, la qual constituïx un acte de planejament singular no permanent, sense perjudici de les pròrrogues autoritzables, a través del qual simultàniament s'autoritza la implantació d'un ús global (de caràcter estructural) -en el cas que ens ocupa terciari- i detallat -igualmente, en el cas que ens ocupa, assistencial; i per tractar-se de la implantació d'una

determinació de caràcter estructural, com és l'establiment o autorització d'un ús global, és la Conselleria la qual té conferides o atribuïdes les competències en matèria d'ordenació del territori i urbanisme, la competent per a la seua aprovació; una aprovació que no afecta únicament la implantació o autorització de l'ús, sinó totes i cadascuna de les condicions de connexió i interacció per a la seua viabilitat.

Per tant, si la Conselleria ha aprovat la implantació d'eixe ús, la qual cosa implica al seu torn l'aprovació de les seues condicions de connexió i viabilitat, des d'eixe mateix moment, el planejament d'Altea permet en eixe punt territorial esta determinació territorial i urbanística i, en relació amb la materialització d'aquell ús (l'atorgament de la llicència) la seua execució edificatòria, ens trobem ja amb una qüestió de caràcter reglat i no discrecional.

En conseqüència amb l'anterior, l'Ajuntament d'Altea haurà d'atorgar o denegar l'autorització corresponent, atenent a la seua adequació a la normativa i planejament vigents, tenint en compte que el planejament vigent ha d'incorporar les determinacions estructurals i d'ordenació urbanística que comporta o ha comportat l'aprovació del DES per part de la Conselleria.

De l'informe remès per l'Ajuntament d'Altea no es desprén, per la seua omissió, quins han sigut els motius en virtut dels quals s'ha denegat o no s'ha atorgat la llicència sol·licitada pel promotor de la queixa, una qüestió essencial, tant a l'efecte del seu atorgament com a l'efecte de la seua denegació, ja que, en tractar-se d'un acte eminentment reglat, la seua denegació ha d'estar degudament motivada, segons el que disposa l'article 54 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, tot això, en el benentès que l'ús, així com les seues condicions de connexió i implantació des de l'aprovació del DES, formen part del Pla General Municipal d'Altea.

Finalment, acordarem la finalització de les nostres investigacions davant de l'acceptació per part de l'Ajuntament d'Altea de les recomanacions següents:

- Que s'adopten les mesures oportunes perquè, d'ara en avant, es dicte una resolució expressa als recursos formulats pels interessats, de conformitat amb l'article 42 i concordants de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i en el supòsit que ens ocupa, al deduït per la promotora de la queixa.
- Que, com que es tracta d'un acte de naturalesa reglada, no s'exigisquen més requisits que els estrictament substantius per a l'atorgament de la llicència sol·licitada per la promotora de la queixa, ja que està l'ús i les seues condicions de connexió i implantació permesos en el planejament municipal, després de l'aprovació de la DES i, per al supòsit que escaiga la seua denegació, que esta siga degudament motivada, sobre la base de la falta de concurrència d'estos requisits.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1303696 ens indicava que havia sol·licitat les llicències d'ocupació dels diversos immobles del seu edifici, i que la seua sol·licitud havia estat denegada per l'Ajuntament de Benissa, a causa de l'existència de variacions constructives. La persona afectada va recórrer esta i va al·legar la patrimonialització de l'edificació per la inactivitat de l'Administració, en haver transcorregut el termini de restabliment de la legalitat sense que l'Ajuntament haja actuat, i, per tant, esta

denegació de la llicència municipal de primera ocupació és, segons el parer del promotor de la queixa, contrària al dret.

Una vegada efectuada la corresponent investigació, es dedueix que l'Ajuntament de Benissa no atorga la reiterada llicència municipal to adduint la discordança o el desajust entre el projecte autoritzat i el realment executat. No obstant això, no consta que s'haja incoat expedient de restabliment de legalitat urbanística.

En este sentit, atenent al termini de temps transcorregut, entenem que es vol significar a esta institució que la infracció urbanística a què s'al·ludix i invoca com a causa de no-atorgament de la llicència d'ocupació objecte de la present queixa ja ha prescrit, per la qual cosa sembla oportú assenyalar a l'Ajuntament de Benissa que esta institució confia en el caràcter excepcional de la prescripció succeïda en este cas, i se li recorda que si la legislació urbanística estableix un termini perquè es restablisca l'ordre urbanístic vulnerat, i finalment, dins d'este, no es duen a terme les actuacions tendents a esta finalitat, sense que, d'altra banda, existisca un motiu que justifique la impossibilitat de complir este mandat legal en el període habilitat per a això, ha d'imputar-se la falta d'eficàcia en l'actuació administrativa als servicis concrets que estan encarregats d'esta funció dins de l'organització administrativa.

Acordarem la finalització de les nostres investigacions davant de l'acceptació per part de l'Ajuntament de Benissa de les nostres recomanacions:

- Que s'adopten les mesures necessàries per a impedir que les infraccions urbanístiques detectades es consoliden pel mer transcurs del temps i que es complisca el mandat legal que assigna a les administracions municipals la Llei 16/2005, de 30 de desembre, de la Generalitat, urbanística valenciana, d'inspeccionar, preservar i restablir l'orde urbanístic infringit, tot actuant amb la deguda diligència i evitant que els infractors es beneficien de la demora en l'actuació administrativa, i perjudicant amb això altres ciutadans i l'interés general.

- Que s'atorgue la llicència de primera ocupació al promotor de la queixa.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1212511 ens manifestava que va sol·licitar llicència per a edificar, a l'Ajuntament de Benicarló, la qual li va ser inicialment denegada. Després de la seua denegació va interposar recurs de reposició, el qual ha estat estimat, i es determina que escau atorgar la llicència. Tanmateix, encara no se li ha concedit.

Una vegada finalitzada la corresponent investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Benicarló que atorgara la llicència d'obres, sense més dilacions, en haver-se estimat el recurs de reposició deduït contra la seua denegació inicial, atesa la naturalesa jurídica reglada de les llicències, tot afegint que la seua denegació indeguda constitueix un supòsit de responsabilitat patrimonial.

L'Ajuntament de Benicarló no va acceptar la nostra recomanació i va acompanyar un informe emés pels servicis tècnics municipals en el qual es detallen les observacions pendents d'esmena.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1309820 denunciava l'incompliment d'una condició imposada en una llicència d'obres concedida per l'Ajuntament de Gata de Gorgos.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, el referit Ajuntament ens remet un informe en què ens indica que les obres compten amb llicència condicionada "(...) en què el tancament de la parcel·la, quan transcórrega sobre la zona necessària per al manteniment i reparació de canonades de clavegueram i de lectura de comptadors, ha de ser practicable, de manera que puga accedir-se a les parcel·les de cota superior, sense requerir l'autorització de la propietat de la parcel·la per al tancament de les quals s'atorga llicència (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa ens referix que, per mitjà d'un escrit presentat el 16 d'abril de 2013, ha denunciat que el propietari de les obres no està complint amb la condició imposada en la llicència, ja que "(...) la tanca està tancada i els operaris no poden llegir els comptadors d'aigua i llum (...)".

Quan vam concloure la investigació, l'Ajuntament de Gata de Gorgos va acceptar la nostra recomanació que adoptara les mesures oportunes amb l'objecte de garantir el compliment de la condició imposada en la llicència d'obres, de tal manera que el tancament de la parcel·la no impedisca el lliure accés a les parcel·les de cota superior.

5.3 La intervenció municipal a través d'ordres d'execució

En la queixa núm. 1310536 els veïns exposaven que havien denunciat amb reiteració davant de l'Ajuntament d'Alacant l'estat d'abandó i de perillositat en què es trobava un edifici en construcció. Ens indiquen que els ferros que subjecten una xarxa a la façana estan solts i amb perill de despreniment. Així mateix, ens referixen que, a causa de l'estat d'abandó i la falta de neteja del solar, hi ha paneroles i rosegadors.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament ens informa que "(...) a la vista de l'informe emés per la Unitat d'Obertura i Disciplina Urbanística de la Policia Local de data 20 de maig de 2013, en el qual es constata que l'obra es troba paralitzada i abandonada, amb data 10 de juny de 2013 es decreta la incoació d'un expedient de caducitat de la llicència ressenyada. Una vegada siga declarada la caducitat de la llicència, es comunicarà a les regidories competents perquè prosseguisquen amb les actuacions corresponents (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que la situació de perill i abandó de l'edifici és la mateixa, que res ha canviat des de llavors, i que "(...) el que més ens urgix és l'estat de la grua que es troba en l'obra sense passar revisions ni controls de cap índole ja fa més de sis anys (...)".

Després de nombroses actuacions d'investigació, acordarem arxivar l'expedient de queixa després de constatar la solució del problema denunciat. L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el temps transcorregut des de la denúncia d'estos fets, adoptara les mesures necessàries per a evitar que la grua, els ferros que subjecten la xarxa de la façana i l'estat ruïnós de

l'immoble en general cause danys a les persones i béns, i que s'acordara la neteja del solar que es troba infestat de paneroles i rosegadors.

L'estat de perillositat d'un edifici en ruïnes a Alacant va motivar la presentació de la queixa núm. 1214109. La persona afectada es dirigix a esta institució per manifestar que, a través d'un escrit presentat amb data 21 d'agost de 2012, ha sol·licitat a l'Ajuntament d'Alacant l'adopció de les mesures de seguretat que siguen necessàries per a evitar danys a les persones i béns, i que s'ordene la completa demolició de l'edifici. L'autor de la queixa ens indica que no ha rebut cap contestació municipal fins ara.

Vam admetre a tràmit la queixa i l'Ajuntament d'Alacant ens informa que, des de l'any 2003 fins al 2012 ha imposat a la propietat de l'immoble fins a un total de 8 multes coercitives, i l'última actuació realitzada va ser un "(...) Decret de data 6 de novembre de 2012, d'adopció de mesures cautelars davant de l'amenaça de ruïna imminent en l'immoble expressat, que determina execució subsidiària de les obres encarregades incomplides per la propietat d'este (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que des de l'últim Decret de data 6 de novembre de 2012 la situació ha empitjorat considerablement "(...) ja que es va demolir la primera planta de l'immoble i les runes romanen al sòl, ja que no han estat retirades; s'hi han posat fustes o taulers procedents del derrocament en el carrer (...) amb cables que podrien veure's afectats per ratxes de vents i produir riscos per a les persones, etc. (...)".

En este context, 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 realitzar els treballs i obres necessàries per a conservar-hi o rehabilitar-hi les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia.

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, tancament, 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, assenyalava 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 de les 8 multes coercitives imposades per l'Ajuntament d'Alacant a la propietat de l'edifici, així com del Decret de data 6 de novembre de 2012, segons pareix, segons ens indica l'autor de la queixa, encara no s'ha dut a terme, com expressament s'indica en el Decret, "(...) l'execució subsidiària de les obres encarregades incomplides per la propietat (...)".

A estos efectes, cal recordar que l'Ajuntament d'Alacant està facultat per a, independentment, de cobrar per la via de constrenyiment les multes coercitives imposades, incoar el corresponent expedient sancionador (art. 212.3 Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana) i impulsar 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).

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que impulsara l'execució subsidiària de les obres que siguen necessàries per a evitar que l'estat ruïnós de l'immoble cause danys a les persones i els béns.

Idèntic resultat satisfactori vam obtindre en la investigació de la queixa núm. 1302269, en la qual la seua autora expressava la impossibilitat de complir amb l'ordre d'execució dictada per l'Ajuntament d'Alacant a causa de l'actuació il·legal de la copropietària de l'immoble, qui, segons pareix, hi havia trencat i taponat el tub de desguàs. L'autora de la queixa sol·licitava a l'Ajuntament que solucionara el problema de salut pública generat pel desbordament del contingut de la canonada d'aigües fecals.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament ens informa que "(...) mitjançant un decret de l'alcaldia-presidència de data 30 de maig de 2013 es va notificar a la propietat de l'immoble l'ordre d'execució del deure de conservació (...) amb data 12 de desembre de 2012 s'emet un informe tècnic des del Departament de Conservació d'Immables sobre incompliment de l'expressada ordre d'execució (...) en virtut de decret de l'alcaldia-presidència de data 17 de gener de 2013 s'incoa expedient de multa coercitiva contra la propietat afectada, per l'incompliment de l'ordre d'execució de 30 de maig de 2012 (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa manifesta que ha presentat un escrit de data 13 de febrer de 2013 en què exposa la impossibilitat de complir l'ordre municipal d'execució en no permetre la copropietària l'entrada a la seua casa per a dur a terme la connexió de la canonada de desguàs. Així mateix, denuncia la injusta situació en què es troba en veure's privada del seu drets de connexió i gaudi del clavegueram.

Esta institució va sol·licitar expressament a l'Ajuntament una còpia de la resolució municipal dictada en contestació a les al·legacions formulades per l'autora de la queixa, sense èxit fins al moment.

Afortunadament, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació perquè, a la vista de les al·legacions formulades per l'autora de la queixa respecte de la incoació de l'expedient de multa coercitiva, dictara la corresponent resolució motivada en contestació a estes.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1318249 denunciava que en l'edifici on es troba el seu habitatge "(...) actualment s'acumulen efectes al terrat, continuen les humitats, filtracions, escrostonaments de façana i fins i tot despreniments de cornisa. He posat en coneixement de l'ajuntament els fets i tampoc he obtingut un resultat satisfactori de les gestions realitzades (...)".

Davant d'estos fets, l'Ajuntament de Carcaixent ens informa que "(...) es va ordenar la policia local la pràctica d'inspecció ocular (...) i es va emetre un informe, del contingut del qual es desprén que s'observa una certa humitat en zones localitzades a l'interior de l'immoble, així com l'existència de quatre matalafs i algunes cadires depositades a la terrassa superior de l'immoble, no s'hi especifica l'existència de deficiències de caràcter insalubre (...) respecte dels possibles defectes per escrostonament de façana o despreniments de cornisa (...) no s'hi observa perill per a la via pública (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insistix que "(...) actualment la situació és la mateixa i va a pitjor, per culpa que a hores d'ara hi ha nous inquilins que acumulen bosses de fem al terrat de la comunitat (...)".

L'Ajuntament de Carcaixent va acceptar la nostra recomanació perquè comprovara l'estat actual del terrat amb l'objecte d'evitar situacions d'insalubritat, per la qual cosa acordarem el tancament de la queixa.

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

Les queixes que hem tramitat enguany 2013 es referixen a la passivitat 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 sancions corresponents.

A fi d'evitar la consolidació de les construccions il·legals, amb el greu dany que això comporta per al medi ambient i l'ordenació del territori, el Síndic de Greuges no es cansa de repetir i destacar, en les recomanacions i suggeriments que pronunciem, la importància que els ajuntaments reaccionen a temps quan les obres s'estan executant, a través de la seua paralització i l'ordre de tall de 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 en què recomanàvem el restabliment de la legalitat urbanística vulnerada, i els hem agrupat en estos grans blocs:

- a) La passivitat o lentitud municipal davant de les denúncies presentades pels ciutadans en els municipis de Salinas, Benicarló, Santa Pola, Oliva, Rojales i Benidorm.
- b) L'incompliment de les ordres municipals de demolició per part dels infractors en els municipis de València, el Campello i Xàbia.

En el primer bloc, l'autor de la queixa núm. 1212181 ens indicava que esta institució va tramitar l'expedient núm. 100489, referent a la possible existència d'infraccions a la legalitat urbanística en una construcció del municipi de Salinas i a les possibles deficiències observades en els expedients de restauració de la legalitat urbanística tramitats.

Este expedient de queixa núm. 100489 es va tancar en data 21 de desembre de 2011, quan esta institució es va assabentar que, atesos els documents que es trobaven en

l'expedient, s'havia acordat la incoació d'un nou expedient de restauració de la legalitat urbanística.

Tanmateix, un temps després el ciutadà es va dirigir novament a esta institució per manifestar la seua discrepància amb el tancament de l'esmentat expedient per prescripció de la infracció, i la situació d'indefensió en què, entenia, esta resolució l'havia situat.

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 un informe a l'Ajuntament de Salinas. En la comunicació remesa, ens va enviar còpia íntegra de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística tramitat en relació amb les obres objecte del present expedient.

De la lectura dels documents que integren l'expedient, es deduïa que en data 15 de desembre de 2011 es va arxivar l'expedient sancionador incoat per comissió d'una infracció lleu, per entendre, d'acord amb les alegacions presentades pel promotor de les obres analitzades, que l'esmentada infracció havia prescrit pel transcurs del termini d'un any establert a este efecte per la legislació vigent.

No obstant això, en l'escrit no s'oferia ulterior informació sobre l'estat de tramitació del corresponent expedient de restauració de la legalitat urbanística, independent de l'esmentat expedient sancionador i que té com a objecte, com és sabut, la restauració de la legalitat urbanística conculcada. El termini de prescripció en este cas, com és sabut, és "de quatre anys des de la total terminació de les obres o usos del sòl realitzats sense llicència o ordre d'execució o sense ajustar-se a estes", tal com literalment assenyalava el propi informe emés per la secretaria d'eixa corporació municipal en data 7 d'octubre de 2011; un informe que va servir de base per a la incoació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística que s'analitza en esta queixa.

A la vista del que antecedit, es va acordar la realització d'una ampliació d'informe, perquè l'Ajuntament de Salinas ens comunicara el resultat de les actuacions efectuades en el si de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística incoat, amb la finalitat de reparar la legalitat urbanística conculcada per la realització de les obres de referència.

En el corresponent informe es va informar que "(...) l'expedient de restauració de la legalitat urbanística (...) es considera prescrit, ja que el Decret d'Alcaldia pel qual s'incoava l'esmentat expedient és de data 7 d'octubre de 2011 i el certificat d'habitabilitat signat per l'arquitecte (...) és de data 14 de febrer de 2007, per la qual cosa han passat més de quatre anys del termini que estableix l'article 224 (...) de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, Llei urbanística valenciana".

Així les coses, l'objecte del present expedient de queixa se centra en l'anàlisi de les actuacions seguides en relació amb un expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada i amb un supòsit d'inactivitat de l'Administració.

En este sentit, de la lectura dels documents que integren l'expedient de queixa i, especialment, dels informes tècnics i municipals emesos en el si de l'expedient administratiu, que hem de recordar 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, es dedueix que la infracció estaria prescrita per haver transcorregut el termini previst perquè eixe Ajuntament haguera instat la restauració de la legalitat conculcada, sense haver fet ús de les facultats atribuïdes legalment.

Tenint en compte els fets que es dedueixen 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'això, 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 a l'Ajuntament d'Alacant 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.

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 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'observen s'hauran d'imposar 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 un habitatge digne (arts. 45 i 47) exigixen, necessàriament, que els poders locals, en primer lloc i de forma prioritària, respecten la pròpia normativa urbanística que han aprovat i, en segon lloc, exercisquen un control preventiu i repressiu de les activitats constructives que es realitzen en el terme municipal, la utilització irracional i descontrolada del qual pot generar efectes perniciosos per a les persones i els béns. Este bé, especialment protegit per la norma fonamental, eleva el grau d'eficàcia que ha d'exigir-se a l'Administració en la seua preservació (art. 103.1 Constitució espanyola).

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, ni més ni menys,

que l'equilibri de les ciutats i del territori en general; en este sistema es posa en joc el nostre esdevenidor. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, en la certesa i en el bé comú, després, mitjançant actes injustos, s'incomplisquen; i una vegada generalitzat l'incompliment, és difícil saber fins on es pot arribar.

L'Ajuntament de Salinas va acceptar la nostra recomanació consistent que, en futurs supòsits com l'analitzat, adopte totes les mesures necessàries, d'acord amb la legislació urbanística vigent, per a aconseguir l'efectiu respecte d'esta, i que reaccione amb promptitud i eficàcia a les possibles vulneracions que es produïsquen, i garantisca, si escau, que es duga a terme la immediata restauració la legalitat urbanística vulnerada, sense que s'esdevinga novament la prescripció en els expedients tramitats.

La lentitud municipal a tramitar l'expedient de restauració de la legalitat urbanística també va ser denunciada en la queixa núm. 1317579, en la qual s'exposava que s'havia comunicat a l'Ajuntament de Benicarló que en una parcel·la limítrofa amb la de l'autor de la queixa s'havien realitzat obres sense respectar la distància entre propietats, i s'havia canviat el petit muret amb tanca delimitador d'ambdues finques per un nou mur de blocs de formigó d'uns dos metres aproximadament d'alçària, i se sol·licitava la reposició de la legalitat urbanística.

Vam concloure la corresponent investigació i vam acordar el tancament de la queixa, davant de l'acceptació per part de l'Ajuntament de Benicarló de la nostra recomanació, que iniciar i tramitara els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, i disposara la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, que informara d'estos tràmits a l'autor de la queixa, dins dels terminis legalment establits, per a evitar que la prescripció de l'acció de restabliment de la legalitat infringida comporte la seua consolidació, tenint en compte que l'incompliment d'este deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o els funcionaris que romanguen inactius; i quan es decrete això, si escau, duga a terme l'execució subsidiària de la demolició, si esta no es realitzara pel responsable de la infracció dins del termini atorgat.

En la queixa núm. 1213444 es plantejava la disconformitat amb l'incompliment que, al seu parer, s'està produint per part de l'Ajuntament de Santa Pola de la recomanació emesa per esta institució amb data 9 de juny de 2011 en l'anterior expedient de queixa núm. 1107744, ja que no s'estan tramitant els expedients de restabliment de la legalitat urbanística respecte de les infraccions comeses en els bungalows d'una urbanització del municipi.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Santa Pola ens remet un informe en què s'indica que "(...) en relació amb les obres realitzades en els bungalows (...) li remet còpia de l'informe de data 9 de febrer de 2011 emés pel lletrat assessor en matèria d'urbanisme d'este Ajuntament (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, els autors de la queixa ens lliuren un dictamen emés per un arquitecte superior amb data 20 de gener de 2013. Amb l'objecte de contrastar les afirmacions que hi contenia, vam sol·licitar a l'Ajuntament que ens remetera un informe tècnic sobre les consideracions efectuades pel perit dels autors de la queixa.

No obstant això, l'Ajuntament ratifica la seua postura en l'informe redactat pel lletrat assessor d'urbanisme de data 9 de febrer de 2011, sense efectuar cap pronunciament sobre l'acceptació o el rebuig de les consideracions contingudes en l'informe redactat el 20 de gener de 2013 per l'arquitecte dels autors de la queixa.

Finalment, l'Ajuntament de Santa Pola va acceptar la nostra recomanació que es pronunciara expressament sobre les consideracions efectuades en l'informe emés el 20 de gener de 2013 per l'arquitecte dels autors de la queixa en relació amb els referits expedients de restauració de la legalitat urbanística.

En la queixa núm. 1212788 es plantejava davant de l'Ajuntament d'Oliva l'apropiació il·legal d'una séquia de domini públic per part d'un veí que l'ha tancada per a destinar part del terreny al pàrquing del restaurant propietat seua.

L'Ajuntament d'Oliva ens remet un informe redactat per l'arquitecte municipal, en què expressa que "(...) es comprova l'existència d'un tanca construïda en el Sector Canyaes I, que tanca actualment el carrer de vianants, el qual no té llicència urbanística municipal concedida. Respecte d'este s'adoptaran les mesures administratives corresponents perquè es respecte el caràcter demanial del vial de vianants denominat "vial 7a" sobre la séquia entubada, per a deixar accés i pas de vianants lliure per este, per a quan les obres d'infraestructura vial de la urbanització es troben obertes al trànsit públic, una vegada que siguen rebudes per part d'esta Administració (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insistix a denunciar que el tancament il·legal persistix i que l'execució de les obres d'urbanització encara no ha conclòs, i que estan molt retardades.

Acordarem la suspensió de les investigacions en comprovar que s'havia judicialitzat l'assumpte després de la nostra recomanació consistent que adoptara les mesures necessàries per a restablir la legalitat urbanística conculcada en haver-se realitzat un reixat que tanca un carrer de vianants, i que s'hi garantir el lliure accés de vianants.

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 1304295 manifestava que, a través d'un escrit presentat amb data 7 de febrer de 2012, havia denunciat l'alçament d'un mur de considerables dimensions al costat de la seua finca sense llicència d'obres. Fins a hores d'ara no havia rebut cap contestació.

Davant d'estos fets, l'Ajuntament de Rojales ens remet un informe del qual es desprén que, mitjançant el Decret d'Alcaldia núm. 271/2012, es va acordar l'inici de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística, i que, mitjançant el Decret d'Alcaldia núm. 639/2013, s'ha incoat el corresponent procediment sancionador.

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per l'Ajuntament, l'autora de la queixa insistix a denunciar que l'expedient de restauració de la legalitat urbanística, en el qual el tècnic d'Administració General va proposar la demolició de les obres indègudament construïdes, encara no ha sigut resolt i que l'expedient es troba paralitzat.

En el cas que ens ocupa, l'Ajuntament de Rojales, independentment d'haver iniciat el corresponent procediment sancionador a través del Decret d'Alcaldia núm. 639/2013, podria acordar la imposició de multes coercitives fins que es complisca l'ordre de

demolició de les obres il·legalitzables o acordar l'execució subsidiària a costa de l'obligat, tal com autoritza l'art. 98 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

A la vista d'estes consideracions, l'Ajuntament de Rojales va acceptar la nostra recomanació, que continuara adoptant totes les mesures legals que considerara necessàries per a aconseguir la demolició de les obres il·legalitzables.

Finalment, en la queixa núm. 1308241 es plantejava un greuge comparatiu comés per l'Ajuntament de Benidorm, entre el titular d'un local comercial que havia sigut obligat a desmantellar un tancament alçat sense llicència i altres establiments que, a pesar de cometre la mateixa infracció urbanística, no havien rebut ordre de demolició.

L'Ajuntament de Benidorm no va acceptar la nostra recomanació emesa en els següents termes "(...) s'incoen i es tramiten els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, i que es dispose la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, i que informara d'estos tràmits els promotors de la queixa, dins dels terminis legalment establits, per a evitar que la prescripció de l'acció de restabliment de la legalitat infringida comporte la seua consolidació, tenint en compte que l'incompliment d'este deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius, i així mateix, adopte les mesures cautelars establides en la Llei 2/2006, en relació amb les activitats que s'estiguen exercint sense la corresponent autorització administrativa de llicència ambiental i llicència d'obertura (...)".

L'Ajuntament de Benidorm ens indicava que la llicència d'obertura "(...) es fa condicionada a un ús provisional, amb sotmetiment a les condicions i els requisits previstos en l'article 191.5 de la Llei urbanística valenciana i, entre estos, amb sotmetiment d'adequar el local a l'ordenació urbanística de les zones de reculada que en el futur puga aprovar este Ajuntament, així com la demolició, quan ho acorde este Ajuntament, de les edificacions, instal·lacions i obres executades, amb renúncia a tota indemnització i al valor de l'expropiació respecte de les obres i instal·lacions en infracció urbanística, tot això plasmat en acta notarial de manifestacions (...)".

Respecte del segon gran bloc de queixes, referides l'incompliment de les ordres municipals de demolició per part dels infractors, l'autor de la queixa núm. 1307575 es dirigix a esta institució i manifesta que, a pesar que l'Ajuntament de València va acceptar la Recomanació emesa pel Síndic de Greuges amb data 7 de desembre de 2011 en l'anterior expedient de queixa núm. 1101819, les antenes de telefonia mòbil encara no han sigut retirades.

Amb l'objecte de comprovar la situació actual del procediment, sol·licitarem un informe a l'Ajuntament de València, el qual ens indica que "(...) per Resolució núm. 2-W, de data 8 de gener de 2013, es va imposar a l'empresa titular de les antenes de telefonia mòbil una sanció de multa per import de 8.843,19.-€, pels fets anteriorment exposats i tenint en compte les circumstàncies modificadores de la responsabilitat agreujant de resistència a les ordres de l'autoritat (per incomplir les resolucions de retirada de la instal·lació o la seua demolició) i d'iniciar les obres sense instruccions estrictes, segons disposa l'article 240 de la Llei 16/2005 (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que "(...) són més de 12 els anys que la Comunitat està bregant amb este problema (...)". Ens indica que la normativa municipal exigix presentar un butlletí d'instal·lació per a donar d'alta el comptador de subministrament elèctric, per la qual cosa cal que "(...) se suspenga el servici elèctric (...)".

Així les coses, a pesar de l'activitat exercida fins al moment pel Ajuntament de València, la retirada de l'estació base de telecomunicacions encara no s'ha produït.

Fins a hores d'ara, la imposició de tres multes coercitives i una sanció no ha provocat el compliment de l'ordre de retirada, per la qual cosa l'Ajuntament de València podria acordar l'execució subsidiària, a costa de l'obligat, tal com autoritza l'art. 98 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

D'altra banda, l'article 199 de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, descriu les següents obligacions de les empreses subministradores de servicis:

“Per a la contractació dels seus servicis, les empreses subministradores d'aigua, energia elèctrica, gas, telefonia i telecomunicacions exigiran al titular de l'obra o activitat, l'acreditació de l'obtenció de la corresponent llicència municipal.

Les ordres de suspensió, paralització o demolició de qualssevol obres, usos o edificacions seran notificades a les companyies que subministren o presten els servicis especificats en el número anterior, a fi que, en el termini de deu dies, suspenguen els corresponents subministraments.

La suspensió dels subministraments només podrà alçar-se una vegada que s'hagen legalitzat les obres, els usos o les edificacions respectives, a través de notificació expressa en este sentit de l'administració a les empreses subministradores.

Les companyies de subministraments i servicis que incomplisquen estes obligacions incorreran en infracció urbanística greu”.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que continuara adoptant totes les mesures legals que considerara necessàries per a aconseguir el compliment efectiu de l'ordre de retirada de les antenes de telefonia mòbil, entre estes, l'ordre de cessament de subministrament elèctric a l'empresa subministradora o l'execució subsidiària per l'Ajuntament a costa de l'obligat -qui haurà d'abonar despeses, danys i perjudicis, amb l'advertència d'acordar el constrenyiment sobre el seu patrimoni.

D'altra banda, la persona interessada en la queixa núm. 1317405 ens relatava que per Resolució de l'alcaldia del Campello núm. 1024/2013 es va ordenar la demolició d'una obra; no obstant això, vist el temps transcorregut, s'hi observa que no hi ha intenció de complir esta ordre per part del denunciat ni per part de l'Ajuntament, ja que l'Ajuntament l'ha informat que exercisca accions judicials, de manera que s'incomplix l'obligació que tenen les autoritats locals de restablir la legalitat urbanística vulnerada.

Després de tramitar la queixa, acordarem el tancament de l'expedient quan l'Ajuntament del Campello va acceptar la nostra recomanació consistent que s'executara la demolició decretada, tenint en compte el temps transcorregut sense que l'obligat a això haja restaurat la legalitat urbanística infringida.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1300078 ens significa que la Recomanació emesa per esta institució amb data 25 de juny de 2009 en l'anterior expedient de queixa núm. 081669, que va ser acceptada per l'Ajuntament de Xàbia, encara no s'ha complit.

Així mateix, l'autor de la queixa denuncia que al gener de 2011 va presentar un recurs de reposició que, fins i tot ni ha estat resolt, a pesar d'haver-ho reiterat a través d'escrits de data 17 de juny de 2011, 25 de novembre de 2011 i 30 de juliol de 2012.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Xàbia ens remet un informe en què ens indica que, després de reconèixer que encara no s'ha contestat al recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa, este ha estat desestimat tot basant-se en el que ha informat l'arquitectessa tècnica municipal.

Així mateix, en relació amb el compliment de la nostra Recomanació de data 25 de juny de 2009, l'Ajuntament ens indica que el ple de la corporació, en sessió duta a terme el 25 de novembre de 2010, va acordar estimar el recurs de reposició presentat pels presumptes infractors, i va ordenar "(...) la demolició de la part de la terrassa elevada construïda que no guarda la distància de 2 metres al límit establert per l'article 10.5.1.7 del Pla General d'Ordenació Urbana per a les obres complementàries d'urbanització de la parcel·la (...)".

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la contestació municipal sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació, consistent que es dicte la corresponent resolució motivada, en contestació al recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa i que s'adopten totes les mesures que siguen necessàries per a restablir la legalitat urbanística conculcada.

Per a concloure amb este epígraf, donem compte de la queixa núm. 1302001, en la qual la seua autora expressava que al seu dia havia sol·licitat a l'Ajuntament de Dolores l'anul·lació de la reclamació del pagament de 18.649,84 €, "(...) per no haver sigut el promotor de les obres, ni el seu constructor, sinó un tercer adquirent de bona fe que, després de quasi quatre anys vivint a l'habitatge objecte d'expedient, i tenint en compte que l'Ajuntament coneixia des de l'any 2003 l'existència de la construcció, rep una notificació de l'Ajuntament per a reclamar-li el pagament de 18.648,84 € per una infracció que no ha comés (...)".

Estos fets van ser objecte de l'anterior expedient de queixa tramitat davant d'esta institució amb el número 1102247, en el qual emetèrem la següent recomanació a l'Ajuntament de Dolores: "(...) que, tenint en compte la data real de terminació de les obres, acordara la prescripció de la infracció i la potestat de restaurar la legalitat urbanística conculcada en el cas que haja transcorregut el termini legal màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres (...)".

Posteriorment, l'esposa de l'autor de la queixa ens comunica que el seu marit ha mort i que, en conseqüència, s'ha declarat extingida la seua responsabilitat en relació amb la multa imposada al seu dia.

Per la seua banda, l'Ajuntament ens remet un informe en què ens indica que "(...) no ha adoptat cap acord respecte de l'extinció de la responsabilitat derivada de l'expedient sancionador per infracció urbanística, amb motiu de la defunció de l'autor de la queixa, atés que esta circumstància no produïx l'extinció de cap responsabilitat (...)".

Partint d'estos fets, la Sentència del Tribunal Suprem de data 2 de maig de 1996 ens aclaria que l'extinció de la sanció per defunció no implica, *per se*, de cap manera, l'anul·lació de l'acord que la va imposar, sinó que consistix en l'extinció en fase d'execució d'un deute tributari, per raons diferents de la validesa de l'acte de liquidació o imposició de la multa, perquè de conformitat amb el dret tributari vigent, la seua successió hereditària no és possible, de manera que ens trobem davant un deute tributari que per una circumstància sobrevinguda (defunció del deutor tributari) ha de ser donat de baixa en fase recaptatòria.

En este sentit, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJPAC) regula en el seu títol IX la potestat sancionadora, però no preveu com a causa d'extinció de la sanció la mort de l'infractor, a diferència del que succeïx en la normativa sectorial.

Així, per exemple, en el Reial Decret 33/1986, de 10 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de Règim Disciplinari dels Funcionaris de l'Administració de l'Estat, disposa en l'article 19.1 que la responsabilitat disciplinària s'extingix, entre altres causes, per mort. En la Llei general tributària (LGT), redacció de 1985, s'establia ja en l'article 89.3 que "A la mort dels subjectes infractors les obligacions tributaris pendents es transmeten als hereus, sense perjudici del que establisca la legislació civil quant a l'adquisició de l'herència. En cap cas seran transmissibles les sancions. En la LGT 58/2003, vigent, es diu en l'article 190.1 que les sancions tributàries s'extingixen per la defunció de tots els obligats a satisfer-les.

En el cas que ens ocupa, estem davant d'una sanció pecuniària derivada d'una infracció administrativa, és a dir, de responsabilitats derivades de l'exercici de la potestat sancionadora de l'Administració i, en este àmbit administratiu sancionador, ha reiterat el Tribunal Constitucional ja en els seus SSTC 18/1991 i 76/1990 (entre les més importants) que són aplicables, amb certs matisos, les garanties i els principis bàsics presents en l'àmbit del dret penal, atés que tots dos són manifestacions de l'ordenament punitiu de l'Estat.

Del que acabem d'exposar s'inferix, com assenyala la Sentència del Tribunal Suprem de 13 de juliol de 1990, l'aplicació analògica del criteri penal d'extinció de responsabilitat per defunció de l'inculpat, en aplicació de les normes penals i del principi *mors omnia solvit*, al camp de les sancions administratives pecuniàries, tot considerant que estes han d'entendre's extingides i per consegüent inexigibles quan l'interessat mor abans que s'hagen satisfet efectivament.

La Sentència del Tribunal Suprem de 20 de setembre de 1996, després d'assenyalar que en el dret administratiu sancionador les persones jurídiques poden ser responsables dels il·lícits administratius (article 130 LRJPAC) assenyala que:

“quan es tracta de la responsabilitat d'una persona física derivada d'infraccions administratives, com ocorre en el present cas (...) la intransmissibilitat de les sancions i l'extinció d'estes per la mort del responsable, prevista per a les penes en el Codi Penal (art. 112.1 de l'anterior text i art. 130.1 de l'actual) i per a les sancions en els àmbits sectorials més característics del dret administratiu sancionador del nostre ordenament, resulta ineludible per a preservar un dels valors essencials en què s'establix l'exercici del *ius puniendi* de l'Estat, com és el principi de la personalitat de les penes i de les sancions (STS de 8 de novembre de 1990) i el de la responsabilitat, que s'establix en la culpabilitat individual, sense que les sancions administratives puguen assimilar-se, a estos efectes, a una obligació pecuniària civil” (Sentència de l'Audiència Nacional de data 14 de gener de 2010, Recurs contenciós administratiu núm. 437/2008).

En virtut de tot això, l'Ajuntament de Dolores va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte la defunció de l'infractor, acordara l'extinció dels efectes de la sanció imposada en l'expedient d'infracció urbanística núm. 8/2007.

b) HABITATGE

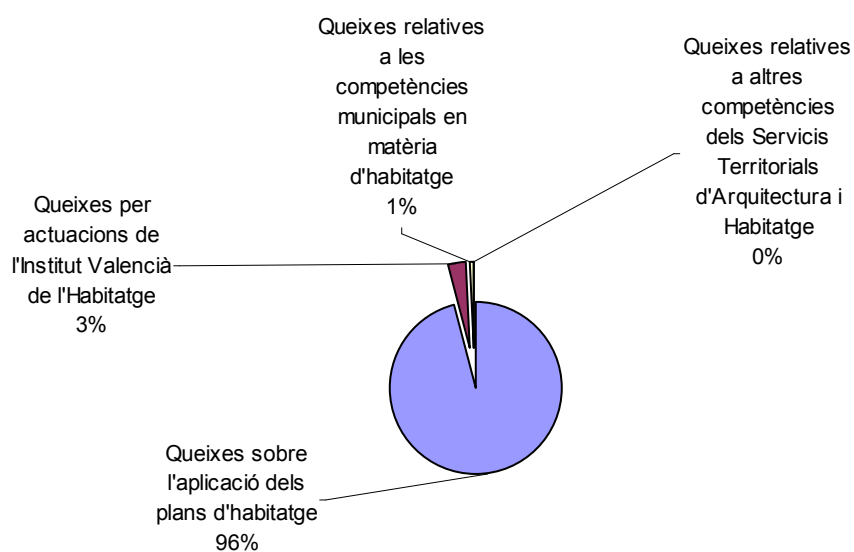
1. Introducció

En matèria d'habitatge, els ciutadans van plantejar davant d'esta institució al llarg de l'any 2013 un total de 1.101 queixes, davant de les 556 presentades en 2012 i de les 245 de 2011.

Respecte de l'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims anys, en 2010 es 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	1.056
Queixes per actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	35
Queixes relatives a les competències municipals en matèria d'habitatge	9
Queixes relatives a altres competències dels Servicis Territorials d'Arquitectura i Habitatge	1
Total Àrea d'Habitatge	1.101



3. Escassetat d'habitatges de protecció pública

Un any més, les dificultats que certs col·lectius especialment vulnerables troben per a accedir al sistema d'habitatges de promoció pública han tornat a constituir un dels principals àmbits d'actuació del Síndic de Greuges en matèria d'habitatge. Com assenyalàvem en l'Informe anual presentat a les Corts respecte de l'exercici de 2012, una de les principals conseqüències que, en relació amb esta problemàtica, ha oferit la crisi econòmica que patim, ha sigut la d'augmentar, de manera exponencial, el nombre de persones que es dirigixen a l'Administració per a sol·licitar la concessió d'un habitatge de promoció pública, sense que l'oferta, un any més, siga suficient per a absorbir esta ascendent demanda.

Com a exemple d'esta situació, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1213368 es va dirigir a esta institució i va manifestar que, des de l'agost de 2008 estava sol·licitant a l'IVHSA (Institut Valencià de l'Habitatge, SA) la concessió d'un habitatge de protecció oficial per a la seua família, integrada pels seus 6 fills, una d'elles greument malalta, així com pel seu marit i ella mateixa.

La interessada assenyalava en el seu escrit que la difícil situació econòmica per la qual travessaven els impedia pagar un lloguer per a accedir a un habitatge, per la qual cosa convivia a casa dels seus sogres, amb altres tres persones.

A través d'informe de data 25 de gener de 2013, la Conselleria ens remetia 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, i més encara si afegim la circumstància que en algunes poblacions el nombre d'habitatges de promoció pública disponibles és escàs (...)". Així mateix ens indicava que: "(...) també agreuja la situació el fet que s'estan produint nombroses ocupacions il·legals que obliguen a tramitar procediments de recuperació (desnonaments administratius i procediments penals per usurpació) davant dels quals utilitzen la violència contra el patrimoni de la Generalitat, que són exclosos de la llista d'espera quan és acreditada la seua ocupació legítima i per això es retarda la reparació i l'adjudicació legal i reglamentària (...)".

Igualment, s'afegia que "(...) per tot això anterior, l'autora de la queixa es troba inclosa en el Registre de Demandants d'Habitatge Protegit durant dos anys, transcorreguts els quals, si no ha sigut requerida per a aportar documentació (perquè hi ha disponibilitat d'habitatges de promoció pública en la localitat sol·licitada i segons baremació provisional que s'haja realitzat), i en cas d'estar interessada a romandre en el registre, haurà de tornar a sol·licitar la seua inclusió en este (...)".

Finalment, l'Administració ens assenyalava que "(...) respecte del temps transcorregut des de la seua primera sol·licitud, el període d'espera per a accedir a un habitatge de promoció pública és molt variable, ja que, a banda de la puntuació establida en el Decret 75/2007, s'atén als criteris d'urgència continguts en esta norma quan les sol·licituds són remeses pels corresponents ajuntaments, i que, en cap cas, tenen a veure amb l'antiguitat de la sol·licitud (...)".

De mode semblant, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1213400 manifestava en el seu escrit inicial de queixa que, des del setembre de 2009 estaven sol·licitant a

l'Institut Valencià de l'habitatge, SA, la concessió d'un habitatge de protecció oficial, però malgrat el temps transcorregut des de llavors no havien obtingut una solució positiva a la seua petició.

La interessada ens informava sobre l'especial situació per la qual travessava la seua família (tenen un fill de 2 anys i ambdós es troben en situació de desocupació i residixen a casa dels pares de la promotora de l'expedient de queixa).

La Conselleria ens va remetre un informe de l'IVHSA en el qual, substancialment, posava de manifest els mateixos arguments que ja han sigut expressats al fil de l'exposició de l'anterior expedient de queixa.

De la mateixa manera, el titular de l'expedient de queixa núm. 1302170 es va dirigir a esta institució i va manifestar que, a pesar que la Conselleria va acceptar la Recomanació del Síndic de Greuges de data 22 de febrer de 2011, emesa en l'expedient núm. 108197, es trobava vivint al carrer amb els seus tres fills menors i denunciava que al barri José Antonio d'Alacant hi ha habitatges buits que s'estan ocupant de manera il·legal, amb la passivitat de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA.

Estos fets van ser novament denunciats davant del Síndic de Greuges en 2011 i es va tramitar la queixa núm. 1111324, en la qual la Conselleria va emetre un informe amb data 18 de juny de 2012 en què es detallaven les actuacions que s'estaven realitzant per a adjudicar al més aviat possible un habitatge a l'autor de la queixa i la seua família.

No obstant això, a pesar del temps transcorregut des de llavors, el promotor ens indicava que l'habitatge sol·licitat seguia sense adjudicar-se i la situació de la seua família era insostenible. Ens indicava que "la meua dona està embarassada de cinc mesos, esperant que el bebé nasca al juliol, i hem de romandre a la caravana".

Finalment, i en esta enumeració exemplificativa de les diferents queixes que la ciutadania valenciana ha dirigit a esta institució en relació amb la demora en la concessió d'habitatges de promoció pública, destaquem la situació que ens exposava el promotor de l'expedient de queixa núm. 1316127. En este expedient la interessada manifestava la seua disconformitat amb l'excessiu retard que s'estava produint en l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública. Ens indicava, en este sentit, que la situació d'amuntegament era insostenible. Segons relatava, estava vivint juntament amb el seu marit i els seus tres fills (9 i 4 anys i 5 mesos) en una xicoteta casa amb 11 persones més.

Estos fets van ser novament denunciats davant del Síndic de Greuges en 2012 i es va tramitar la queixa núm. 1207244, en la qual la Conselleria va emetre un informe amb data 6 de novembre de 2012 en què es va acceptar la Recomanació emesa per esta institució.

En tots estos casos, així com en tots els expedients tramitats que guardaven amb estos identitat de motiu, esta institució no va poder deixar d'expressar novament, tal com s'ha exposat en els successius informes anuals presentats a les Corts, que, tot i ser conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot a causa del seu insuficient nombre i de l'enorme increment de les sol·licituds per culpa de l'agreujament de la situació econòmica actual, no vam poder sinó continuar

recordant 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 antecedit, en els expedients tramitats en relació amb esta problemàtica considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'habitatge, SA) que, tenint en compte els fonaments jurídics exposats i el període de temps que els interessats estaven esperant per a obtenir l'habitatge sol·licitat, s'adjudicara al més aviat possible als promotors dels expedient de queixa un habitatge de protecció pública.

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar el tancament dels expedients de queixa.

Juntament amb les queixes que van tindre com a objecte el primer accés a un habitatge de promoció oficial, esta institució també ha tramitat les peticions d'aquells ciutadans que ja tenien assignat un habitatge i ara demanaven un canvi per la concurrència de circumstàncies que, segons ens exposaven, havien convertit en inadequat l'habitatge en què solien viure.

En este sentit, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1213367 es va dirigir a esta institució i va manifestar que des de feia anys estava demanant que se li concedira una permuta de l'habitatge de protecció oficial que actualment tenia assignat, però no havia obtingut una contestació positiva a la seua petició, a pesar del temps transcorregut i de les circumstàncies concurrents.

En particular, la interessada ens assenyalava que la seua petició es basava en l'especial situació que presenta la seua família, la qual està integrada per ella, el seu marit i els seus fills; en este sentit, ens relatava que a un dels seus fills li havia sigut detectat un tumor d'Hockking i que per això no es podia independitzar i necessitava una habitació per a ell sol, mentre que el seu marit patia una malaltia mental, la qual cosa feia que fóra aconsellable que romanguera vivint al mateix barri.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitarem un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va exposar que els interessats "(...) van presentar escrit davant de l'Institut Valencià de l'Habitatge SA (...)", que va motivar l'obertura d'un expedient "(...) que en l'actualitat es troba en tràmit, pendent de l'oportuna resolució (...)".

En relació amb el fons de l'assumpte, l'administració informadora assenyalava que "(...) sense perjudici d'entendre la gravetat dels motius al·legats per a la seua sol·licitud de canvi, la veritat és que, a causa de la falta de disponibilitat d'habitatges de promoció pública reparats en la zona sol·licitada, no s'ha pogut realitzar el canvi a un que s'ajuste a les necessitats d'esta família, i el seu expedient en este moment es troba en tràmit (...)".

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'Habitatge, SAA),

que impulsara la tramitació de l'expedient administratiu per a autoritzar, com més prompte millor, el canvi de l'habitatge sol·licitat per l'autora de la queixa.

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

En relació amb les peticions de permuta de l'habitatge concedit, la promotora de l'expedient núm. 1302109 manifestava en el seu escrit de queixa que havia sol·licitat, per motius de salut (perquè la seua mare, dependent, no pot ni accedir a l'habitatge ni eixir-ne, un tercer pis sense ascensor), la permuta de l'habitatge que tenen adjudicat i van presentar el 26 de novembre de 2012 un escrit en què reiteraven la seua sol·licitud, arran de tindre coneixement de l'existència d'un habitatge (de planta baixa) que havia quedat lliure.

No obstant això, la persona afectada assenyalava que, a pesar del temps transcorregut des de la presentació de la petició, no havia obtingut una solució al problema plantejat.

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 la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual, entre altres qüestions, ens va assenyalar que en data 20 de setembre de 2010 la interessada va presentar "(...) nova sol·licitud de canvi per les mateixes raons al·legades anteriorment, la qual cosa va donar lloc a la iniciació d'expedient que encara es troba en tràmit, i havia reiterat la seua sol·licitud el 22/10/2012 i 26/11/2012 (...)".

En relació amb l'expedient, l'Administració ens informava que "(...) sense perjudici d'entendre la gravetat dels motius al·legats per a la seua sol·licitud de canvi i tenint en compte que esta família ja va rebutjar per motius econòmics el canvi a un habitatge que els va ser ofert en un edifici dotat d'ascensor, la veritat és que, a causa de la falta de disponibilitat d'habitatges de promoció pública en la zona sol·licitada, no s'ha pogut realitzar fins ara el canvi a un que s'ajuste a les necessitats d'esta família, i el seu expedient en este moment es troba en tràmit (...)".

Finalment, s'afegia en l'esmentat informe que "(...) resulta evident que l'Institut Valencià de l'Habitatge SA fa tot el que pot per a, amb la màxima celeritat, donar una solució a la problemàtica social plantejada en els grups de promoció pública, i atén amb urgència sol·licituds de canvi d'habitatge quan hi ha greus motius degudament justificats, tot això a pesar de les limitacions derivades de la insuficiència d'habitatges disponibles i sempre en la mesura de la disponibilitat que es té en cada municipi i grup (...)".

Posats a resoldre l'expedient, esta institució no va poder deixar de reconèixer que són moltes les peticions d'habitatge de promoció pública que es presenten en l'actualitat davant de l'IVHSA, derivades de la complicada situació econòmica general, la qual cosa ocasiona que siguen molt nombrosos els expedients que s'han de tramitar i que es necessita la col·laboració activa dels sol·licitants per a completar-los. L'elevat nombre de sol·licituds que es presenten cada any a l'IVHSA, unit a la dada que l'oferta d'habitatges que posseïx este Institut siga limitada, determina la lògica impossibilitat d'atendre totes les peticions formulades i que estes hagen de ser objecte de prioritització i satisfacció segons les necessitats dels sol·licitants.

Justament per estes circumstàncies, entenem que l'IVHSA ha de fer un gran esforç per a evitar esta problemàtica i aconseguir la major celeritat possible en la tramitació dels expedients d'adjudicació i una adequada integració social dels sol·licitants d'habitatge de promoció pública, tenint en compte totes les seues circumstàncies personals i familiars.

De la lectura de l'expedient de queixa es dedueix, però, que la interessada compta amb un habitatge de promoció pública, per la qual cosa l'objecte no se centrava tant en l'accés a un habitatge, com en l'adequació que presenta l'habitatge efectivament adjudicat a la situació sanitària i personal de la interessada.

En efecte, la interessada presentava, d'acord amb els seus escrits, una malaltia que li impedia o dificultava a l'extrem accedir a l'habitatge a través de les escales, ja que l'habitatge que tenia era un tercer sense ascensor. Estes circumstàncies determinaven, per això, que la qualitat de vida de la promotora de l'expedient de queixa estiguera seriosament compromesa.

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

Partint d'esta idea, l'article 49 de la Constitució, referint-se a les persones amb discapacitat, ja va ordenar als poders públics que prestaren l'atenció especialitzada que requeriren estes persones i l'empara especial per al gaudi dels drets.

Una 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-la en els distints àmbits susceptibles d'actuació dels poders públics.

D'esta manera, recordem que la Llei 13/1982, de 7 d'abril, sobre integració social dels minusvàlids, després d'establir en l'article 1 que "els principis que inspiren la present Llei es fonamenten en els drets que l'article 49 de la Constitució reconeix, quant a la dignitat que els és pròpia, als disminuïts en les seues capacitats físiques, psíquiques o sensorials per a la seua completa realització personal i la seua total integració social, i als disminuïts profunds per a l'assistència i tutela necessàries", i estableix en l'article 3 que "els poders públics prestaran tots els recursos necessaris per a l'exercici dels drets a què es referix l'article 1, i constitueixen una obligació de l'Estat la prevenció, les cures mèdiques i psicològiques, la rehabilitació adequada, l'educació, l'orientació, la integració laboral, la garantia d'uns drets econòmics, jurídics socials mínims i la Seguretat Social", i afegix a continuació que "a estos efectes estaran obligats a participar, per a la seua efectiva realització, en el seu àmbit de competències corresponents, l'Administració central, les comunitats autònomes, les corporacions locals, els sindicats, les entitats i organismes públics i les associacions i persones privades".

Per la seua banda, també era necessari recordar que la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, anteriorment mencionada, en insistir en la necessitat de garantir la plena integració social de les persones amb discapacitat, va elevar a la categoria de principi rector de la Llei, entre d'altres, el de normalització, entès com “el principi en virtut del qual les persones amb discapacitat han de poder portar una vida normal, accedir als mateixos llocs, àmbits, béns i servicis que estan a disposició de qualsevol persona normal”.

En este sentit, destaquem com, a l'empara de les normes anteriorment enunciades, la Generalitat també havia assumit com a propis els objectius anteriorment ressenyats, i a este efecte dictava nombroses normes legals que compartixen, com a principi inspirador, el mandat constitucional de defensa i efectivitat real del principi d'igualtat. En este sentit, destaca de manera especial la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat.

Esta norma reconeix, en la seua exposició de motius, que un dels objectius essencials que ha de marcar l'actuació de la Generalitat rau a “donar una resposta adequada i coordinada a les necessitats de les persones amb discapacitat, amb la finalitat última de millorar les seues condicions de vida i aconseguir la seua integració sociolaboral”.

Una conseqüència d'estos mandats programàtics és la plasmació en esta norma del principi d'igualtat d'oportunitats, segons el qual els poders públics hauran de garantir “l'accés de les persones amb discapacitat als béns i recursos generals de la societat, si és necessari a través de recursos complementaris i, en tot cas, eliminant tota forma de discriminació i limitació que siga aliena a la condició pròpia d'estes persones. En l'aplicació d'este principi, les administracions públiques hauran de tindre en compte les necessitats particulars de les persones o dels col·lectius de persones amb discapacitat, sobretot en relació amb el disseny i la provisió de servicis i recursos específics per a cadascuna, tot procurant garantir la cobertura territorial”.

D'altra banda, i més concretament quant a la matèria que ens ocupa, recordàvem en la resolució dictada que l'article 2 del Decret 66/2009, de 15 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Pla Autonòmic d'Habitatge de la Comunitat Valenciana 2009-2012, estableix que:

“(…) a més dels beneficiaris amb dret a protecció preferent que estableix l'article 1 del Reial Decret 2066/2008, de 12 de desembre, pel qual es regula el Pla Estatal d'Habitatge i Rehabilitació 2009-2012, hauran de considerar-se els següents:

1. Pensionistes majors de 65 anys amb ingressos familiars ponderats inferiors a 1,5 vegades l'indicador públic de renda d'efectes múltiples.
2. Persones amb discapacitat i persones reconegudes com a dependents en qualsevol dels seus graus i nivells, d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència”.

Davant d'estos fonaments anteriors, determinàrem que la problemàtica plantejada pel present expedient de queixa 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 sorgit a l'empara de la Constitució espanyola i, en especial, del seu article 49, posa en definitiva de manifest que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit i que ha de garantir en la mesura de les seues possibilitats és la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, a través de l'assoliment de la seua plena integració social i, per això mateix, a través del ple èxit de la seua igualtat efectiva amb la resta del cos social.

En este sentit es pot afirmar, sense por d'errar a l'excés, que totes les obligacions i els deures d'actuació que la legislació imposa als poders públics es troben directament destinats a la consecució d'estos objectius. Per això mateix, i considerat al revés, l'actuació dels poders públics en este àmbit ha de ser analitzada i jutjada d'acord amb la contribució que esta faça a la satisfacció d'aquells.

De la normativa anteriorment enunciada es deduïa que, a fi de satisfer el principi d'autonomia i com a conseqüència del principi de responsabilitat pública, les administracions públiques han de garantir l'existència d'una xarxa adequada d'habitatges de promoció pública dotats amb els mitjans tècnics necessaris per a garantir el dret a un habitatge digne a les persones amb discapacitat, i promoure d'esta manera l'efectivitat del dret a la integració social, amb la qual cosa es permetria la consegüent consecució de la millora en la qualitat de vida d'estes persones.

Això determina que, també en este cas, hi calguera una actuació que perseguira remoure els obstacles que la ciutadana assenyalava que li impedién aconseguir esta plena integració.

Lògicament, la consecució d'este objectiu depenia de la prèvia existència, dins del catàleg d'habitatges de promoció pública disponible, d'habitatges que es troben adaptats a les necessitats que puguen plantejar hipotètics beneficiaris aflagits per alguna situació de discapacitat i el desenvolupament d'una activitat d'indagació sobre la possibilitat de dur a terme la permuta del seu habitatge amb un altre que reunira els requisits idonis per a pal·liar els problemes de la interessada (ser una planta baixa o primer pis).

Sobre la bases de les anteriors consideracions, formulàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient el suggeriment que realitzara totes les actuacions necessàries per a determinar la possibilitat de permutar l'habitatge de la interessada, i amb això donara satisfacció a la petició formulada per la promotora del present expedient de queixa que se li assignara un habitatge adaptat a les seues necessitats.

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

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

Els impagaments de les ajudes reconegudes als ciutadans i les ciutadanes valencians en el marc dels plans d'ajuda dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o

lloguer ha tornat a constituir numèricament, en matèria d'habitatge, el principal motiu de reclamació davant del Síndic de Greuges durant l'any 2013.

En este sentit, i tal com ja es va assenyalar en els últims informes anuals presentats a les Corts -2010, 2011 i 2012-, els impagaments de les ajudes 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 centrat l'escrit de reclamació de molts expedients de queixa, en els quals els ciutadans exposaven les dificultats i la situació crítica en què els situava el retard en l'abonament de les ajudes que els havien estat reconegudes.

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 l'habitatge i a la resta de despeses derivades de la seua adquisició, sense comptar tanmateix amb uns ingressos que havien sigut tinguts en compte a l'hora de prendre la decisió d'adquirir l'habitatge.

En relació amb esta problemàtica, que substancialment i lamentablement no ha variat d'un exercici a un altre, no podem deixar de reiterar l'exposició que realitzàvem a este efecte en l'anterior informe anual presentat a les Corts.

Com assenyalàvem llavors, encara que el fons de les reclamacions girava entorn de la reclamació de pagament que s'acaba de relatar, una anàlisi més particularitzada dels nombrosos expedients de queixa tramitats permet observar 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 s'ha preceptuat en l'article 28.2 i 3 de la Llei d'hisenda pública valenciana, si escau es dictarà una resolució de concessió de l'ajuda en el moment en què existisca crèdit pressupostari que li done 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 a l'habitatge havia sigut prèviament reconeguda, però 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 de la seua concessió.

En estes hipòtesis, la informació remesa per l'esmentada Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient assenyalaria que tan prompte com existisca crèdit pressupostari adequat i suficient a este efecte, es durà a terme la seua comptabilització i es comprovaran aquelles qüestions regulades en la Llei d'hisenda pública valenciana i la

resta de disposicions reglamentàries que la despleguen, preceptives en tot expedient de despesa abans de remetre'l 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 sigut 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 "(...) l'abonament està pendent de pagament 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, una vegada reconeguda a favor seu l'ajuda d'accés a l'habitatge, s'havien acollit al sistema de bestretes 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 i transcorregut el període de temps previst per a retornar les bestretes, els situava en una difícil situació econòmica, en haver de fer front a la devolució a pesar de no haver rebut les quantitats degudes per la Generalitat, i per això havien de pagar-les amb el seu patrimoni personal.

En estos 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.

A les anteriors situacions, ja exposades en l'esmentat Informe anual de 2012, s'ha unit en 2013 un cinqué grup d'expedients, en els quals l'objecte de reclamació se centra, en l'àmbit de les ajudes d'emancipació, en la situació que ha provocat a certs beneficiaris la supressió d'esta modalitat de subvenció, a través del Reial Decret Llei 20/2012, de 13 de juliol, per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, amb anterioritat a la finalització prevista inicialment en el Reial Decret 1472/2007, pel qual es regula la renda bàsica d'emancipació.

En estos expedients, els ciutadans manifestaven que els havia estat reconeguda una ajuda de renda bàsica d'emancipació i no havien pogut començar a rebre el seu pagament perquè no s'havia produït la comunicació de la concessió dins del termini i la forma escaient, per part de l'òrgan de gestió (IVHSA) al Ministeri de Foment.

En este grup d'expedients, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens exposava que ens trobàvem amb casos en què les ajudes sol·licitades es van concedir durant el primer semestre de 2012 i en què, per motius organitzatius de reducció de personal adscrit a esta Direcció General, les resolucions corresponents no es van remetre al Ministeri fins al setembre de 2012.

L'Administració ens indicava que, davant d'esta situació, en data 21 de novembre de 2012 es va sol·licitar al Ministeri que foren admesos i es pagara l'ajuda dels expedients afectats pel tancament imprevist de les línies d'ajudes. En este sentit, s'assenyalava que, a través d'un escrit de data 13 de desembre de 2013, el Ministeri va respondre a la Direcció General actuant que els expedients remesos no podien ser admesos per trobar-se fora de termini.

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 patim, no obstant això, 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, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes".

En virtut de tot el que antecedit, 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.

Finalment, en els casos de falta d'abonament per tardança en la remissió de les resolucions de concessió d'ajuda de renda bàsica d'emancipació, es va considerar oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, tenint en compte l'error que s'havia produït, s'adoptaren les mesures indemnitzatòries necessàries per a esmenar-lo al més aviat possible.

5. Altres queixes

L'autor de la queixa núm. 1111133 es va dirigir a esta institució per manifestar que, a pesar de l'informe emés per la Conselleria amb data 21 de setembre de 2007, en l'anterior expedient de queixa tramitat per esta institució amb el número 061218 encara no havia rebut la devolució de les quantitats lliurades a compte per a l'adquisició d'un habitatge de protecció pública.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitarem un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana, la qual, a través de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, ens va exposar que "(...) s'ha tramitat expedient de devolució de quantitats i hi consta el corresponent informe econòmic, amb la determinació de les quantitats que cal tornar, per a consulta de la interessada, a la qual en pròximes dates, si no formula al·legacions a l'esmentada determinació de quantitats, se li notificarà la corresponent resolució de l'expedient (...)".

Posteriorment, l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, ens va remetre informe en què ens indicava que "(...) amb data 24 d'octubre de 2012 s'ha remés carta a la interessada en la qual se li informa que per a poder accedir a la petició de devolució de quantitats associada a l'expedient de resolució administrativa de contracte de compravenda per nos, ha de formular la seua sol·licitud per la via ordinària, davant de les oficines de l'Institut Valencià d'Habitatge (...)".

Esta institució va exposar en la resolució emesa que era conscient de les vicissituds succeïdes en la tramitació de l'expedient de devolució de les quantitats abonades a l'autora de la queixa, però que, no obstant això, tenint en compte el temps transcorregut, esqueia resoldre l'expedient tot acordant la devolució a l'autora de la queixa.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'Habitatge, SA), que, una vegada presentada la sol·licitud per l'autora de la queixa, es resolguera l'expedient i s'acordara la devolució de les quantitats sense més tràmits.

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

L'autor de l'expedient de queixa núm. 1111066 manifestava que els veïns dels blocs en què residix, propietat de l'IVHSA, s'havien dirigit a este organisme per denunciar l'estat de deteriorament en què es troben, sense haver obtingut ni una resposta ni una solució al problema denunciat, a pesar del temps transcorregut des de llavors.

En la comunicació remesa, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va comunicar que "(...) l'Institut és coneixedor del deteriorament en què es troben els habitatges objecte del present expedient i que, per consideració a això, en pròximes dates està prevista la visita a l'esmentat grup d'habitatges per tècnics de l'IVHSA (...)".

A la vista d'això anterior, i després de transcórrer un període raonable de temps perquè esta actuació s'haguera realitzat, sol·licitarem en data 14 de maig de 2013 la remissió a esta institució d'un informe en què ens comunicara el resultat de les visites d'inspecció realitzades, així com les mesures previstes per a aconseguir la millora de les condicions d'ús i habitabilitat dels habitatges.

Amb data 15 de juliol de 2013 va tindre entrada en esta institució un informe pel qual es comunicava que "(...) no s'ha pogut efectuar la visita en les dates previstes, ja que s'ha donat prioritat a les de caràcter d'urgència, el més probable és que la visita s'efectue després de l'estiu (...)".

De la lectura dels documents que integren el present expedient de queixa es deduïa que el seu objectiu versava sobre l'actuació de l'Administració en relació amb les peticions formulades pels interessats sobre la reparació de les deficiències detectades en els habitatges que els van ser assignats, propietat de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA. En relació amb la qüestió s'observava que a pesar del temps transcorregut des de llavors, que ja superava l'any d'espera, no s'havia adoptat per la Conselleria cap mesura respecte d'això, i estava en eixos moments pendents la visita d'inspecció que permetera

constatar, tant l'estat de deteriorament que presenten els habitatges, com les mesures que calia adoptar per a restituir-los a l'estat idoni d'ús i habitabilitat.

Esta institució era conscient de la càrrega de treball a què ha de fer front l'Institut Valencià de l'Habitatge en relació amb el manteniment dels habitatges que formen part del parc públic que gestiona, així com de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques durant la greu crisi econòmica que patim. No obstant això, no vam poder deixar de seguir recordant 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".

A la vista de tot això, entenem que seria aconsellable que s'adoptaren totes les mesures pertinents per a agilitzar el present expedient, i que amb això es donara satisfacció a la petició dels promotors de l'expedient, i que s'hi giraren les visites necessàries per a avaluar les actuacions que cal dur a terme en els habitatges de referència, a fi de garantir el seu adequat estat de conservació i d'ornament.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, en el present expedient, adoptara totes les mesures resultaren necessàries perquè els servicis tècnics d'eixa Administració giraren, tan ràpidament com fóra possible, visita d'inspecció a l'efecte d'avaluar tant la situació dels habitatges objecte del present expedient, com les actuacions que cal realitzar per a pal·liar les deficiències que s'hi detectaren.

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

D'altra banda, en el seu escrit inicial de queixa -1210980- es manifestava que, a pesar que, de forma reiterada, està reclamant, "(...) en la seua condició de president de la comunitat de propietaris del garatge (...), situat a Aspe, el pagament de les quotes comunitàries de 13 places de garatge que són propietat de l'IVHSA, així com la derrama que va haver de pagar cada propietari per a adequar el garatge a la normativa vigent, ja que l'Ajuntament d'Aspe el va tancar per no estar-hi adequat, en data d'avui encara no han obtingut cap resposta, ni tampoc els ha sigut abonada la quantitat deguda, la qual puja a 3.289 euros (...)".

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, sol·licitarem un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va exposar que la comptabilització corresponent a l'expedient objecte de la present queixa estava pendent de disponibilitat de crèdit adequat i suficient per al seu tràmit.

En la resolució emesa, esta institució va manifestar que, tot i que era 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 patim, no obstant això, no podem sinó continuar recordant l'obligatorietat del pagament de les obligacions que deriven de les despeses comunes o

quotes comunitàries i, amb més motiu, quan el seu impagament està perjudicant de manera considerable la resta de comuners.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú 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 abonar íntegrament les quotes comunitaris pendents de pagament.

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

L'autor de l'expedient de queixa núm. 1212990 manifestava que, el 6 de juny 2012, va sol·licitar la instal·lació d'una rampa d'accés a l'habitatge de l'IVHSA en què viu, ja que sa mare, que és la titular de l'habitatge, té una discapacitat del 75% amb mobilitat reduïda i necessita eixa rampa. Segons ens indicava en el seu escrit, el portal de l'habitatge té dimensions suficients perquè es puga fer i, a més, es tracta de salvar tan sols quatre escalons; no obstant això, ens comunicava que, fins a la data, no havia rebut cap resposta.

L'Administració autonòmica, després de diversos requeriments i així mateix després de diverses diligències telefòniques, ens va remetre informe en què conclouia que "(...) es considera tècnicament no viable la construcció de la rampa sol·licitada per a salvar el desnivell existent en el vestíbul de referència (...)".

Una vegada rebut l'informe en donàrem 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 afegia que "(...) aporta fotografies d'un altre edifici del mateix barri (Mare de Déu del Carme), concretament en el carrer de darrere, on és encara més gran el desnivell i la rampa que han hagut de fer sí que l'han executat (...)", per això sol·licitava que es reconsiderara la decisió, atesa la necessitat que representa per a sa mare discapacitada i titular de l'habitatge, la qual fa un any i mig que no ix al carrer perquè no pot salvar, amb la cadira de rodes, els quatre escalons del vestíbul.

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, emetèrem una resolució, la recomanació de la qual es basava en els següents arguments.

En relació amb la falta de resposta, vam creure convenient recordar que 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, 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 virtut d'això, recordarem igualment que 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.

Respecte de la qüestió de fons plantejada, signifiquem que la configuració del nostre Estat, com un estat social, exigix la intervenció dels poders públics perquè la igualtat dels individus, que proclama l'article 14 de la Constitució, siga real i efectiva. Al seu torn, l'article 9.2 de la nostra carta magna estableix que correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra 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, cultural i social.

Per la seua banda, l'article 49 de l'esmentat text estableix que els poders públics hauran de fer una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals hauran de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i els empararan especialment per al gaudi dels drets que este títol atorga a tots els ciutadans

Seguint estos manaments constitucionals, recordem que la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, té com a objecte establir mesures per a garantir i fer efectiu el dret d'igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, d'acord amb els articles ja citats de la Constitució. En este sentit, el seu article 10 estableix que el Govern, sense perjudici de les competències atribuïdes a les comunitats autònomes i a les corporacions locals, regularà unes condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació que garantisquen uns nivells d'igualtat d'oportunitats a tots els ciutadans amb discapacitat. Esta regulació serà gradual en el temps i en a l'abast i contingut de les obligacions imposades.

Per la seua banda, i ja en l'àmbit autonòmic, assenyalem que la Llei de la Generalitat 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, es referix en l'article 10 als elements d'urbanització i estableix que:

“(...) les especificacions tècniques i els requisits que s'hauran d'observar en relació amb l'accessibilitat al medi urbà, a l'efecte del que estableix la present Llei, es realitzaran a través del desplegament reglamentari, en què es regularan, entre d'altres, els apartats següents:

a. Itineraris de vianants. El traçat i disseny dels itineraris públics destinats al trànsit de vianants, o al trànsit mixt de vianants i vehicles es realitzarà de manera que resulten accessibles, i que tinguen amplària suficient per a permetre, almenys, el pas d'una persona que circule amb cadira de rodes juntament amb una altra persona i possibilita també el de persones amb limitació sensorial. Els paviments seran antilliscants i sense rugositats diferents de les pròpies del gravat de les peces; les seues reixes i registres, situats en estos itineraris, estaran en el mateix pla que el paviment circumdant.

(...)

d. Escales. Es determinarà reglamentàriament el seu disseny i traçat i s'haurà d'assenyalar l'inici i final d'estes amb paviment de textura i color diferents.

S'assegurarà que en aquells llocs on existisquen escales es dispose de mitjans alternatius que faciliten l'accés a persones amb discapacitat.

e. Rampes. Són els elements que dins d'un itinerari de vianants permeten salvar desnivells bruscos o pendents superiors a les del propi itinerari. S'establiran reglamentàriament els criteris a què hauran d'ajustar-se.

Serà obligatòria la construcció de rampes en les voreres de difícil accés per a persones amb cadires de rodes.”

Com a corol·lari d'això anterior, segons assenyalem, en la referència a la taula de drets que conté l'Estatut d'autonomia de la nostra Comunitat després de la seua reforma i, concretament la menció expressa que fa del fet que:

“Tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i dins un termini raonable, i a gaudir de servicis públics de qualitat (art. 9.2)... En tot cas, l'actuació de la Generalitat se centrarà primordialment en els àmbits següents: (...) la no-discriminació i els drets de les persones amb discapacitat i les seues famílies a la igualtat d'oportunitats (art. 10.3) (...) La Generalitat procurarà a les persones afectades de discapacitat la seua integració a través d'una política d'igualtat d'oportunitats, mitjançant mesures d'acció positiva, i garantirà l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, edificis i servicis públics (art. 13.2).”

Finalment, considerem oportú assenyalar que, en el marc d'este complex normatiu, la Convenció sobre Drets de les Persones amb Discapacitat, feta a Nova York el 13 de desembre de 2006, ratificada per l'Estat espanyol mitjançant instrument publicat en el BOE de 21 d'abril de 2008, estableix en l'article 9.1, de forma expressa, el compromís dels estats part d'adoptar:

“(...) mesures pertinents per a assegurar l'accés a les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic (...), tant en les zones urbanes com rurals (...). Estes mesures, que inclouran la identificació i l'eliminació d'obstacles i barreres d'accés, s'aplicaran, entre altres coses a: a) les vies públiques (...).”

Tenint en compte tot el que acabem d'exposar, realitzàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient les recomanacions següents:

1. En situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, i en este sentit, es dicte una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.

2. A l'empara dels articles 49, 9.2 i 14 de la Constitució, així com dels articles 10.3 i 13.2, segons els quals els poders públics duren a terme polítiques per a garantir la igualtat de les persones discapacitades, que adopte les mesures oportunes per a garantir l'accessibilitat integral de les persones amb mobilitat reduïda al medi urbà existent amb anterioritat a la Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació i en este sentit reconsiderare la decisió tècnica adoptada, tenint en compte també que en habitatges pròxim estes mesures s'han dut a terme.

En el moment de concloure l'elaboració del present Informe anual, ens trobem a l'espera que l'administració implicada ens informe sobre l'acceptació de la recomanació emesa o, si s'escau, que ens comuniqui les raons concurrents per a no acceptar-la.

c) MEDI AMBIENT

1. Introducció

Durant l'any 2013 van arribar a la institució un total de 3.513 queixes, davant de les 382 queixes presentades en 2012, 437 en 2011 i 203 en 2010.

Este important increment ha estat motivat per les nombroses queixes rebudes en relació amb les molèsties causades per una planta de tractament de residus sòlids urbans en el municipi del Campello i la regulació del mètode de caça d'aus denominada "el parany".

Una vegada dit això, el problema que més s'ha suscitat en les queixes és la contaminació acústica, ja siga aquella que prové dels espais o de les instal·lacions públiques, ja siga aquella generada per establiments privats amb ambientació musical o sense, com també altres fonts puntuals de diversa índole, de manera que s'hi han reproduït les problemàtiques habituals.

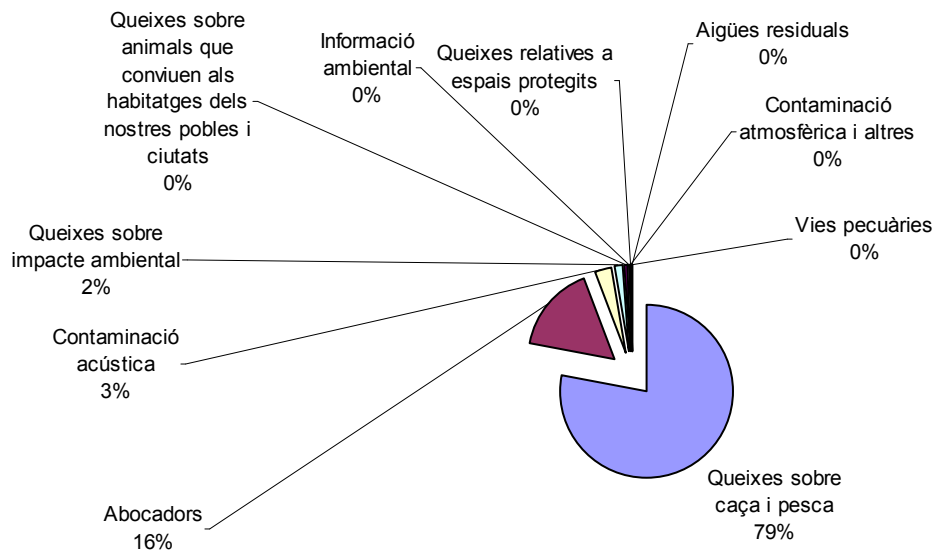
És important destacar els impactes derivats de determinades activitats de caràcter industrial productores d'emissions, com també la temàtica recurrent de les antenes de telefonia mòbil, que han motivat la intervenció d'esta institució diverses vegades.

En els epígrafs que seguixen analitzem altres problemàtiques interessants, com ara les dificultats que tenen alguns ciutadans -concretament 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 fan referència tant al fet que no els contesten les sol·licituds com al subministrament parcial i insuficient d'esta informació.

Finalment, donem compte del seguiment d'aquelles queixes en què, després que s'haja acceptat formalment la recomanació o el suggeriment efectuat per esta institució, els seus efectes no han transcendit a la ciutadania, la qual cosa comporta que els seus efectes pogueren ser merament il·lusoris i no efectius.

2. Medi ambient

Àrea de Medi Ambient	Queixes
Queixes sobre caça i pesca	2.738
Abocadors	574
Contaminació acústica	101
Queixes sobre impacte ambiental	65
Queixes sobre animals que conviuen als habitatges dels nostres pobles i ciutats	17
Informació ambiental	8
Contaminació atmosfèrica i altres	4
Queixes relatives a espais protegits	3
Aigües residuals	2
Vies pecuàries	1
Total Àrea de Medi Ambient	3.513



3. Contaminació acústica

Seguidament explicarem les queixes més interessants tramitades en 2013 sobre esta temàtica, relatives als sorolls procedents de diverses fonts, com ara les següents: les instal·lacions i activitats que es generen en l'espai públic municipal; l'activitat lúdica; el trànsit rodat i altres mitjans de transport; els establiments amb ambientació musical i activitats mercantils diverses i industrials; com també d'altres fonts de contaminació acústica, com per exemple la procedent d'espais privats, quan els llinars acústics produïts superen aquells que s'autoritzen legalment.

La queixa núm. 1300116, relativa a la contaminació acústica generada per l'aglomeració de sis locals d'oci en menys de 50 metres a la zona del barri de Russafa, va ser tancada en concloure la seua tramitació, ja que l'Ajuntament de València va informar que s'havien clausurat determinades activitats, s'havien obert expedients respecte dels locals que no complien les mesures correctores adequades per a l'exercici de l'activitat i s'havia incrementat el nivell d'inspecció d'estes activitats, per evitar que funcionaren incomplint les mesures exigides per la legislació de contaminació acústica i ambiental.

En relació amb l'expedient de queixa núm. 1302195, relatiu a les insuportables molèsties acústiques que suporten els veïns d'un immoble situat a Elx, com a conseqüència de l'activitat il·legal desenvolupada 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.

Després de fer la investigació corresponent, recomanarem a l'Ajuntament d'Elx que continuara adoptant totes les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques denunciades per l'autor de la queixa. En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la contestació municipal sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

D'altra banda, en la queixa núm. 1318432 s'indicava que, des de l'any 2007, una comunitat de propietaris està patint molèsties, sorolls i olors a causa d'activitat realitzada en el local comercial que tenen en els baixos de l'edifici. Que han realitzat moltes reclamacions i l'Ajuntament d'Oliva ha actuat fins i tot amb el tancament d'alguna d'estes activitats. No obstant això, el problema no s'ha solucionat, ja que després de l'última inspecció de l'Ajuntament al local denunciat (en què esmenta que està tot correctament) s'han introduït noves màquines per a la fabricació de pa, les quals no cessen de produir sorolls, i l'Ajuntament argumenta que no pot reobrir un expedient fins que no passen els 5 anys, segons diu que disposa la llei.

Després de fer la investigació corresponent, recomanarem a l'Ajuntament Oliva que realitzara un seguiment continuat de l'activitat de bar restaurant, per verificar que s'ajusta als termes de la llicència i impedir usos no autoritzats a través de la imposició de mesures cautelars, i en cas d'incompliment, tramitar els expedients sancionadors que corresponen.

L'ajuntament d'Oliva, a pesar del requeriment que se li ha efectuat, no ha contestat a la recomanació efectuada per esta institució; en este sentit, seguix oberta la queixa.

Citem igualment la queixa núm. 1318444, en la qual es manifestava que, a través d'un escrit presentat amb data 11 de setembre de 2013, es denunciaven les insuportables molèsties acústiques que suporten els veïns com a conseqüència de la terrassa d'una cerveseria. Després de la seua instrucció, s'ha tancat i s'ha arxivat la queixa, atés que l'Ajuntament de Benidorm va iniciar les corresponents actuacions sancionadores encaminades a eliminar la contaminació acústica denunciada.

Així mateix, donem compte de la queixa núm. 1318463, en què es denunciava la insuportable contaminació acústica que patixen els veïns com a conseqüència dels sorolls generats fora i dins d'un bar que té nombroses taules i cadires les quals ocupen la via pública.

L'Ajuntament d'Almàssera ens va remetre un informe en què expressava que:

“(…) vistes les denúncies presentades en relació amb les molèsties ocasionades per l'ocupació de la via pública amb taules i cadires, se li va ordenar que les retiraren immediatament (...) en data 11 de novembre de 2013 s'ha requerit la titular de la llicència d'activitat per a presentar esta documentació: informe d'auditoria acústica, segons allò que s'ha regulat en l'article 18 del Decret 266/2004, de 3 de desembre, del Consell de la Generalitat Valenciana (...) per part d'este Ajuntament s'estan realitzant les actuacions pertinents amb vista a solucionar la problemàtica denunciada (...)”.

Davant d'això, recomanarem a l'Ajuntament d'Almàssera que adoptara totes les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques que injustament estan patint els veïns des de fa molts anys i que impedita la indeguda ocupació de la via pública amb taules i cadires. L'expedient es troba obert i estem esperant rebre la pertinent resposta municipal sobre la recomanació que li va fer esta institució.

Volem destacar també la queixa núm. 1317554, en la qual es denuncia:

«(...) la patent passivitat i permissivitat tant de l'autoritat portuària, com de l'Ajuntament de la ciutat. Decibels i més decibels, fins a altes hores de la matinada, retronen en els vidres i envans de les nostres cases sense permetre'ns el descans cada vegada que s'acosta el cap de setmana. Els majors problemes deriven fonamentalment de dues discoteques que, si considerem les estrictes normatives municipals expressades "sobre el paper", dubtem que tinguen permís per a funcionar tal com ho fan. Una s'anomena enguany "Karamba" (canvia cada temporada de nom i gerència, i ens fa la vida impossible) i es troba al terrat de l'edifici, protegida per la sostrada metàl·lica que cobrix tota l'obra, sense plantejar-se la més mínima estanqueïtat pel que fa a l'emissió exterior de decibels. L'altra, "Àngelus" s'ubica al bell mig de la plaça, juntament amb l'edifici dels cines, i ocupa una espècie de terrassa elevada, completament a l'aire lliure, flanquejada pels altaveus que tan desafortat "boom boom" emeten, al gust de la joventut. Esta última ha arribat la present setmana a organitzar una festa banyada amb cervesa que ha durat més de vint-i-quatre hores ininterrompudes. I, segons pareix, esta activitat té aparences de prendre carta de naturalesa durant la present temporada. Davant de semblant abús, diversos veïns van telefonar la policia, però el resultat va ser encara pitjor: pujada de volum, autèntics

alarits d'un vocalista que animava la festa i sarau fins a les quatre de la matinada del dilluns. Esta és, Sr. Síndic, la forma en què se les gasten els nostres "veïns d'enfront".

Caldria afegir-hi altres circumstàncies, com ara la utilització d'altaveus de carrer en Pizza Gusto (que recorden aquells impertinents reclams, d'altres temps, de les botigues de loteria a València) o la utilització d'una gran pantalla de TV en el restaurant contigu Kebabb, que té el carrer com a sala d'audicions i que en competència amb els seus veïns emet volum a tota màquina (...).»

Després de la seua tramitació i vistos els informes que ens va remetre l'Ajuntament de Castelló, recomanarem a l'Ajuntament que, en el present supòsit, els tècnics municipals giraren 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, que hi efectuaren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat, que adoptaren les mesures correctores que escaiguen i, així mateix, que controlaren l'impacte de l'activitat en el seu entorn.

Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament de Castelló va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

D'altra banda, hem tramitat també la queixa núm. 1317898, en la qual l'interessat substancialment denuncia les molèsties que, injustament, patix com a conseqüència del funcionament d'una activitat de discoteca que es troba al costat de la seua casa, com també pel consum habitual d'alcohol que nombrosos ciutadans realitzen en la via pública. El promotor de l'expedient relata que, a pesar de les nombroses denúncies que ha realitzat davant de l'Ajuntament de Torrevieja, no ha obtingut una solució al problema que patix.

Davant d'això, i després de demanar la corresponent informació a l'administració municipal, recomanarem a l'Ajuntament de Torrevieja que, en relació amb les pràctiques de consum d'alcohol en la via pública, continue adoptant les mesures que resulten necessàries per a la comprovació i el seguiment d'estes conductes, i que es tramiten les corresponents denúncies, i els expedients sancionadors per dispensació i consum d'alcohol. L'expedient es troba actualment en tràmit i, en conseqüència, estem pendents que l'Ajuntament de Torrevieja ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si escau, ens manifeste les raons que considere per a no acceptar-la.

Igualment cal destacar la queixa núm. 1318004 en la qual l'autor indica que ha denunciat en diverses ocasions la contaminació acústica que genera un pub, pel dany que produïx a la salut i, fins a la data, l'Ajuntament del Verger no ha adoptat cap mesura encaminada a verificar les denúncies presentades i a exigir al titular de l'activitat que adopte les mesures correctores legalment establides per a eliminar el focus de soroll denunciat.

Davant d'això, hem recomanat a l'Ajuntament del Verger que, en el present supòsit, els tècnics municipals giren visita d'inspecció a les activitats objecte de l'expedient, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que realitze els mesuraments pertinents d'emissió de

soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat i que adopte les mesures correctores que escaiguen, inclosa la clausura de l'activitat, si arriba el cas.

L'Ajuntament del Verger va acceptar la recomanació d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar i vam arxivar l'expedient.

D'altra banda, la queixa núm. 1310775 aborda una temàtica que sol presentar-se de manera recurrent i afecta dues qüestions habitualment connectades, com són els problemes relatius al soroll d'establiments i a l'incompliment d'horaris de tancament. En este sentit, es denunciaven les insuportables molèsties acústiques generades per una discoteca, les quals no han desaparegut en cap moment, i l'incompliment de l'horari de tancament. Estos mateixos fets ja van ser denunciats en el nostre anterior expedient de queixa núm. 093487, en què emetérem la següent Recomanació amb data 26 de març de 2010:

“(...) estimem oportú RECOMANAR a l'Excm. Ajuntament de Xàbia que, segons el resultat dels mesuraments sonomètrics que es fan en l'actualitat, s'ordenen les mesures oportunes per a eliminar les molèsties acústiques que injustament està suportant l'autora de la queixa, s'hi incremente la vigilància policial per a comprovar el compliment de l'horari de tancament, i que, si escau, es remeten les actuacions a la Conselleria de Governació per a la tramitació del procediment sancionador per no respectar l'horari màxim autoritzat (...)”.

Així mateix, en el posterior expedient núm. 1109425, vam tornar a emetre amb data 28 de setembre de 2011 la Recomanació següent: “(...) estimem oportú RECOMANAR a l'Excm. Ajuntament de Xàbia que adopte totes les mesures legals al seu abast per a eliminar la contaminació acústica que injustament està suportant l'autora de la queixa, així com el compliment de l'horari de tancament de l'establiment (...)”.

Després de l'oportuna tramitació, vam resoldre novament recomanar a l'Ajuntament de Xàbia que continuara adoptant totes les mesures que foren necessàries per a impedir el funcionament de la discoteca mentre no desapareguen totalment les molèsties acústiques que injustament patix l'autora de la queixa des del 2008, quan va acudir per primera vegada a esta institució. L'expedient es troba tancat en haver acceptat l'Ajuntament de Xàbia els pronunciaments efectuats.

Així mateix, convé assenyalar, dins dels expedients que estem analitzant, la queixa núm. 1316995, en la qual es denuncien les insuportables molèsties que patix al seu habitatge com a conseqüència de la contaminació acústica generada per un pub. Ens expressa la seua disconformitat amb l'ampliació d'horaris acordada per l'Ajuntament fins les 4 de la matinada des del 14 de juny fins al pròxim 30 de setembre.

Després de la investigació, recomanàrem a l'Ajuntament de Carcaixent que adoptara totes les mesures necessàries per a eliminar les vibracions i molèsties acústiques que injustament estan patint els veïns des de fa molts anys, entre estes, que ordenara l'adequada insonorització del local, hi incrementara la vigilància policial per a evitar alteracions de l'ordre en la via pública, efectuar inspeccions periòdiques per a comprovar que no es produïxen molèsties als veïns i que es complira l'horari de tancament de l'establiment i, en cas d'incompliment d'estes mesures, que ordenara el tancament del local i la incoació del corresponent procediment sancionador.

L'Ajuntament de Carcaixent va acceptar la recomanació d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar i vam arxivar l'expedient de queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1317196 es denunciava que una comunitat de propietaris patix, des de fa aproximadament 6 anys, greus molèsties causades pels baixos comercials. Estos baixos són ocupats per joves que durant tot l'any (però principalment a l'estiu i dies festius) realitzen festes i reunions a l'interior i exterior del local, i alteren amb música, crits, sorolls de motos i cotxes, brutícia, actes vandàlics, etc.; hi romanen fins a les 4 de la matinada amb les seues festes: "(...) el local no està preparat, ni complix les ordenances municipals ni normatives generals, i ocasiona greus molèsties. S'han presentat diverses instàncies en l'Ajuntament, però no apliquen la llei i ens ignoren, potser perquè hi ha persones de pes de la ciutat en el local i regidors. El local no està insonoritzat, tallen el carrer per a fer barbacoes o sopars sense avís ni edicte municipal, hi instal·len piscines, etc., i la policia, encara que hi va, no fa aplicar la llei (...)”.

Davant d'això, requerirem el corresponent informe l'Ajuntament de Benigànim i, després d'analitzar-lo, li recomanarem 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 a l'interior de les instal·lacions com en la seua àrea d'influència.

L'expedient es troba tancat atés que l'Ajuntament de Benigànim va acceptar els pronunciaments efectuats.

Convé destacar també, dins d'este bloc de queixes, la núm. 1317965, en la qual es denunciaven les molèsties que injustament suporten com a conseqüència de les actuacions musicals que es fan en un restaurant.

Una vegada finalitzada la investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que els tècnics municipals giraren visita d'inspecció a l'activitat objecte del present expedient, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que realitzaren els mesuraments pertinents dels nivells d'emissió de soroll.

L'expedient es troba tancat atés que la corporació local va acceptar la nostra recomanació.

Citem igualment la queixa núm. 1315180, en què ens manifesten que s'ha denunciat la contaminació acústica que procedix d'una cafeteria-gelateria que hi ha davall del seu habitatge i, fins a la data, l'Ajuntament no havia adoptat cap mesura encaminada a corregir-la.

Després de la tramitació, recomanarem a l'Ajuntament d'Albatera 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 valenciana

7/2002, de protecció contra la contaminació acústica. I, com que l'activitat que provoca les molèsties acústiques, fruit de la present queixa, és una activitat considerada molesta, i a l'excés, insalubre, que continuara adoptant les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques referides i, així mateix, que efectuara d'ofici, atés el caràcter de tracte successiu que tenen este tipus de llicències ambientals, un seguiment estricte d'este tipus d'activitats amb obertura dels expedients sancionadors que escaigueren, en cas que es produïsquen incompliments de la normativa que l'empara. I, en este sentit, li recordarem finalment el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica, sempre que s'acredite la superació de nivells acústics legals mitjançant la realització de mesuraments sonomètrics, i que remetera les actuacions a la Conselleria competent en el cas que l'assumepte sobrepassa la seua competència.

L'expedient es va tancar quan l'Ajuntament d'Albatera va acceptar els pronunciaments efectuats.

Hem examinat també la queixa núm. 1316738, en què la persona afectada ens referix que en els baixos del seu domicili funciona un bar tipus pub, amb ambientació musical, sense les degudes condicions d'insonorització: "(...) provoca molèsties contínues i greus; l'establiment tampoc complix amb els horaris de tancament establits; l'Ajuntament va intentar obligar l'amo a insonoritzar el local, però no ho va fer, i un any i mig després fins i tot estaven pendents de lliurar en l'Ajuntament la documentació que acreditara la insonorització, entre altres canvis que havien sol·licitat. Hi van donar un termini de temps però seguix igual, els tècnics de l'Ajuntament van passar a revisar l'aparell de música i este estava manipulat, és a dir, el limitador de decibels no funcionava i estava trucat. Els tècnics de l'Ajuntament van fer un informe en què acrediten el tancament de l'activitat. A més la llicència d'esta activitat està donada des de l'any 98 amb 70 decibels de límit, que és el soroll d'una conversació entre dues persones (...)"

Ha reunit més de 30 signatures de tots els veïns, ja que l'establiment no complix ni l'horari de tancament, ni les mesures d'insonorització adequades; s'ha reunit amb l'alcalde i, també, amb el regidor encarregat d'urbanisme. Té coneixement que l'ordre de tancament porta més d'un mes a la taula perquè s'aprove en ple i no es fa. A més ha sol·licitat veure l'expedient, al qual té ple dret i li deneguen accedir-hi perquè "seguix obert". Necessita tindre accés a l'expedient per a poder prendre mesures legals contra l'establiment, però, sobretot, contra l'Ajuntament que és el que està consentint esta situació, però no li'l faciliten.

En definitiva, ha denunciat els fets en reiterades ocasions, individualment, i en unió amb altres veïns, però l'Ajuntament no els ha donat cap contestació i tampoc no ha intervingut per a solucionar el problema.

Quan vam concloure les investigacions dutes a terme, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alzira 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, i per Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la

contaminació acústica, pel que fa a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques.

L'Ajuntament d'Alzira va acceptar la recomanació d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar i vam arxivar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1307887, els veïns afectats han denunciat amb reiteració davant de l'Ajuntament de Torreveija les molèsties per sorolls i olors generats per un bar, sense haver obtingut un resultat satisfactori fins al moment.

L'Ajuntament de Torreveija ens va remetre un informe en què expressa que "(...) les molèsties procedixen del compressor d'una cambra frigorífica que el titular de l'activitat indica que està fora de funcionament per avaria i que no pensa utilitzar (...) el titular de l'activitat va manifestar la seua voluntat de retirar el compressor de l'aire condicionat i ubicar-ho en la coberta plana de l'edificació (...) l'accés als lavabos ubicats al pati i que de vegades són usats pels clients sense tancar les portes i són visibles als menors que estan al seu habitatge durant el període vacacional (...) el titular de l'activitat expressa el seu desig de solucionar el problema (...)".

Davant d'això, recomanarem a l'Ajuntament de Torreveija que adoptara totes les mesures legals que foren necessàries per a eliminar les molèsties denunciades per l'autor de la queixa. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient.

També donem compte ací de la queixa núm. 1310428, en què la persona afectada ens relatava les molèsties que, per contaminació acústica i incompliment dels horaris de tancament, suporta com a conseqüència de l'irregular funcionament d'una activitat de bar. Segons assenyala en el seu escrit, a pesar de les denúncies cursades davant de l'Ajuntament d'Elx, no havia aconseguit una solució al problema.

Quan acabarem les investigacions dutes a terme, recomanarem a l'Ajuntament d'Elx que els tècnics municipals giraren visita d'inspecció a l'activitat objecte del present expedient, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que s'hi feren els mesuraments pertinents dels nivells d'emissió de soroll i, si escau, que imposaren les mesures correctores necessàries per a pal·liar les molèsties que s'hi detecten.

L'Ajuntament d'Elx va acceptar la recomanació d'esta institució i, en conseqüència, vam tancar i vam arxivar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1316537 es denunciaven les insuportables molèsties acústiques que patixen els seus pares al seu habitatge, situat al carrer Segura de Castelló de la Plana, com a conseqüència de l'estrepitosa activitat musical desenvolupada pel referit establiment i per l'activitat de botellot que es realitza en la part exterior.

Així mateix, sol·licita l'asfaltat del carrer Segura per a evitar els problemes de bloqueig de la seua única eixida quan coincideixen els clients de la discoteca i els aficionats que acudixen a l'estadi a veure al Club Esportiu Castelló. L'autora de la queixa insisteix a denunciar la situació de perill en què es troben els veïns, ja que no hi poden accedir l'ambulància o els bombers en cas de necessitat.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Castelló de la Plana ens remet un informe en què expressa que "(...) en l'actualitat la discoteca es troba oberta al públic i disposa de les autoritzacions administratives pertinents per a això; l'exercici d'esta activitat ocasiona el desenvolupament del que es coneix com botellot als voltants del local (...) esta Policia Local en la mesura de la disponibilitat del servici ha efectuat 37 butlletins de denúncia (...)".

En relació amb el problema de la falta d'asfaltat de l'eixida del carrer Segura, els tècnics municipals informen que "(...) l'esmentat carrer no es troba urbanitzat en tota la seua longitud i per això l'eixida dels vehicles que hi circulen es realitza a través d'un solar (...) l'actuació sol·licitada per a donar eixida al carrer Riu Segura és objecte d'una obra d'urbanització, i no pot fer-se a través d'actuacions de conservació i/o repavimentació de la via pública, ja que ha de redactar-se prèviament el corresponent projecte d'urbanització (...)".

Una vegada concloses les investigacions dutes a terme, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que, d'una banda, adoptara totes les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques denunciades, tant les provocades pel funcionament de la discoteca com per la pràctica del botellot als seus voltants, i d'una altra banda, que impulsara la urbanització de l'eixida del carrer Segura.

Vam tancar el present expedient de queixa quan l'Ajuntament de Castelló de la Plana va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

D'una altra banda, cal destacar la queixa núm. 1316333, en què es manifesten les molèsties per sorolls, fums i olors que suporten al seu habitatge com a conseqüència de l'activitat generada pel bar situat als baixos. Estos fets ja van ser objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 1211564, en què es va emetre una Recomanació amb data 7 de novembre de 2012, que va ser acceptada per l'Ajuntament de Rocafort.

En contestació a la nostra petició d'informe, aquell Ajuntament ens informa que "(...) s'hi han realitzat actes d'inspecció i requeriments que, finalment han donat lloc al Decret de data 10 d'abril de 2013, pel qual es resol: ordenar el cessament en l'ús de les persianes; evitar l'emissió d'olors a la via pública; limitar la visió de la televisió des de l'exterior; no podrà realitzar activitat diferent de la de restaurant (...)".

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, recomanarem a l'Ajuntament de Rocafort que adoptara totes les mesures previstes legalment per a evitar que el titular de l'establiment continue exercint una activitat diferent de l'autoritzada i perquè les molèsties per soroll, fums i olors desapareguen de forma definitiva.

L'Ajuntament va acceptar els esmentats pronunciaments i tancarem l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1303707 es denunciaven les molèsties que, per contaminació acústica, patixen injustament els veïns com a conseqüència del funcionament irregular dels sistemes d'extracció de fums i aire condicionat d'una residència a Daimús. Segons assenyala l'autor de la queixa, a pesar del temps transcorregut, no ha rebut ni una contestació als escrits presentats ni una solució al problema.

Vam iniciar la corresponent d'investigació en relació amb els fets denunciats i, a pesar d'haver efectuat diversos requeriments a l'Ajuntament de Daimús, en el moment de redactar este informe aquella administració no ha remés la informació que se li ha sol·licitat, i és per això que la queixa es troba en els llindars de la seua tramitació i roman oberta.

En l'expedient de queixa núm. 1314809 es denunciaven les insuportables molèsties sonores que patixen els veïns a causa de la contaminació acústica generada per un pub ubicat als baixos de les cases.

Després de la corresponent investigació oberta a este efecte, vam recomanar a l'Ajuntament de Gandia que, tenint en compte que l'equip de limitació sonora va ser manipulat i que s'han superat els nivells màxims d'emissió sonora legalment permesos, adopte totes les mesures que siguen necessàries per a eliminar les molèsties acústiques denunciades. L'Ajuntament va acceptar els esmentats pronunciaments i vam tancar l'expedient.

Dins de les queixes de contaminació acústica que porten causa de la celebració d'actes lúdics o festius, donem compte de la queixa núm. 1315192, en la qual es denuncien les molèsties que, injustament, suporten com a conseqüència del funcionament irregular de les comparses de moros i cristians en els locals situats al carrer Miraflores 15, 19 i 23 d'aquella localitat. Segons relata el ciutadà, els dos primers locals no comptarien amb la preceptiva llicència municipal d'activitat i, en conjunt, no estan preparats per a exercir l'activitat sense emetre sorolls per damunt de les previsions legals en matèria de prevenció de la contaminació acústica.

El ciutadà manifestava en el seu escrit que, a pesar de les gestions realitzades davant de l'Ajuntament de l'Olleria, no ha obtingut una solució al problema plantejat.

Una vegada concloses les investigacions realitzades, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de l'Olleria que els tècnics municipals competents giren visita d'inspecció als locals de referència, i que hi feren 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 s'escau, s'adoptaren les mesures pertinents per a pal·liar les molèsties detectades. L'Ajuntament va acceptar els esmentats pronunciaments i vam acordar el tancament de l'expedient.

Dins d'este grup de contaminació acústica procedent d'actes lúdics o festius, es troba també la queixa núm. 1317662, en què es denunciava que des de l'estiu de 2006 estan denunciant la contaminació acústica que patixen als seus habitatges davant de la policia local i l'alcaldia de l'Ajuntament.

Els sorolls que patixen són, en primer lloc, els propis d'una zona cèntrica que ja són prou molestos; en segon lloc, els que provenen de les activitats lúdiques festives que organitza l'Ajuntament davant dels seus edificis, que són molt nombroses, que van acompanyades de música amb altaveus de gran potència i que sovint finalitzen a altes hores de la matinada; i en tercer lloc, d'alguns locals situats enfront del seu edifici i que, tot i tenir suposadament llicència d'activitat de bar-cafeteria, hi instal·len aparells de música potents i fins i tot espectacles a les terrasses.

La conseqüència d'este tipus d'activitats és que, mentre es produïxen, a l'interior de les cases no es pot viure (no es pot xarrar, llegir, veure la televisió o concentrar-se en cap activitat) i molt menys dormir. En les actuacions realitzades en el carrer, la potència dels altaveus és tanta, que els vidres exteriors i interiors, com també alguns utensilis domèstics, vibren exageradament. Les persones que patixen estes molèsties es posen nervioses, i este soroll perjudica seriosament el caràcter, la salut i la convivència.

S'hi produïx, a més, la circumstància que un dels locals (el més problemàtic), canvia constantment de nom i de titular, però no la seua activitat, que continua sent sorollosa i molesta per als veïns.

En l'actualitat, el local duu a terme espectacles en directe a la terrassa, amb acompanyament musical, que es poden seguir des dels habitatges. Tenen, a més, un potent equip de música en l'interior del local que se sent des de les cases, fins i tot amb les portes i finestres tancades. A més, hi han instal·lat, també a la terrassa, una barbacoa sense eixida de fums i sense cap tipus de protecció; per la qual cosa els fums i les olors es colen en totes les dependències de les cases, ocasionen molèsties respiratòries i afegixen un perill potencial d'incendi que pot ocórrer en qualsevol instant, atés el material i gran arbratge que hi ha a la terrassa i als voltants limítrofs.

En relació amb això, recomanarem a l'Ajuntament de Moncofà que els tècnics municipals giraren 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 hi feren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat i adoptaren les mesures correctores escaients.

L'Ajuntament de Moncofà no va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa vam resoldre el tancament de la present queixa, i informarem que en donàriem compte en l'informe anual a Les Corts corresponent a la gestió d'esta institució.

Dins d'este bloc volem destacar també la queixa núm. 1317549, en què es relataven els fets següents:

“(...) es va realitzar una queixa davant d'esta institució amb núm. 1212945 i la seua corresponent resposta per part de l'Ajuntament de Teulada-Moraira, però com que actualment són les festes patronals, els veïns seguim amb els mateixos problemes i fins i tot més, ja que enguany, sembla que com a venjança a les nostres queixes, tenim totes les revetles i discomòbils fins a les 5 de la matinada quan abans eren fins a les 3.30 hores; segueixen sense respectar la distància de separació dels edificis per a estos actes, els decibels de so, no s'han molestat a modificar la ubicació dels diferents actes (...) tot això segons “l'acceptació de les recomanacions” per part de l'Ajuntament de Teulada-Moraira. Els veïns continuem esperant un calendari amb els actes que es faran a la zona i els seus horaris, per la qual cosa els veïns que signem les queixes i sol·licituds ens sentim burlats i enganyats per un Ajuntament (...)”.

En relació amb este assumpte, esta institució, amb data 3 de març de 2010, va recomanar a l'Ajuntament de Teulada 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, i per Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, pel que fa a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques.

L'esmentada Administració, en relació amb la referida recomanació, va manifestar la seua acceptació. Tanmateix, de la nova queixa formulada, de l'escrit d'acceptació que en el seu moment es va efectuar en relació amb anàleg problema suscitats, així com de l'informe emés per l'administració municipal, es desprenia que persisteixen les denúncies de contaminació acústica denunciades, així com la irregular planificació de les activitats que es duen a terme a l'esplanada del Castell de Moraira i el seu horari, el qual és modificat o adoptat durant la celebració del propi acte pel Sr. alcalde.

Davant d'això, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Teulada que l'acceptació de les recomanacions del Síndic de Greuges no poden constituir una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, ja que el nostre text constitucional no consagra drets merament teòrics o il·lusoris, sinó reals i efectius, per tant, han de ser objecte de materialització a fi de tutelar i protegir els drets fonamentals que es troben amenaçats.

L'expedient continua obert a l'espera de rebre l'informe corresponent d'acceptació dels pronunciaments efectuats per part de l'Ajuntament de Teulada.

Volem destacar també la queixa núm. 1303530, en la qual es denuncien les molèsties que patixen injustament els veïns pel funcionament irregular d'un casal faller. Segons assenyala l'autor de la queixa, el local no compta amb les característiques necessàries perquè s'exercisca adequadament l'esmentada activitat, en especial, la seua insonorització; i, a pesar d'haver denunciat en reiterades ocasions davant de l'Administració municipal les molèsties que patixen, no han obtingut una resposta a este efecte.

L'Ajuntament de Torrent ens informa que, en data 6 de febrer de 2013, es va notificar al casal faller una resolució en què es requeria que els titulars regularitzen la seua situació d'il·legalitat i que adopten mesures per a evitar les molèsties als veïns. L'ofici es va remetre per correu ordinari i va ser tornat per "desconegut", i es va notificar a través de la policia local.

Una vegada vista la predisposició expressada per l'Administració municipal a solucionar el problema plantejat, i en no ser desvirtuat o contradit per l'autor de la queixa l'informe municipal que s'ha indicat, vam tancar i vam arxivar la queixa, tot i que vam indicar a l'Administració que des d'esta institució es vetlaria perquè que per part de l'Ajuntament es complira i s'executara ràpidament allò que s'ha indicat en el seu informe.

D'altra banda, en la queixa núm. 1314865 se significava que s'ha denunciat reiteradament davant de l'Ajuntament d'Aspe, sense èxit fins al moment, les molèsties acústiques que patix en la seua casa com a conseqüència dels sorolls i vibracions generats per les instal·lacions existents en l'establiment ubicat als baixos, sobretot, en horari nocturn.

Després de la seua tramitació, recomanarem a l'Ajuntament d'Aspe que, prèvia comprovació del compliment dels referits preceptes del Pla General d'Ordenació Urbana (articles 5.2.29 i 5.2.30), s'actualitzara l'informe acústic per a comprovar, en l'actualitat, l'entitat de les molèsties acústiques denunciades i que s'adoptaren les mesures oportunes perquè es respecte l'horari de càrrega i descàrrega autoritzat de 9.00 h a 21.00 h.

L'expedient es troba actualment en tràmit, i en conseqüència, estem esperant que l'Ajuntament d'Aspe ens informe si accepta l'esmentada recomanació o, si s'escau, que ens manifeste les raons que estime per a no acceptar-la.

També escau destacar dins d'este bloc de queixes la núm. 1318136, en què es manifestava que s'ha denunciat de forma reiterada per incompliment d'horari i per contaminació acústica el soroll que provoca un "casal de festes" durant tot l'any i l'Ajuntament de Nules no ha adoptat fins a la data cap mesura.

Després de la corresponent investigació dels fets, recomanarem a l'Ajuntament de Nules que continue 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-se acceptat per part de l'Ajuntament de Nules els pronunciaments efectuats.

Donem compte també de la queixa núm. 1306636, en la qual s'indicava que davall de la casa de la persona afectada hi ha un casal faller, el qual duu a terme tot tipus d'activitats com si es tractara d'un establiment públic, sense comptar amb la preceptiva llicència o autorització municipal. La situació havia sigut denunciada de forma reiterada davant de l'Administració municipal pel soroll que produïx, i per les molèsties i danys perjudicials que comporten per a la salut de les persones; ara bé, a pesar del temps transcorregut, no s'ha rebut cap resposta ni s'ha desplegat activitat encaminada a donar una solució satisfactòria al problema denunciat.

Després de la seua corresponent tramitació, es va recomanar a l'Ajuntament de Ribarroja de Túria 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. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1317845 s'expressaven les molèsties que, des de fa anys, patixen els veïns com a conseqüència de les actuacions que diversos músics ambulants realitzen en el carrer, davant de l'habitatge on residix. Segons assenyalen, a pesar dels escrits presentats i de les denúncies formulades davant de l'Ajuntament de València, no han obtingut una solució al problema que patix.

Una vegada finalitzada la investigació, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de València que, en relació amb les denúncies formulades per la interessada per la pràctica en la via pública de músics ambulants, continue adoptant les mesures que resulten necessàries per a comprovar i fer el seguiment d'estes conductes, i que es tramiten les corresponents denúncies i els expedients sancionadors que corresponguen, d'acord amb la legislació vigent. L'expedient es troba tancat atés que s'ha acceptat la nostra recomanació.

Dins d'este bloc, escau ressenyar també la queixa núm. 1315580 en la qual s'indicava que en l'auditori de la Casa de la Cultura de Burjassot, situat just davant del seu domicili, es realitzen concerts, actes musicals que sobrepassen el nivell de soroll permés per la Llei, igualment durant els assajos. A més, durant els actes es bloqueja un carrer que és una artèria principal per al trànsit i quan s'acaba, es permet que els assistents continuen en el carrer seguint la seua pròpia festa, embrutant i realitzant vandalisme en mobiliari urbà i patis dels edificis limítrofs.

Per estos motius, i després d'haver-ho comunicat verbalment en diverses ocasions a diferents persones de l'Ajuntament i a pesar d'haver-se realitzat mesuraments i comprovar-se que els nivells de soroll superen el que es permet, i sense obtindre cap resultat, es decidix iniciar la recollida de signatures i es lliuren a l'Ajuntament. No obstant això, a hores d'ara no s'ha obtingut cap resposta de l'Administració municipal, ni esta ha adoptat cap mesura encaminada a minimitzar la contaminació acústica denunciada.

Respecte d'això, recomanarem a l'Ajuntament de Burjassot 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 va acceptar els esmentats pronunciaments i vam tancar l'expedient.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1317717, la persona afectada denunciava les molèsties que patix injustament com a conseqüència de la instal·lació i posada en funcionament d'un escenari (en concret, l'escenari 5) a la platja de Gandia, en què es duen a terme actuacions durant 4 hores al dia, amb dos trams d'horaris. La promotora de l'expedient assenyala que, a pesar dels escrits presentats i de les gestions realitzades a fi de manifestar a l'Ajuntament de Gandia les molèsties que patix, no ha obtingut una solució al problema.

L'Ajuntament va remetre informe en què indicava que, a fi d'evitar la contaminació acústica denunciada, anul·lava la programació d'actuacions prevista en eixe espai públic. Davant d'això, esta institució va tancar i va arxivar la queixa, ja que es va solucionar el problema que havia sigut denunciat.

En la queixa núm. 1302196 s'aborda la contaminació acústica procedent d'un baret en una zona residencial. Segons assenyala el promotor de l'expedient, les molèsties es produïxen perquè l'activitat no respecta els horaris fixats legalment ni compta amb l'aïllament acústic adequat.

Després de concloure les investigacions portades a terme, esta institució va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Daya Nueva que adoptara totes les mesures previstes legalment per a evitar les molèsties acústiques que injustament estan patint els veïns. L'Ajuntament ens va comunicar l'acceptació de la recomanació i, en conseqüència, vam tancar el present expedient.

Hem abordat també el tractament de la contaminació acústica procedent de l'exercici d'activitats privades de caràcter industrial i comercial, així com la derivada de les relacions de veïnat, quan supera el llindar acústic legalment permès.

D'estos casos cal destacar la queixa núm. 1317700, en què la persona interessada manifesta que s'havia dirigit a l'Ajuntament de Vinalesa per denunciar les molèsties que injustament patixen pels sorolls ocasionats per un veí que realitza diàriament pràctiques de piano, però que no havia obtingut una resposta municipal, ni una solució al problema, a pesar del temps transcorregut des de llavors.

En relació amb això, recomanarem a l'Ajuntament de Vinalesa que, a petició de la interessada, realitzara una inspecció per a acreditar l'existència de sorolls que superen el que estableix la legislació vigent, hi efectuara mesurament sonomètric a partir del qual, si escau, s'imposaren les mesures pertinents per a pal·liar o, com a mínim, minimitzar les molèsties que, injustament, estaria suportant la promotora de l'expedient de queixa.

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

Dins d'esta línia d'actuació, analitzem la queixa núm. 1302235 en què es manifestava que s'havia denunciat reiteradament davant de la policia local de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, sense èxit fins al moment, les constants molèsties acústiques a sa casa com a conseqüència del comportament incívic dels ocupants d'un pis. Estos fets ja van ser objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 1204663.

Sobre això, l'Ajuntament de Castelló va remetre un informe en què indicava que, a fi d'evitar la contaminació acústica denunciada, havia incoat el corresponent expedient sancionador per incompliment de l'ordenança municipal que regix la matèria i s'havien imposat les corresponents sancions. Davant d'això, acordarem la finalització de les nostres investigacions i l'arxivament de l'expedient.

Igualment, en la queixa núm. 1316527 s'indica que, amb motiu de la tramitació de l'anterior expedient núm. 092713, esta institució va aconseguir a través de la mediació que l'Ajuntament de Guardamar del Segura reconeguera la irregularitat de mantindre una estació de bombament municipal d'aigües residuals dins del recinte d'una piscina comunitària privada i es comprometera a solucionar este assumpte.

Amb data 15 de novembre de 2011, davant de la presa de possessió de la nova corporació municipal després de les eleccions locals, el representant de la comunitat de propietaris es va dirigir a la nova alcaldessa amb el propòsit d'intentar resoldre este problema.

Davant de la falta de resposta d'este escrit, amb data 12 d'abril de 2012 s'hi presentà una nova reclamació, tot recordant que estava tot com al principi, que no s'havien

contestat els escrits, es negava a entrevistar-se amb els perjudicats i no feia res per intentar resoldre el problema.

Tenint en compte que es va comprovar, tot coincidint amb una avaria d'esta estació de bombament, que el sobreeixidor està connectat a la xarxa de recollida d'aigües pluvials interna de la urbanització i que les aigües residuals eixien per les reixetes comunitàries, es va tornar a presentar un nou escrit amb data 10 de maig de 2013 per demanar que l'Ajuntament emetera un informe per a conèixer en quina mesura els fets denunciats podien constituir un risc per a la salut dels veïns.

Una vegada transcorreguts tres anys des que l'Ajuntament es va comprometre a resoldre esta situació, l'Ajuntament no ha contestat els múltiples escrits presentats i ignora la seua obligació com a administració pública. L'alcaldeessa no rep els representants de la comunitat per a tractar sobre este assumpte a pesar de les reiterades peticions. A pesar del seu compromís, l'Ajuntament no ha iniciat cap procediment encaminat a resoldre este problema.

Les últimes avaries d'esta estació de bombament han posat de manifest que el sobreeixidor per a cas de ruptura està connectat a la xarxa de recollida d'aigües pluvials de la comunitat, una circumstància que constituïx un seriós problema de salut pública.

Quan acabarem la investigació comunicarem a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que l'acceptació de les recomanacions del Síndic de Greuges no poden constituir una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, ja que el nostre text constitucional no consagra drets merament teòrics o il·lusoris, sinó reals i efectius, per tant, han de ser objecte de materialització a fi de tutelar i protegir els drets fonamentals que es troben amenaçats. I, en este sentit, que sense més dilacions trasllade la instal·lació de bombament, atenent a la seua naturalesa jurídica ambiental, ja que es tracta d'una activitat fabril molesta, perillosa, insalubre i nociva.

L'Ajuntament de Guardamar del Segura 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.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1316942 ens relatava que va adquirir un habitatge el passat any 2012 en un edifici de Benidorm. Al poc de temps de començar a viure en el pis -que és un àtic situat davall la sala de màquines dels ascensors (cosa que ignorava)- es va adonar que els tres ascensors generen un soroll molt molest.

Davant d'això, la presidenta de la comunitat de propietaris va presentar una reclamació en la Regidoria d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Benidorm. Al cap d'uns dies, la policia municipal realitza una sonometria en l'interior del seu habitatge, on els nivells sonors registrats superen amb escreix els màxims permesos.

Davant de la situació, es va presentar un escrit davant de l'Ajuntament de Benidorm a fi que aquellal administració municipal vetlara per la bona convivència i el compliment de la normativa existent sobre sorolls. No obstant això, l'Ajuntament no ha donat cap resposta ni ha adoptat cap mesura respecte d'això.

Davant d'això, i després de demanar la pertinent informació en relació amb l'objecte de la queixa, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Benidorm, d'una banda que, en situacions com l'analitzada, extremara 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, en conseqüència, que resolguera expressament els escrits presentats pels promotors de la queixa, i motivara el sentit de la resolució, i decidira totes les qüestions, tant de forma com de fons, que s'hi hagueren plantejat. I, d'altra banda, que una vegada verificada l'existència del focus de contaminació acústica denunciada i comunicada l'ordre a la comunitat de propietaris que s'adoptaren les mesures pertinents, si en transcórrer el termini legalment establert no s'adoptaven les mesures correctores pertinents, adoptara les mesures d'execució forçosa que resultaren necessàries per a eradicar l'esmentat focus de contaminació acústica.

L'Ajuntament de Benidorm, a pesar dels diferents requeriments que s'han efectuat des d'esta institució, no ha acceptat fins a la data la recomanació que li ha sigut efectuada.

D'una altra banda, cal destacar també la queixa núm. 1312322 en què es va denunciar la contaminació acústica procedent d'una fàbrica de ceràmica i d'un transformador d'Iberdrola. Quan acabarem la investigació, recomanarem a l'Ajuntament de l'Alcora que els tècnics municipals giraren visita d'inspecció a les activitats objecte del present expedient, a fi de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que realitzaren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat i que adoptaren les mesures correctores escaient, si esqueia.

Vam tancar el present expedient quan l'Ajuntament de l'Alcora va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

Així mateix, ressenyem la queixa núm. 1311663, en què es detalla que hi ha un forn de pa que des de fa molts anys està ocasionant problemes pels sorolls que produïx amb les operacions de càrrega i descàrrega. A través de diverses denúncies presentades l'any 2009, van ser obligats a disminuir el soroll de les màquines que utilitzen en el forn. Com que es tractava d'un forn que proporciona pa a altres forns, es produïx moltíssim soroll per part de les furgonetes que, ara vénen a portar la farina, ara carreguen pa i altres productes. A partir de les 3 de la matinada i fins a les 3 de la vesprada aproximadament, s'hi produïx al carrer una desfilada de furgonetes que provoquen tot tipus de sorolls amb la càrrega i descàrrega.

Tots estos sorolls li impedeixen adormir i s'està ressentint la seua salut, per això ha presentat diversos escrits a l'Ajuntament al llarg de l'any 2012. Finalment, va presentar escrit el 4 de gener de 2013 i va rebre resposta dels servicis jurídics de l'Ajuntament, del departament d'activitats, que li van dir que havien donat trasllat de la seua queixa a l'Àrea de Seguretat. L'Àrea de Seguretat, la Policia Local, el va informar que el forn té llicència per a exercir l'activitat que fa, però que quant a la càrrega i descàrrega, remetien l'escrit al Servici de Trànsit i Transports perquè ho estudiara. Des d'aquella comunicació no ha tornat a tenir cap notícia de l'Ajuntament sobre el problema plantejat.

Quan concloguérem la investigació corresponent, recomanarem a l'Ajuntament d'Alacant que els tècnics municipals giraren visita d'inspecció a les activitats objecte

del present expedient, a fi de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que s'hi feren els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat i adoptaren les mesures correctores escaients. Així mateix, que controlaren que com les operacions de càrrega i descàrrega no estan autoritzades, que no es dugueren a terme, a causa de la contaminació acústica que generen.

L'Ajuntament d'Alacant, a pesar dels diferents requeriments que s'han efectuat i s'han dut a terme des d'esta institució, no ha acceptat fins a la data la recomanació que se li ha fet.

D'altra banda, també hem investigat la queixa núm. 1317453 en què s'han denunciat en diverses ocasions les molèsties de soroll en relació amb operacions de càrrega i descàrrega que efectua diàriament un supermercat. En consultes realitzades al departament d'activitats de l'Ajuntament de Sagunt, han informat verbalment la persona afectada que en la llicència d'activitat que tenen concedida, la càrrega i descàrrega han de fer-la dins dels seus magatzems i no en la via pública, com estan fent. No obstant això, no ha rebut resposta d'eixa administració municipal.

Finalitzarem la nostra investigació i recomanarem a l'Ajuntament de Sagunt que adoptara les mesures pertinents perquè en les operacions de càrrega i descàrrega de mercaderies es complisquen les condicions previstes per a estes, que van ser imposades en la llicència d'activitat concedida. Vam tancar l'expedient quan l'Ajuntament de Sagunt va acceptar la recomanació efectuada des d'esta institució.

En la mateixa línia, ha sigut objecte d'anàlisi la situació plantejada en la queixa núm. 1302000, en la qual es denunciaven les molèsties que els veïns patixen injustament com a conseqüència de les activitats de càrrega i descàrrega que es produïxen en el complex de mercat municipal que es troba al costat de l'edifici en què residixen. De manera especial, l'interessat assenyala que les molèsties tenen lloc quan es fan les activitats a partir de les 22:00 hores.

Davant d'això, esta institució va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Moncada que, en relació amb l'activitat objecte del present expedient, adoptara totes les mesures necessàries per a garantir el funcionament correcte de l'activitat objecte del present expedient, i que duguera a terme els mesuraments pertinents per a determinar les possibles infraccions existents a la normativa sobre prevenció de la contaminació acústica, així com que, si escau, i com a resultat dels mesuraments, adoptara les mesures correctores pertinents.

L'Ajuntament de Moncada ens va comunicar l'acceptació de la nostra recomanació, per la qual cosa, vam tancar l'expedient.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1303655 denunciava les insuportables molèsties acústiques que suporta al seu habitatge com a conseqüència dels sorolls generats per un gimnàs que no té llicència d'obertura. A través d'un escrit presentat amb data 15 de gener de 2012 havia denunciat estos fets davant l'Ajuntament, però no havia obtingut cap contestació municipal.

L'Ajuntament d'Alacant ens remet un informe en què expressa que "(...) mitjançant una resolució de data 18 d'abril de 2013, s'ha denegat la llicència d'obertura sol·licitada pel titular per a exercir l'activitat de gimnàs en l'emplaçament ressenyat, i a més s'ha decretat la suspensió immediata del funcionament de l'activitat perquè s'ha constatat que s'exercia sense la preceptiva llicència d'obertura (...)".

Davant d'això, recomanarem a l'Ajuntament que adoptara totes les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques denunciades, entre estes, que ordenara l'adequada insonorització del local. Vam tancar l'expedient quan l'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació.

Finalment, volem ressaltar un grup de queixes que porten causa de la contaminació acústica generada pels animals domèstics o de companyia, i que han sigut objecte de tractament en esta institució.

Cal destacar sobre este tema la queixa núm. 1301627, en la qual es denunciava davant de l'Ajuntament Nules el soroll produït pels lladrics dels gossos que tenen els seus veïns.

L'Ajuntament de Nules ens va remetre un informe en què indicava que havia iniciat els corresponents expedients de caràcter sancionador per a corregir les molèsties acústiques denunciades, i com que s'havia comunicat a l'autor de la queixa i no havia manifestat que les mesures adoptades foren ineficaces per a la solució del problema, acordarem el tancament i l'arxivament de la queixa referenciada.

Finalment, en la mateixa línia, la queixa núm. 1316799 exposa les molèsties que, injustament, patix com a conseqüència dels sorolls que ocasionen els gossos que viuen a casa del seu veí, en el pis de dalt d'on viu. El promotor de l'expedient assenyala que les molèsties solen prolongar-se al llarg de la nit i impedeixen el descans en horari nocturn. De la mateixa manera ens indica que, a pesar de les successives denúncies interposades davant de la policia local, no ha obtingut una solució al problema.

L'Ajuntament de Sagunt ens va remetre un informe en què assenyala que havia iniciat les corresponents accions encaminades a eliminar les molèsties acústiques denunciades. Ho vam comunicar a l'autor de la queixa i va manifestar la seua satisfacció amb la solució del problema i, en conseqüència, vam tancar i vam arxivar la queixa.

4. Informació ambiental

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

Les queixes en matèria d'informació ambiental s'han resolt en termes generals de manera satisfactòria al llarg de la tramitació dels expedients, sense que haja calgut arribar en la majoria de casos 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. 1303651, en què s'exposava que havien presentat davant de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient diversos escrits per demanar informació sobre parcel·les o terrenys d'aprofitament cinegètic comú per a poder practicar la caça en alguns, d'acord amb la legislació vigent, però que no havien obtingut una resposta, a pesar del temps transcorregut des de llavors.

En acabar la corresponent investigació, recomanarem a l'esmentada Conselleria que resolguera les sol·licituds d'informació ambiental presentades per l'autor de la queixa en el termini màxim legalment establert, i que s'interpretaren de forma restrictiva les excepcions al dret d'accés a la documentació ambiental.

Mitjançant un escrit de data 3 de setembre de 2013, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre una còpia de l'informe emès a este efecte pel director general del Medi Natural, en què es conclouia que "(...) esta Direcció General no accepta la recomanació proposada pel Síndic de Greuges en el seu escrit", tenint com a base per a això "el que estableix l'article 10.2 de 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 (...)."

A la vista de l'informe, es va resoldre el tancament de la present queixa i informarem que en donaríem compte en l'informe anual a Les Corts corresponent a la gestió d'esta institució.

D'altra banda, en la queixa núm. 1304195 l'interessat manifestava que havia presentat en data 26 d'abril de 2012 davant de la llavors competent Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge dos escrits de sol·licitud d'informació ambiental sobre diversos actes hípics autoritzats i realitzats en una finca a Oliva, i no havia obtingut una resposta a este efecte, a pesar del temps transcorregut i de les diverses gestions realitzades des de llavors.

L'expedient es va tancar en haver facilitat la Conselleria, en fase de tramitació de la queixa, la informació sol·licitada per l'autor.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1315297 s'havia sol·licitat informació ambiental en format digital en relació amb diversos informes mencionats en l'Informe de compatibilitat de la proposta d'actuació territorial estratègica Alcoinnova, projecte industrial i tecnològic, però no havien rebut cap contestació fins al moment.

Quan vam concloure la corresponent investigació, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, tenint en compte el temps transcorregut, facilitara en suport digital la informació ambiental sol·licitada per l'associació ecològica autora de la queixa i així mateix que interpretara restrictivament les excepcions legals al dret d'accés a la informació ambiental

La mencionada Conselleria va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem el tancament de l'expedient.

Dins d'este epígraf, volem destacar també la queixa núm. 1317463, en què es planteja que, amb data 2/05/2013, es va cursar una sol·licitud d'informació mediambiental davant de la Direcció Territorial de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi

Ambient, tot seguint les vies establides per la mateixa Direcció Territorial i per l'article 4.1 del Decret 97/2010 del Consell.

El director territorial de la Conselleria va enviar un escrit de contestació datat el 8/05/2013, en el qual comunicava el trasllat de la sol·licitud d'informació al Centre d'Informació i Documentació Ambiental (CIDAM) de la Conselleria de Medi Ambient. Des de les dates referides, havia transcorregut temps més que suficient per a facilitar la informació ambiental sol·licitada. No obstant això, no l'havia rebuda.

Després de la seua tramitació, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que facilitara a l'autor de la queixa la informació ambiental sol·licitada. En el moment de redactar el present Informe anual, estem esperant rebre la corresponent contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

5. Salut ambiental

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

L'expedient de queixa núm. 1304590 analitza la preocupació manifestada per la falta d'informació que patixen els veïns en relació amb la realització d'extraccions d'hidrocarburs a la província de Castelló amb la tècnica anomenada "fractura hidràulica", publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de data 28 de setembre de 2012.

En contestació al nostre requeriment d'informe, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana ens va indicar que "(...) la Direcció General de Qualitat Ambiental no té competència ni cap funció en esta matèria: ni en la concessió de "permisos d'investigació d'hidrocarburs", ni en l'evacuació d'informes tècnics o d'avaluació dels potencials impactes mediambientals associats a l'ús d'esta tecnologia o sobre les mesures de protecció mediambiental exigides (...)".

D'altra banda, en el referit *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) de data 28 de setembre de 2012 es va publicar que una mercantil havia sol·licitat el 13 de juliol de 2012 un "permís d'investigació d'hidrocarburs" denominat Pitágoras núm. 003, i que comprenia un perímetre que delimita una superfície de 58.671 hectàrees, que afectava els termes municipals següents: Albocàsser, Ares del Maestrat, Benasal, Castell de Cabres, Castellfort, Catí, Culla, Forcall, Herbés, La Torre d'en Besora, Morella, Palanques, Vilar de Cans, Vilafranca i Sorita del Maestrat, tots de la província de Castelló.

Una vegada concloua la nostra investigació, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana que, sense permetre l'accés a les dades personals o protegides per la legislació de propietat industrial o intel·lectual, facilitara la màxima informació possible als ciutadans i als ajuntaments dels municipis de la província de Castelló afectats per a previndre i evitar

qualsevol afecció negativa al medi ambient derivada de l'aplicació de la tècnica anomenada "fractura hidràulica" que puga dur-se a terme com a conseqüència del permís d'investigació d'hidrocarburs publicat en el DOCV de data 28 de setembre de 2012.

L'expedient de queixa es va tancar quan es van acceptar els pronunciaments efectuats per esta institució.

D'altra banda, en la queixa núm. 1318883 es denunciava que una antena de telefonia mòbil seguia sense ser retirada i sense deixar de funcionar, i s'exigia el compliment de la nostra recomanació de data 5 de juliol de 2013 dirigida a l'Ajuntament de València perquè continuara adoptant totes les mesures legals que considerara necessàries per aconseguir el compliment efectiu de l'ordre de retirada de les antenes de telefonia mòbil, entre estes l'ordre de cessament de subministrament elèctric a l'empresa subministradora o l'execució subsidiària per l'Ajuntament a costa de l'obligat --qui haurà d'abonar les despeses, danys i perjudicis, amb l'advertència d'acordar el constrenyiment sobre el seu patrimoni.

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

D'una altra banda, en la queixa núm. 1317922 s'exposen les molèsties que ocasionen els animals de granja que un dels seus veïns té al seu habitatge, situat al nucli urbà als voltants de la casa en què ell residix. Segons relata l'interessat, ha posat en coneixement de l'Ajuntament de la vila de Benavites esta situació, a través de nombrosos escrits, però no ha obtingut, a pesar d'això, una solució al problema que patix.

Una vegada finalitzada la investigació, recomanarem a l'Ajuntament que, en el present supòsit, els tècnics municipals giraren visita d'inspecció a l'activitat objecte de l'expedient, a fi de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que s'hi feren els mesuraments pertinents dels nivells d'emissió de soroll.

L'Ajuntament de la vila de Benavites va acceptar els esmentats pronunciaments i vam acordar el tancament de l'expedient de queixa.

6. Abocadors

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

La queixa núm. 1318882 aborda el tractament d'una denúncia en què es manifesta que s'ha dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de Riola per denunciar l'estat d'insalubritat en què es troba un solar de la localitat. No ha obtingut una solució als problemes que, derivat d'això (abocaments, males olors, brutícia, etc.), patixen injustament els veïns.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Riola ens va informar sobre les actuacions realitzades amb la finalitat d'aconseguir l'adequat estat de conservació de les parcel·les objecte del present expedient. En particular s'assenyala que:

“(…) es considera que, de conformitat amb l'informe de la Policia Local de Riola de data 25/11/2013, la parcel·la situada a la prolongació del carrer (...) de Riola ha sigut netejada de mala herba i també s'ha retirat un vehicle abandonat que hi havia (...) no obstant això, l'Ajuntament de Riola, si es produïren novament la situació exposada en l'escrit de 31 d'octubre de l'any 2013 (...) adoptarà les oportunes ordres d'execució, amb la tramitació prèvia de l'oportú expedient administratiu (...) tenint en compte el deure urbanístic dels propietaris de mantindre les seues parcel·les en condicions adequades per a l'ornament públic i el decor, així com per a la seguretat i la salubritat de les persones, la seguretat de les coses i la conservació del patrimoni immobiliari i el paisatge urbà i rural (...)”.

Ara bé, sense perjudici d'això anterior, esta institució va dir en el seu escrit de tancament de les investigacions que vetlaria perquè la referida Administració complira i executara allò que s'ha indicat en el seu informe.

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 1316319 manifestava que, a través d'un escrit presentat amb data 10 de juny de 2013 davant de l'Excma. Diputació d'Alacant havia sol·licitat l'accés a l'expedient administratiu i, en concret, una còpia de l'acta d'adjudicació de 9 d'abril de 2013 del Consorci per a l'execució de les previsions del Pla Zonal de Residus Zona XVII.

En contestació a la nostra petició d'informe, la referida Diputació ens indica que “(...) la pretensió formulada per (...) va ser resolta dins del termini i en la forma escaient mitjançant un decret de la Presidència del Consorci núm. 28 de data 25 de juny de 2013 (...)”.

Amb posterioritat, vam poder constatar que, pels mateixos fets motiu d'este expedient, s'havia presentat un recurs davant de el Jutjat Contenciós Administratiu núm. 1 d'Alacant.

Disposa l'article 17.2 de la Llei 11/88 per la qual ens regim, que el Síndic de Greuges:

“(…) no entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent una resolució administrativa o judicial definitiva i el suspendrà si, una vegada iniciada la seua actuació, la persona interessada presenta una denúncia, querella criminal o demanda davant dels tribunals ordinaris sobre els mateixos fets”.

En conseqüència, acordarem la suspensió de les nostres investigacions. Esta limitació legal rau en l'imprescindible respecte a la independència del poder judicial consagrada constitucionalment, que obliga que cap altre poder o autoritat diferent dels òrgans judicials pugua pronunciar-se sobre els assumptes sotmesos a aquells.

7. Aigües

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

En la queixa núm. 1317668 s'indicava que s'han dictat diverses recomanacions a l'Ajuntament de Montserrat per part del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana per la ubicació de depuradores d'aigües residuals en el sòl urbà residencial de la urbanització Mare de Déu de Montserrat; que, a hores d'ara, segueixen sense desmantellar-se les depuradores de l'indegut lloc en què inicialment es van emplaçar; segueix sense acreditar-se la llicència ambiental necessària per al seu funcionament i segueix sense especificar-se un data o terme de compliment de les recomanacions.

Per tot això, la qualitat de vida de les persones que habiten justament als voltants de les esmentades instal·lacions està veient-se afectades negativament, i està afectant fins i tot la seua tranquil·litat, descans i salut, la qual cosa constitueix, a més, una lògica disminució del valor de les propietats veïnes a les depuradores.

Tenint en compte que l'esmentada Administració, en relació amb la referida recomanació, va manifestar la seua acceptació, però que, no obstant això, de la nova queixa formulada, de l'escrit d'acceptació que en el seu moment es va efectuar en relació amb anàleg problema suscitat, així com de l'informe emés per l'Administració municipal es desprén que persisteixen les instal·lacions denunciades en la mateixa situació, sense que s'haja realitzat cap actuació respecte d'això, recomanarem a l'Ajuntament de Montserrat que l'acceptació de les recomanacions del Síndic de Greuges no pot constituir una mera acceptació formal sense cap transcendència en l'esfera jurídica de la ciutadania, ja que el nostre text constitucional no consagra drets merament teòrics o il·lusoris, sinó reals i efectius, per tant, han de ser objecte de materialització a fi de tutelar i protegir els drets fonamentals que es troben amenaçats.

L'Ajuntament de Montserrat va acceptar la nostra recomanació i es va acordar el tancament de l'expedient.

8. Animals

Esta problemàtica ha de veure, en termes generals, amb el tractament dispensat als animals en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i les queixes més freqüents són les relacionades amb les instal·lacions municipals d'acollida.

Així, la queixa núm. 1303412 analitza la reclamació que s'efectua per l'incompliment del que disposen els articles 22 i 23 de l'Ordenança municipal sobre tinença dels animals de companyia d'Aldaia, ja que no s'han habilitat zones d'esbarjo i el centre municipal de recollida.

L'Administració municipal ens va remetre el corresponent informe, del qual es desprenia l'existència de zones habilitades per a l'esbarjo dels gos, així com l'existència

d'un protocol d'actuació i servicis concertats amb empresa autoritzada per a fer-se càrrec dels animals abandonats o errants, tot això de conformitat amb el que preveuen els articles 22 i 23 de l'Ordenança municipal sobre tinença d'animals de companyia.

Després de l'oportuna investigació, vam tancar l'expedient, ja que l'autora de la queixa no va desvirtuar la informació municipal remesa a esta institució.

9. Llicència ambiental

S'analitzen davall este epígraf aquelles situacions en què, malgrat que la legislació ambiental les subjecta a llicència o autorització ambiental prèvia, les administracions públiques consenten la seua implantació i les eximixen del compliment de les determinacions legals vigents.

Destaquem la queixa núm. 1302116, en què es denuncia que "(...) des de 1.996, fa 17 anys, viu en una casa de la seua propietat, situada en terreny rústic i ubicada en una parcel·la també de la seua propietat (...) des de fa uns tres anys, maig de 2010, en el terreny contigu al del seu domicili, van talar tots els tarongers i van instal·lar una sèrie de quadres a l'aire lliure amb uns quants cavalls (...) les quadres a l'aire lliure estan ocupades en estos moments, i de forma permanent, per 8 cavalls (van començar amb 6 cavalls). Passen allí tot el dia i moltes nits a la intempèrie (sobretot, a l'estiu) (...) hi ha una aula prefabricada que servix d'habitatge permanent, a més hi ha instal·lades unes quadres, realitzades amb lones i pals metàl·lics, per als cavalls, i hi ha paons, gallines i alguns altres animals (...) des de l'inici de la presència dels cavalls, maig de 2010, ha comparegut personalment en reiterades ocasions en l'Ajuntament de Beniarbeig per demanar informació sobre la legalitat d'estes obres i instal·lacions, així com per informar de les molèsties: olors, mosquits, etc., que incidixen directament en el terreny i la casa en què residix amb la seua família. En una d'eixes visites a l'Ajuntament el van informar que l'activitat descrita no té cap llicència municipal (...)"

L'Ajuntament de Beniarbeig va manifestar en el seu informe que "(...) s'observa l'existència de múltiples construccions realitzades sense llicència administrativa de les quals no es pot determinar l'edat de construcció,; així mateix, hi ha una activitat lucrativa en la parcel·la, així com gran nombre d'animals, sense que conste tampoc cap autorització administrativa. Per tot això, es proposa que s'inicien les actuacions administratives corresponents amb la finalitat de restaurar la legalitat urbanística vulnerada (...)"

Una vegada conculsa la nostra investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Beniarbeig que, de conformitat amb els deures legals que es deriven de la Llei urbanística valenciana, incoe i tramite els expedients de restauració de la legalitat urbanística pertinents, dispose la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, donara informació dels tràmits als autors de la queixa, dins dels terminis legalment establits, per 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.

L'Ajuntament de Beniarbeig va acceptar la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem el tancament i l'arxivament de l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1315705 s'exposava que s'havia denunciat de forma reiterada davant de l'Ajuntament de Náquera l'exercici de l'activitat d'explotació ramadera, en una propietat limítrofa a la del promotor de la queixa i, a pesar del temps transcorregut, l'activitat seguia en ple exercici, a pesar que no compta amb les autoritzacions administratives pertinents.

L'esmentat Ajuntament ens va remetre un informe detallat en relació amb l'actuació desplegada respecte a l'objecte de la queixa, fruit de tot això ha decretat la clausura de l'activitat i la remissió de l'expedient al Ministeri Fiscal, per si existira algun il·lícit penal.

Després de rebre l'esmentada informació municipal, recomanarem a l'Ajuntament de Náquera que adoptara les mesures d'execució subsidiàries escaients per a fer efectiva la mesura adoptada de clausura de l'activitat.

L'expedient es troba actualment obert a l'espera de rebre l'informe corresponent d'acceptació, respecte de la recomanació efectuada per esta institució a l'Ajuntament de Náquera.

10. Espais naturals protegits

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

En este sentit, en la queixa núm. 1302093 es plantejava la disconformitat amb la falta de publicació oficial en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de la Resolució de 14 d'octubre de 1999 de la Direcció General de Planificació i Gestió del Medi, per la qual es declara refugi de caça "Estació Biològica Cañada Honda" els terrenys situats en els termes municipals de Caudete de las Fuentes i Utiel.

En l'informe remés a esta institució, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va reconèixer que la publicació de la referida Resolució en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* no s'havia realitzat. Amb més motiu, a la vista de la legislació vigent en l'actualitat, la Conselleria es qüestiona la validesa de la Resolució "(...)" perquè la declaració d'un refugi de caça i posterior publicació en el DOCV ha de realitzar-se mitjançant un decret (...) i no mitjançant una resolució de la Direcció general (...)"

En la fase d'al·legacions a l'informe emés per la Conselleria, l'autor de la queixa sosté que "(...) la solució al problema creat passa per la publicació de la resolució de 1999 i la conversió automàtica, per aplicació de la disposició addicional primera de la Llei 13/2004 de caça de la Comunitat Valenciana, del refugi de caça en refugi de fauna (...) a fi de facilitar a l'Administració la solució del problema, esta part acceptaria la conversió del refugi de caça en reserva de fauna. No obstant això, seria condició

inexcusable que esta conversió es realitzara sense tràmits previs a càrrec dels interessats (...).”.

L'autor de la queixa també al·lega que “(...) els deu refugis de caça declarats per la Conselleria de Medi Ambient entre 1995 i 2002 ho han sigut mitjançant una resolució de la direcció general competent publicada en el DOGV. I el Refugi Nacional de Caça de la Laguna de La Mata ho va ser per Decret del Consell de la Generalitat Valenciana (...) la interpretació que fa el Servei de Caça i Pesca en el sentit que “la Resolució només pot considerar-se un pas previ per a la seua declaració mitjançant un decret i no pròpiament declaració en si” convertiria les deu resolucions abans indicades en mers tràmits, mancats d'efectes jurídics. I els refugis de caça declarats i publicats quedarien en un limbe legal (...).”.

Partint d'estos fets, esta institució considera, i ho diem amb tots els respectes, que la falta de publicació de la Resolució de 14 d'octubre de 1999 no afecta la seua validesa jurídica, sinó només a la seua eficàcia. Per tant, en haver-se detectat la seua falta de publicació oficial, allò que correspon seria acordar-la ara en compliment d'allò que s'ha disposat en la seua disposició final.

D'esta manera, es podria aplicar el que disposa la disposició addicional primera de la Llei 13/2004, de 27 de desembre, de caça de la Comunitat Valenciana, sense més tràmits, i salvar també l'eficàcia dels altres refugis de caça declarats mitjançant una resolució de la Direcció general:

“Quan entre en vigor de la present Llei, els refugis nacionals de caça i els refugis de caça existents a la Comunitat Valenciana passaran a denominar-se refugis de fauna. Així mateix, la Reserva Nacional de Caça de Muela de Cortes passarà a denominar-se Reserva Valenciana de Caça de Muela de Cortes. Quant a aquelles reserves nacionals el territori de les quals estiga compartit amb altres comunitats autònomes, la seua retolació en el territori de la Comunitat farà constar la seua definició com a reserva valenciana de caça”.

Una vegada finalitzada la corresponent investigació, recomanarem a l'esmentada Conselleria que acordara la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de la Resolució de 14 d'octubre de 1999 de la Direcció General de Planificació i Gestió del Medi per la qual es declara refugi de caça l'Estació Biològica Cañada Honda els terrenys situats en els mencionats termes municipals.

S'ha rebut respecte d'això informe de la Conselleria en què manifesta la seua conformitat amb els pronunciaments efectuats per esta institució, per la qual cosa i, en conseqüència, hem tancat i hem arxivat la queixa.

D'una altra banda, en la queixa núm. 1303906 es denuncia que la nova Ordre de vedes no respecta la legalitat, ja que autoritza la caça de fringíl·lids il·legalment, i per això, se sol·licita la seua rectificació i que s'adapte a la llei i que només s'autoritze les que siguen respectuoses amb les lleis i amb les directrius del Ministeri.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre un informe que assenyalava que “(...) arran de la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana de data 17 d'octubre 2008 (...) la Generalitat Valenciana hi ha

ajustat les autoritzacions de captura d'aus fringíl·lides (...) cal ressenyar que les quotes establides a la Comunitat Valenciana són debatudes a escala estatal i s'ajusta al que estableix el Ministeri (...).”

A la vista d'allò que s'ha informat, considerarem oportú suggerir a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que no es regulen ni s'autoritzen tècniques cinegètiques contràries a la Llei de patrimoni natural i de la biodiversitat, i per tant, que es revise l'Ordre de vedes, per a ajustar-la a la legislació en la mesura que pugua apartar-se d'esta, perquè el compliment de la legalitat i de les resolucions judicials ha de ser real i efectiu i no merament formal o il·lusori.

S'ha rebut respecte d'això informe de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient en què manifesta la seua disconformitat amb els pronunciaments efectuats per esta institució, i indica que “(...) esta Conselleria no autoritza tècniques cinegètiques contràries a la llei (...) la Comissió va obrir al Regne d'Espanya un expedient que va ser tancat, per la qual cosa considerem que les autoritzacions poden concedir-se. Les autoritzacions excepcionals de captura d'aus fringíl·lides s'atenen a les quotes que estableix el Ministeri (...).”

IX. ÚS DEL VALENCIÀ

1. Introducció

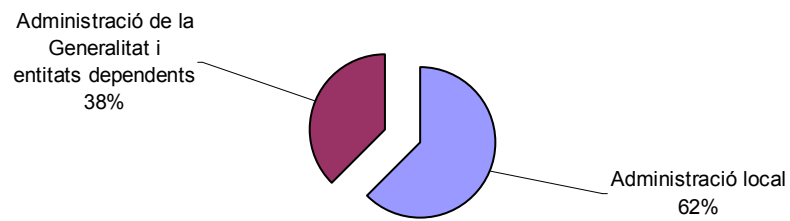
En el present exercici, el nombre de queixes que els ciutadans han formulat davant del Síndic de Greuges relatives a l'ús del valencià puja a 72, una quantitat inferior en comparació amb les queixes presentades durant els anys 2010, 2011 i 2012, que van ser respectivament 1.938, 2.045 i 153.

La Llei d'ús i ensenyament del valencià, Llei 4/1983, de 23 de novembre, va entrar en vigor fa més de trenta anys però, malgrat això, igual que en exercicis anteriors –tot i que en un grau menor- el Síndic de Greuges ha hagut de recordar a les administracions públiques valencianes la necessitat d'adaptar al valencià les seues pàgines web institucionals, la senyalització dels servicis públics, tant exterior com interior, i la senyalització viària, com també el dret dels ciutadans a ser atesos en els servicis públics en qualsevol de les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, valencià o castellà, i que el personal directament encarregat d'atenció als ciutadans tinga suficients coneixements de valencià per a atendre amb normalitat el servici que tenen encomanat, i també l'exclusió del valencià en formularis, models oficials, campanyes publicitàries, institucionals, etc.

En este apartat analitzarem les queixes més significatives que s'hi ha presentat sobre l'ús del valencià al llarg de l'any 2013.

2. Ús del valencià en xifres

Àrea d'Ús del Valencià	Queixes
Administració local	45
Administració de la Generalitat i entitats dependents	27
Total Àrea d'Ús del Valencià	72



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

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, reconeixia el valencià com la llengua històrica i pròpia del nostre poble, la qual havia de superar la desigualtat que encara existix respecte del castellà.

I és per això que el Síndic de Greuges, com a garant dels drets fonamentals recollits en els títols I i II de la Constitució espanyola i de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, i entre estos, els drets lingüístics dels valencians, dirigisca a les administracions públiques autonòmiques i locals, com també a les corporacions i institucions públiques que en depenen, recomanacions o suggeriments i recordatoris de deures legals perquè revisen les seues respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades tant en castellà com en valencià, tenint en compte que l'esmentada Llei, en el títol III, reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats pel mitjans de comunicació tant en valencià com en castellà, i a utilitzar indistintament les dues llengües, i esta obligació, no hi ha dubte que ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques.

La disposició tercera de la Llei d'ús i ensenyament del valencià establia un termini de tres anys, a partir de la seua entrada en vigor, perquè l'Administració pública valenciana adoptara les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística, i és per això que el Síndic de Greuges va resoldre l'admissió de les queixes que tenien com a nucli central l'exclusió del valencià en pàgines web institucionals, tal com va ser el cas de la queixa núm. 1317844, en la qual l'interessat substancialment denunciava l'exclusió del valencià en una pàgina web de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient.

En contestació a la nostra petició d'informe, la Conselleria ens va indicar que:

“(…) avui s'està actualitzant i s'està modificant algun dels continguts de la pàgina de qualitat de l'aire; per tant, tots aquells continguts que es mostraran definitivament en la pàgina, referida tant a la qualitat de l'aire com al programa de vigilància intensiva dels nivells d'ozó troposfèric (PREVIOZÓ), tan prompte com siga possible es visualitzaran correctament en les dues llengües cooficials de la Comunitat (…)”.

Els arguments esgrimits per la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient van ser qüestionats pel Síndic de Greuges, a pesar que esta institució és conscient dels esforços econòmics que comporta configurar pàgines web oficials i adaptar-les a la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, però no hi ha dubte sobre la manifesta obligació de les administracions públiques valencianes, des d'un punt de vista lingüístic, d'adequar les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats, i de facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües, tal com establixen la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, una cooficialitat que ha de quedar palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública, a fi d'evitar qualsevol forma de discriminació lingüística.

En la queixa referida, a més, durant la tramitació va sorgir una altra qüestió sobre la qual el Síndic de Greuges no va evitar pronunciar-se, i és la relativa a l'adequat respecte

dels drets lingüístics dels ciutadans. En esta queixa, l'expedient es va iniciar com a conseqüència d'un escrit dirigit per esta institució a l'interessat íntegrament redactat en valencià; en conseqüència, la petició d'informe que es va realitzar va ser en la llengua triada pels interessats, és a dir, el valencià.

No obstant això, l'informe remès per la Conselleria afectada estava redactat íntegrament en castellà.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que adoptara les mesures necessàries perquè els continguts de la pàgina web qüestionada estigueren redactats en les dues llengües, valencià i castellà.

Així mateix li recordarem el deure legal que la Constitució espanyola i la legislació vigent autonòmica imposen als poders públics de respectar els drets lingüístics dels ciutadans, i d'utilitzar en tots els procediments iniciats a instància de part, i en qualsevol altra forma de comunicació amb ells, la llengua cooficial triada per aquells.

En idèntics termes ens vam dirigir a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 1314858, i en la qual es denunciava, així mateix, que la pàgina web d'Invatur i el seu perfil en facebook no tenien versió en valencià. I li formularem un suggeriment perquè adaptara l'esmentada pàgina i el corresponent perfil en facebook a la cooficialitat lingüística vigent.

Als ajuntaments de la Nucia, Biar i Alcoi, entre d'altres, també formularem diversos suggeriments i recomanacions perquè, d'acord amb les seues disponibilitats pressupostàries, adaptaren les pàgines web respectives a fi que pogueren ser visitades també en valencià (queixes núm. 1316805, 1303915 i 1313502).

Les diverses administracions a què ens hem dirigit van acceptar, pràcticament en la seua totalitat, els nostres pronunciaments, si bé, igual que en anys anteriors, ens van manifestar que, en estos moments de crisi econòmica, no podien assumir l'elaboració de pàgines web bilingües, tenint en compte l'escassetat de recursos de moltes administracions, sobretot, municipals, que obliga a racionalitzar els recursos i prioritzar les inversions.

4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà

En la queixa núm. 1317389, la persona interessada considerava que la nova retolació viària de Benicarló, exclusivament en castellà, implicava una vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans, com també del règim de cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat.

En la resolució que vam dirigir al consistori li recomanarem que, en futurs treballs de retolació viària, dins el marc de les seues competències, i atenent al fet que Benicarló és un municipi de predomini lingüístic valencià, activara els mecanismes necessaris per a tenir en compte, amb caràcter preferent i de conformitat amb la seua disponibilitat pressupostària, el valencià en la retolació viària.

Així mateix, li recordarem el deure legal de respectar en tots els procediments iniciats a instància de part el dret que assistix qualsevol ciutadà, en les seues relacions amb l'Administració, de triar la llengua en què vol que es produïsquen les comunicacions i la tramitació dels expedients, del qual sorgix el correlatiu deure de l'Administració de respectar esta elecció i d'emprar, al llarg del procediment, la llengua triada, i això de conformitat amb el que preveu l'article 11 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià.

En idèntics termes ens pronunciarem en la queixa núm. 1314025, i en la qual també vam dirigir a l'Ajuntament de Benidorm una resolució, que pot consultar-se en tota la seua extensió en la nostra pàgina web, o també en la queixa núm. 1212562, respecte de la Mancomunitat Intermunicipal Vall de Pop, relativa a la instal·lació monolingüe de panells informatius i senyalització d'itineraris turístics i promocionals, rutes de senderisme, etc., i a fi que no se n'exclouera el valencià.

La senyalització monolingüe d'alguna vies d'Elx va donar lloc a l'admissió i tramitació de la queixa núm. 1205077, en la qual també suggerirem la retolació bilingüe o amb caràcter preferent del valencià, per ser Elx un municipi de predomini lingüístic valencià, segons el que preveu l'article 35 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, i en el Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell de la Generalitat, que regula la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, amb el propòsit de fer efectiva la recuperació del valencià en estos àmbits.

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

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana declara que la llengua pròpia de la nostra Comunitat és el valencià, llengua oficial igual com el castellà, i que ningú no pot ser discriminat per motiu de la seua llengua.

És per això que, en desplegament de les previsions estatuàries, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, dedica el capítol I del títol I a l'ús del valencià en l'Administració pública.

I l'article 2 d'esta Llei assenyala que tots els ciutadans tenen dret a conèixer i usar el valencià, tant oralment com per escrit, en les relacions privades i en les instàncies públiques, i reitera 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.

De fet, la cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no solament el castellà, sinó també la llengua pròpia de la Comunitat. Això va modificar notablement l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües arreu del territori de l'Estat espanyol, i per això les comunitats autònomes amb idioma cooficial propi han legislat sobre la matèria a través de les denominades lleis de normalització lingüística, a fi de fomentar l'ús de la llengua cooficial, especialment en els àmbits oficials: l'administració pública, educació, mitjans de comunicació, etc., i amb l'objectiu que assolisca quotes iguals que aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial en tot l'Estat espanyol.

Però les actuacions administratives han de ser compatibles amb el més absolut respecte als drets dels ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà, i que tenen dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües cooficials en totes les situacions de comunicació que puguen donar-se en les relacions, tant socials com oficials, sense que en cap cas puguen ser discriminats per raó de l'elecció d'una llengua cooficial o d'una altra.

En particular, el dret a la no-discriminació per raó de la seua llengua va ser objecte de la queixa núm. 1316734, en la qual es denunciava que un facultatiu de l'Hospital Comarcal de la Marina Baixa de la Vila Joiosa li va impedir expressar-se en valencià.

Després de concloure la investigació corresponent, recomanarem a la Conselleria de Sanitat que adoptara les mesures necessàries per a aconseguir el respecte dels drets lingüístics dels ciutadans, independentment la seua realitat idiomàtica, de manera que no es produïra en cap cas discriminació per raó de la llengua i que es garantira que els facultatius i el personal sanitari de l'Hospital esmentat atengueren en valencià els pacients que així ho sol·licitaren.

El respecte dels drets lingüístics dels valencians, de conformitat amb la cooficialitat lingüística instaurada a la Comunitat Valenciana i, concretament, en allò referent al dret de rebre en la llengua triada per ell –en este cas, el valencià- tota la documentació i les notificacions relatives a l'acomiadament d'un treballador de Radiotelevisió Valenciana (RTVV), després de la regulació d'ocupació portada a terme en este ens, va ser l'argument també de la queixa núm. 1342681, i del suggeriment emés a este efecte, a fi que remetera a l'interessat tota la documentació esmentada en valencià. La mateixa pretensió es va formular en la queixa núm. 1302409.

Per contra, la sol·licitud de rebre les notificacions en castellà va constituir l'eix central de la queixa núm. 1302003, i en la qual una estudiant de la Universitat de València, en impugnar la qualificació obtinguda en una assignatura, va sol·licitar explícitament que tot el procediment es duguera a terme en castellà.

La notificació del recurs interposat per la interessada, exclusivament en valencià, va determinar que es dirigira al Síndic de Greuges perquè instàrem la Universitat de València a dirigir-li totes les comunicacions en la llengua cooficial a la Comunitat Valenciana triada per ella, en este cas el castellà.

I el Síndic de Greuges va dirigir una resolució a la Universitat, tot insistint que els ciutadans valencians, en les seues relacions amb els poders públics, tenen dret (un dret delimitat territorialment) a usar la llengua que elegisquen lliurement, i este dret genera en els poders públics la corresponent obligació d'adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística instaurat per la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià, perquè, en tot cas, l'exercici de l'opció i l'eficàcia de l'elecció realitzada pels ciutadans estiguen plenament garantits. La resolució emesa pel Síndic de Greuges respecte d'això va ser acceptada per la Universitat de València i pot consultar-se en la nostra pàgina web.

X. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

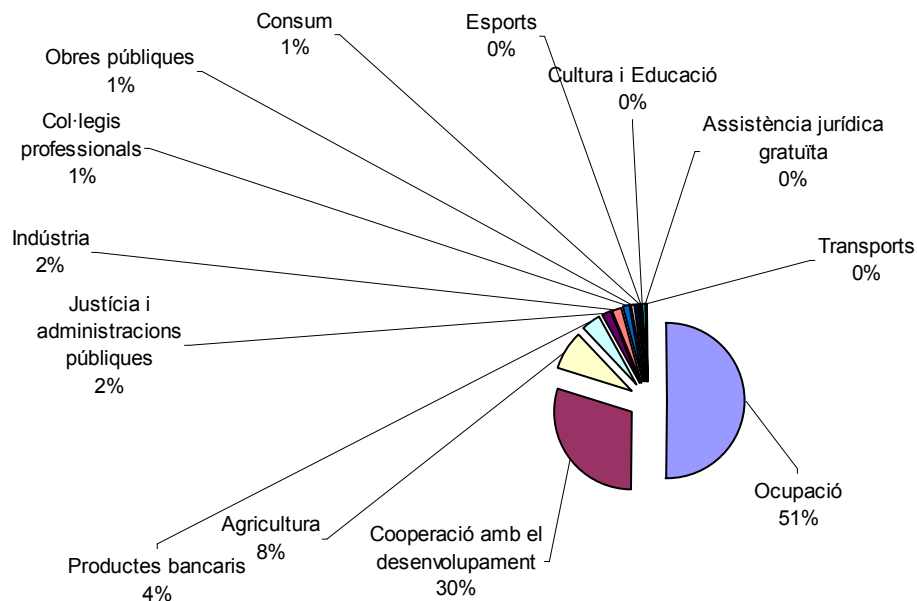
1. Introducció

En el present apartat analitzarem les queixes que no s'han pogut subsumir en els capítols precedents, atesa la seua especial casuística i el seu objecte particularitzat. Concretament, en 2013 s'hi van presentar 1.104 queixes, davant de les 2.651 de 2012, 5.693 de 2011 i 2.212 queixes de 2010.

Quant a la distribució per matèries, la majoria de queixes presentades en 2013 es referixen a l'impagament de les subvencions i ajudes concedides en matèria d'agricultura i ocupació.

2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	Queixes
Ocupació	568
Cooperació amb el desenvolupament	337
Agricultura	94
Productes bancaris	48
Justícia i administracions públiques	22
Indústria	20
Col·legis professionals	17
Obres públiques	8
Consum	6
Esports	5
Cultura i Educació	4
Assistència jurídica gratuïta	4
Transports	4
Total Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	1.137



3. Agricultura

En este apartat, la problemàtica en pràcticament totes les queixes rau en l'impagament de diverses subvencions concedides per part de la Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana: ajudes Feader, subvencions per a reconversió varietal de cítrics, agricultura ecològica, destinades a programes de desenvolupament rural, per a renovació del parc de maquinària agrícola, inversió en millora de les condicions de transformació i comercialització dels productes agrícoles i de l'alimentació, entre d'altres.

En este sentit, l'autora de la queixa núm. 1304426 ens manifestava que, amb data 18 de febrer de 2010, la directora general d'Empreses Agroalimentàries i Desenvolupament del Medi Rural, li va concedir una ajuda RURALTER-LEADER, per un import de 7.208,75 €.

De la mateixa manera, ens comunicava que estava al corrent de totes les seues obligacions per al pagament de la subvenció que li va ser concedida, i que en data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no n'havia rebut l'import.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua, i ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) Esta Conselleria ha efectuat totes les actuacions administratives i comptables de la seua competència per a l'abonament de l'ajuda a què es referix la interessada. En l'actualitat, ja es troba comptabilitzada la proposta de pagament corresponent per part de l'Agència Valenciana de Foment i Garantia Agrària, a la qual es va donar trasllat d'esta queixa en la seua condició d'organisme pagador de les ajudes FEADER (Ruralter-Leader) (...)”.

Donàrem trasllat del contingut de l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que no va fer.

Davant de l'informe i per tal de proveir una millor solució de l'expedient, en sol·licitàrem una ampliació a l'Agència Valenciana de Foment i Garantia Agrària. Especialment li demanàrem, com a organisme pagador de les ajudes, que ens indicara quan se'n faria efectiu el pagament o si s'havia elaborat un calendari per a pagar-les, i ens va indicar el següent:

“(…) la proposta de pagament de la subvenció es troba comptabilitzada per part de l'Agència, i continua en estos moments pendent de pagament. És objectiu prioritari d'esta Conselleria agilitzar al màxim el pagament de les ajudes i la resta de compromisos que no s'han pogut fer efectius dins de termini per la greu situació econòmica que està travessant la Generalitat Valenciana (...)”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

De les actuacions es despenia que, a pesar que l'autora de la queixa va complir amb tots els requisits per a ser beneficiària d'una ajuda RURALTER-LEADER, l'Administració no havia abonat les quantitats corresponents.

Esta qüestió va ser admesa de forma expressa per l'Agència de Foment i Garantia Agrària. Per tant, no ens trobem davant una qüestió litigiosa.

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 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."

Per tot això, suggerirem a l'Agència Valenciana de Foment i Garantia Agrària que, amb la major brevetat possible, abonara la subvenció a què es referia la present queixa, o establira una data aproximada o un calendari per al seu pagament, ja que consideràvem que el retard de l'Administració en el compliment de la seua obligació de pagament podia generar una minva en l'economia de l'autora de la queixa.

Finalment, es va acceptar el suggeriment emés, en el sentit que es durà a terme el pagament de la subvenció concedida tan prompte com les disponibilitats pressupostàries ho permeten.

De la mateixa manera, en altres expedients, ja siga a través de l'Administració, ja siga per part dels autors de les queixes, ens comunicaven que s'havia fet el pagament de les subvencions concedides.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1317920 ens relatava els fets següents:

"(...) pel mer fet de ser propietari d'unes terres en el terme municipal d'Albatera, se m'ha considerat membre de la Comunitat de Regants. Estes terres estan sense cap tipus de productivitat, i per tant no necessiten cap reg (...) en 2011 se'm va demanar que fera una derrama de 14.000 € per la instal·lació del sistema de goteig per al reg de les terres. Este acord es va prendre per Junta de Govern i no per assemblea, amb la qual cosa jo no estava informat de res (...) em vaig dirigir per escrit a la Comunitat per demanar que m'eximiren del pagament de la derrama, ja que jo no era regant, i que no és el mateix ser regant que ser propietari, però no hem obtingut cap resposta (...) a pesar de tindre la instal·lació, el goteig no arriba, ja que ningú de la contornada l'està utilitzant perquè no arriba l'aigua (...)"

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Comunitat de Regants d'Albatera, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) l'autor de la queixa és comuner de la Comunitat de Regants d'Albatera quant a propietari d'unes finques inscrites al seu nom en el cens de la Comunitat amb dret a reg.

Les comunitats d'usuaris estan obligades a l'execució de les obres i instal·lacions que l'Administració els ordene per a evitar el mal ús de l'aigua o el deteriorament del domini públic hidràulic.

La Comunitat de Regants d'Albatera ha escomés i està escometent importants obres de modernització dels seus regadius, per a substituir el reg tradicional per reg localitzat, que arribe a totes les finques inscrites amb dret a reg; unes obres declarades d'interés general.

L'execució d'estes obres s'ha aprovat en juntes generals convocades a este efecte, en què també s'ha aprovat la imposició de derrames per a fer-hi front, amb càrrec als comuners, i en proporció a la superfície de les finques propietat de cadascú.

L'autor de la queixa, com a comuner de la Comunitat, ha estat convocat a les distintes juntes generals dutes a terme igual que la resta dels comuners. Les obres beneficiaran les finques de la seua propietat, independentment que es troben o no plantades en l'actualitat.

Ha de contribuir en la proporció que li correspon, i en la quantia que es decidix anualment en les juntes generals.

Les obres s'estan duent a terme en distintes fases (...) el sector on té la seua finca encara no compta amb reg localitzat però sí que es pot continuar regant mitjançant el reg tradicional. Esta qüestió no és obstacle perquè haja de contribuir-hi, en la proporció que li correspon (...) pròximament s'instal·larà el reg localitzat per al sector o paratge on es troba la finca d'autor de la queixa.

La Comunitat de Regants li ha exigit també el pagament de derrames de períodes anteriors, igualment acordades, que comprenen el període exigible, tot basant-se en les facultats que legalment corresponen a les comunitats de regants i a l'evident principi d'igualtat.

Tot això anterior se li ha explicat verbalment, i diverses vegades a l'autor de la queixa, sense que d'altra banda haja interposat cap recurs o reclamació contra les liquidacions que se li han practicat (...)

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que no va fer.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. Del detallat estudi de la queixa consideràvem que, tot i que directament relacionades, calia estudiar dues qüestions en esta queixa:

Primera. La seua disconformitat amb el pagament de les derrames.

Segona. La falta de contestació a l'escrit presentat en data 5 de desembre de 2011, davant de la Comunitat de Regants d'Albatera.

Respecte de la primera qüestió, i atés que l'autor de la queixa no havia aportat cap dada que desvirtuara la informació aportada per la Comunitat de Regants d'Albatera, el vam informar que no hi havíem observat una actuació pública irregular i que la mera disconformitat amb els criteris d'organització o de funcionament dels servicis públics o les corporacions de dret públic no podia, per si mateixa, motivar la nostra intervenció.

Quant a la segona qüestió, és a dir, la falta de contestació a l'escrit presentat en data 5 de desembre de 2011, consideràvem que l'actuació pública podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa.

Per això, suggerírem a la Comunitat de Regants d'Albatera que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. En el moment de redactar el present Informe anual estem esperant rebre la contestació sobre l'acceptació del nostre suggeriment.

Finalment, respecte de la queixa núm. 1213870, que reflectim en la pàgina núm. 374 de l'Informe anual de l'any passat, la Comunitat de Regants de Catral va acceptar la nostra recomanació que contestara al recurs de reposició interposat per un regant.

4. Assistència jurídica gratuïta

L'autor de la queixa núm. 1317658 manifestava que va remetre dos escrits de queixa a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant en data 24/5/2013 i 29/6/2013, motivats per l'atenció que va rebre en el Servei d'Orientació Jurídica.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, demanàrem un informe a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant, el qual ens va indicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) Les queixes plantejades per la mateixa persona, sobre diversos lletrats que li han sigut designats en torn d'ofici, han seguit els tràmits de rigor davant de les comissions d'este Col·legi, i se li va informant correctament i inexorablement de totes les fases (...) si les queixes que es presenten no es referixen a fets concrets, que impliquen frases, actes, o conductes puntuals, protegides per dates, llocs, documents i testimonis, no hi ha expedient per a instruir (...) de manera que si no hi ha queixa formal i concretament realitzada, no hi ha expedient per a instruir, ni per tant resposta obligada al peticionari (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

D'una banda, els col·legis professionals (com ocorre amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant, el qual es troba incorporat al Consell Valencià de Col·legis d'Advocats) formen part de la denominada Administració corporativa. El Síndic de Greuges té competències per a revisar l'actuació dels col·legis professionals situats en l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana.

L'article 80 i següents del Reial Decret 658/2001, de 22 de juny, pel qual s'aprova l'Estatut General de l'Advocacia, assenyalen que la responsabilitat disciplinària dels lletrats pot exigir-se davant del col·legi d'advocats al qual pertanga el lletrat.

Doncs bé, la referida legislació es referix al règim disciplinari dels col·legis professionals quan es produïx la vulneració de les normes deontològiques de la professió i/o de les normes col·legials dels estatuts, i ens remet a un procediment administratiu disciplinari.

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, de tal forma que la mera discrepància o desacord amb el contingut d'una resolució administrativa no pot, per si mateixa, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

Per tant, en el present expedient de queixa es plantejava, essencialment, la falta de contestació a la queixa presentada per l'interessat.

El Reglament de Procediment Disciplinari de l'Advocacia aprovat pel Ple del Consell General de l'Advocacia el dia 27 de febrer de 2009, en el seu article 6.1, estableix que "presentada una denúncia, quan es considere que manca manifestament de contingut deontològic o és inversemblant o mentidera, podrà decretar-se'n l'arxivament sense més tràmit. La resolució que dispose el seu arxivament es notificarà al denunciant perquè en prenga coneixement."

D'altra banda, 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 la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, 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".

De la mateixa manera, l'article 89 de la mencionada Llei, estableix que:

"La resolució que pose fi al procediment decidirà totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles altres que se'n deriven.

En cap cas podrà l'Administració abstenir-se de resoldre sota pretext de silenci, fosc 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 fonament.

L'article 58 de la mencionada Llei ens informa que "es notificaran als interessats les resolucions i els actes administratius que afecten els seus drets i interessos".

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.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura en tots els tràmits que constitueixen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103, d'una Administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula a través de la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la Llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

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'Il·lustre Col·legi Provincial d'Advocats d'Alacant, en el sentit que, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 6 del Reglament de procediment disciplinari de l'advocacia, aprovat pel ple del Consell General de l'Advocacia el dia 27 de febrer de 2009, així com de l'article 42, 58 i 89 de la referida Llei 30/1992.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1205691, que reflectim en la pàgina núm. 376 de l'Informe anual de l'any passat, la Conselleria de Governació i Justícia va acceptar 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'autor de la queixa núm. 1300075 ens indicava que "(...) va presentar per registre d'entrada en el Col·legi d'Advocats de València una queixa contra una lletrada, motiu pel qual va rebre amb data 26/1/2011 la corresponent obertura de l'expedient (...) 1/2/2012 contacte telefònicament amb el Departament de Deontologia del Col·legi d'Advocats de València i m'informen que la persona que tramitava el meu expedient havia causat baixa laboral i que este es trobava paralitzat ja que no l'havia reprès cap altra persona pertanyent al Departament (...)".

Vam admetre a tràmit la queixa i demanàrem un informe a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) la referida queixa va tindre entrada en este Il·lustre Col·legi el passat 18 de novembre de 2010, i en donàrem trasllat a la lletrada en data 10 de desembre del mateix any (...) qui el dia 23 de desembre de 2010 hi va presentar un escrit d'al·legacions. En data 3 de desembre de 2010 s'acorda justificar recepció de l'escrit de queixa i és informada de l'inici de l'expedient (...) este acorda no va poder ser notificat personalment ja que va ser retornat com "absent" dues vegades, i va ser finalment notificat en data 26 de gener de 2011.

La Comissió Deontològica va acordar en data 28 de febrer de 2012 la incoació de l'expedient disciplinari; este acord va ser notificat a l'autor de la queixa en data 2 d'abril. En data 17 d'abril de 2012 s'acorda donar trasllat al reclamant de l'escrit d'al·legacions efectuat per la lletrada.

Este acord és notificat personalment a l'autor de la queixa en data 31 de maig de 2012, després de dos intents fallits de notificació per "absent". En

data 12 de juny de 2012, té entrada en este Il·lustre Col·legi l'escrit i es complix el tràmit conferit.

En data 18 de desembre de 2012, es dicta proposta de resolució i es proposa l'arxivament de l'expedient perquè havien quedat desvirtuats els fets imputats, i s'aprova en sessió ordinària, en data 9 de gener de 2013 (...)

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va fer.

No obstant això, respecte de la demora en la resolució de l'expedient, consideràvem que l'actuació pública podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa.

De les actuacions es desprenia que es va interposar un escrit de queixa en data 18/11/2010, i en data 9/1/2013 es va aprovar la proposta de resolució que en proposava l'arxivament, és a dir, es va resoldre més de 25 mesos després.

Respecte d'això, el Reglament de Procediment Disciplinari, en l'article 8.7 estableix que "llevat que legalment hi haja establert un altre termini, l'expedient disciplinari haurà de resoldre's en el termini màxim de sis mesos".

L'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València va aprovar el procediment disciplinari en els articles 75 a 77 dels seus estatuts, i en este últim s'establia un termini per a la resolució dels expedients disciplinaris per faltes greus i molt greus d'un any, i de sis mesos per a les lleus, des del seu inici.

Per acabar, esta institució entenia que l'actuació duta a terme per aquell Col·legi no es va fer dins dels paràmetres recollits en la regulació que li és d'aplicació, i es va incomplir per tant la seua obligació de resolució en termini.

L'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València va acceptar la nostra recomanació consistent que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 75 a 77 del text que conté la regulació del procediment per a l'exercici de la facultat disciplinària d'aquell Col·legi.

6. Consum

L'autor de la queixa núm. 1316991 ens expressava que havia sol·licitat la baixa del servici elèctric per canvi de domicili. Posteriorment, li van tallar el subministrament 12 dies abans del que havia sol·licitat, i des de la companyia subministradora no van voler solucionar el problema.

En este sentit, va presentar una reclamació davant de Gas Natural FENOSA, i esta li va contestar que la culpa del tall de subministrament era d'Iberdrola. Davant d'esta resposta el ciutadà els va informar que el contracte el tenia amb ells, és a dir, amb Gas Natural FENOSA, i no amb l'altra companyia subministradora.

Finalment, davant d'esta resposta, l'autor de la queixa va presentar una reclamació davant del Servei Territorial de Comerç i Consum, i el van remetre a la via judicial, ja que l'empresa no s'avenia a un acord amistós.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

“(...) el 28 de març de 2013 es rep reclamació relativa a la sol·licitud de baixa en el servei d'electricitat del domicili (...) el 8 d'abril s'emet justificant de recepció de la reclamació i es comunica a l'usuari que s'inicien les actuacions oportunes de les quals serà informat en el moment oportú (...) el 22 d'abril es dona trasllat de l'escrit presentat pel ciutadà a Gas Natural i se sol·licita la seua col·laboració per a obtenir una solució equitativa per a les parts (...) el 31 de maig es rep escrit de contestació de l'empresa reclamada en el sentit que no han existit irregularitats en relació amb el tall realitzat (...) es fa constar que l'empresa Gas Natural no està adherida al Sistema Arbitral de Consum (...) el 13 de juny es trasllada la resposta rebuda per l'empresa, que comunica que la part reclamada no s'avé a un acord amistós després de la mediació efectuada, tot indicant la possibilitat d'exercir les accions legals oportunes en via judicial (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient de queixa.

La Junta Arbitral de Consum és un organisme que funciona com a via alternativa als tribunals ordinaris i que resol els conflictes en matèria de consum; es tracta d'un sistema alternatiu a la via judicial, a què es pot acudir per a resoldre conflictes que poden sorgir entre consumidors o usuaris i empresaris, comerciants o prestadors de servicis.

En este sentit, les resolucions emeses per este organisme tenen caràcter vinculant i executiu per a les parts. Per això, les juntes arbitral són un important instrument a què cada vegada s'acullen més ciutadans com a mètode per a resoldre de manera satisfactòria les seues reclamacions.

No obstant això, segons ens comunicava en el seu informe l'esmentada Conselleria, Gas Natural no està adherida al Sistema Arbitral de Consum, de tal forma que esta podia decidir no sotmetre's a este, com així va fer.

Des d'esta institució considerem que totes les empreses que gestionen servicis públics d'interés general o universals destinats a consumidors finals en règim de dret privat han d'estar adherides al Sistema Arbitral de Consum; l'Administració no pot romandre aliena a l'obligació de fomentar la solució dels conflictes en matèria de consum a través de formules de resolució extrajudicials.

La normativa vigent en l'àmbit valencià en matèria de consum està constituïda per la Llei 1/2011, de 22 de març, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, i la resta de normes de desplegament, i en l'article 80 ens informa del següent:

“Les entitats o empreses que conformen el sector públic de la Comunitat Valenciana, que proveïsquen béns, productes, servicis, activitats o funcions destinats a consumidors finals en règim de dret privat, presentaran oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum a través de la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana, amb l'acord previ de l'òrgan de govern corresponent de l'entitat.

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana, en l'àmbit de les seues competències respectives, propiciaran que les entitats o empreses que gestionen servicis públics, servicis d'interés general o servicis universals en règim de concessió administrativa o que resulten adjudicatàries de contractes públics s'adherisquen al sistema arbitral de consum.

La Generalitat considerarà l'adhesió a l'arbitratge de consum com a requisit o mèrit objectiu en la valoració dels premis a la qualitat o en la concessió de distintius de qualitat que tinga establits o puga crear.

Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana han de tindre en compte l'adhesió a l'arbitratge de consum en l'atorgament d'ajudes i subvencions a les empreses i als establiments que oferisquen béns o servicis als consumidors i usuaris”.

Entre estes normes de desplegament de la Llei autonòmica 1/2011, mencionada anteriorment, es trobava 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, és a dir, el consumidor.

L'exercici 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) resulten infructuosos. És, doncs, en este moment, i no abans, quan havia 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 hagueren 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, entenem que els drets de l'autor de la queixa no van ser prou tutelats per eixa Administració.

En el moment de redactar el present Informe anual, estem a l'espera de rebre la contestació de la Conselleria d'Economia, Indústria, Ocupació i Turisme sobre l'acceptació o el rebuig de les recomanacions següents:

- Que valorara la possibilitat, per a així poder oferir als ciutadans procediments eficaços de protecció dels seus drets com a consumidors, d'un acord perquè les empreses que tingueren com a objecte proveir béns, productes, servicis, activitats o funcions dirigides a consumidors finals, s'adherisquen al sistema arbitral de consum en concordança amb el que establix l'article 80 de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, anteriorment mencionat, de tal forma que les juntes arbitral de consum actuaren com a agents del sistema de protecció i defensa d'aquells.
- Que estudiara i valorara la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici, en el cas que ens ocupava, d'un expedient administratiu sancionador a fi d'aclarir els fets objecte de la queixa i, si escau, aplicar la sanció administrativa corresponent.

Per a concloure amb este epígraf, resta assenyalar que, en relació amb la queixa núm. 1211974, que reflectim en la pàgina núm. 385 de l'Informe anual de l'any passat, la Conselleria d'Economia, Indústria, Ocupació i Turisme va acceptar la nostra recomanació que estudiara i valorara la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici d'un expedient administratiu sancionador a fi d'aclarir els fets objecte de la queixa i, si escau, aplicar la sanció administrativa corresponent.

Els fets es referien a la falta de resposta respecte d'una reclamació en matèria de consum presentada davant de l'Ajuntament d'Orpesa del Mar, el qual, al seu torn, segons pareix, l'havia remés a l'esmentada Conselleria.

7. Cooperació amb el desenvolupament

L'autor de la queixa núm. 1200069, a la qual es van acumular nombroses queixes més, manifestava que representa 109 organitzacions no governamentals i la Campanya Pobresa Zero de la Comunitat Valenciana, a la qual estan adherides 175 entitats, i que havien organitzat conjuntament diversos actes reivindicatius contra els retalls en cooperació al desenvolupament i l'incompliment de la Llei valenciana de cooperació.

De la mateixa manera, i dins de la mateixa campanya, des del mes de maig fins a juliol de 2010, la Coordinadora Valenciana d'ONGD i la Campanya Pobresa Zero de la Comunitat Valenciana van organitzar una campanya de recollida i lliurament de sol·licituds per registre d'entrada, de persones a títol individual i d'organitzacions, dirigides a Presidència de la Generalitat Valenciana, en les quals sol·licitaven el següent:

“Que la Generalitat, d'acord amb allò que s'ha especificat en la Llei de cooperació al desenvolupament de la Comunitat Valenciana i el Pacte Valencià contra la Pobresa, complira el compromís de destinar el 0.7% dels pressupostos consolidats de la Generalitat Valenciana a l'ajuda oficial al desenvolupament en els pressupostos per al 2011. Que s'executara la totalitat del pressupost destinat a la cooperació internacional al desenvolupament”.

De la mateixa manera, ens informava que es van recollir més de 1.000 sol·licituds que es van lliurar a Presidència de la Generalitat Valenciana.

L'autor de la queixa ens adjuntava uns escrits dirigits a la llavors Conselleria de Solidaritat i Ciutadania, en els quals sol·licitaven informació amb l'objectiu de realitzar informes de seguiment del Pacte Valencià contra la Pobresa.

Per acabar, l'autor de la queixa ens va comunicar que no s'havia complert el compromís de destinar el 0.7% a l'ajuda oficial al desenvolupament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la llavors Conselleria de Justícia i Benestar Social, la qual ens va comunicar, ens altres qüestions, el següent:

“(…) no sols és la Direcció General d'Integració i Cooperació qui està compromesa, sinó que és la Generalitat qui ho està (…) en la Llei 17/2010, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat Valenciana per a 2011, es van comprometre més de 88 milions d'euros (adjuntant-nos el desglossament per Conselleries) en projectes que els diferents departaments del Govern Valencià van destinar a la consecució dels Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni de les Nacions Unides i del Pacte Valencià contra la Pobresa. Es pot concloure que el Govern valencià ha destinat en 2011 el 0,7% del seu pressupost consolidat a Ajuda Oficial al Desenvolupament, i així ha complert el que disposen tant l'art. 21 de la Llei 6/2007, com el Pacte Valencià contra la Pobresa (…)”.

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. A la vista del referit escrit de les al·legacions 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 llavors Conselleria de Justícia i Benestar Social una ampliació de l'informe inicial.

En eixe sentit, la mencionada Conselleria ens va comunicar el següent:

“(…) La Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, modificada per la Llei orgànica 4/2012, de 28 de setembre, consagra l'estabilitat pressupostària com un instrument indispensable per a garantir el finançament adequada del sector públic i els servicis públics de qualitat sobre els quals descansa el sistema de benestar, i per a atendre els compromisos financers. Els que fixa l'esmentada Llei orgànica són de compliment obligatori; la qual cosa, unit a l'existència de necessitats socials, absolutament inajornables, que requereixen atenció prioritària, comporta que, actualment i amb caràcter transitori, no siga possible destinar el 0.7% del pressupost de la Generalitat a la Cooperació al Desenvolupament (…)”.

Vam informar l'autor de la queixa del contingut d'este últim informe perquè, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer i es va ratificar en el seu escrit inicial de queixa.

Del detallat estudi de la queixa consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren dues les qüestions que calia estudiar en esta queixa:

- Primera: l'incompliment de la Llei 6/2007, de 9 de febrer, de cooperació al desenvolupament de la Comunitat Valenciana.

- Segona: la falta de contestació a les sol·licituds presentades per la Coordinadora Valenciana d'ONGD en dates 14/7/2010 i 20/7/2010, així com els escrits de data 9/7/2010 i 8/11/2011.

La Llei 6/2007, de 9 de febrer de la Generalitat, de cooperació al desenvolupament de la Comunitat Valenciana estableix, en els seus articles 21 i 22, el següent:

“Els projectes de lleis de pressupostos de la Generalitat remesos pel Consell a Les Corts fixaran anualment els crèdits destinats a la cooperació al desenvolupament, d'acord amb les orientacions contingudes en el pla director i en els respectius plans anuals, amb un import mínim equivalent al 0.7% dels pressupostos de la Generalitat per a cada exercici.

Els crèdits pressupostaris consignats en els programes de cooperació al desenvolupament que no s'executen dins de l'exercici pressupostari corresponent podran incorporar-se de forma addicional a la mateixa partida pressupostària consignada en els pressupostos de l'exercici següent.

El Consell pot finançar, a través d'ajudes o subvencions, els programes i els projectes dels agents de cooperació internacional al desenvolupament.

L'aplicació del règim de reintegraments de les ajudes o subvencions concedides en matèria de cooperació al desenvolupament s'ajustarà al que disposa el text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat, així com al que estableixen els preceptes de caràcter bàsic arrellegats en la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions”.

Des d'esta institució, som conscients dels efectes devastadors que està provocant l'actual crisi econòmica, incrementats amb els retalls d'austeritat que implanten els distints governs de cada comunitat autònoma per a poder controlar els seus pressupostos. Estos retalls estan tenint una repercussió en el conjunt de la població, que és més significativa sobre milers de persones que viuen en extrema pobresa, no sols a la Comunitat Valenciana o a Espanya, sinó arreu del món.

Els distints governs, tant de les comunitats autònomes com dels diversos països afectats per la crisi, argumenten que no hi ha alternatives als retalls, però és possible que càpiga la possibilitat que en altres àrees del pressupost es pogueren retallar sense tantes repercussions negatives per als més pobres tant de la Comunitat com de la resta del món, i pot ser possible que es complisca amb l'objectiu marcat del 0.7 %.

Respecte de la segona qüestió plantejada, és a dir, la falta de contestació a les sol·licituds presentades per la Coordinadora Valenciana d'ONGD en dates 14/7/2010 i 20/7/2010, així com els escrits data 9/7/2010 i 8/11/2011, recordem 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, i que quan les normes reguladores dels procediments no fixen terminis, el termini màxim per a rebre la notificació serà de tres mesos.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a esta i el mínim que ha d'oferir-li 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 contingut en l'article 103 de la Constitució, i exigeix 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 en l'article 9.3.

Finalment, la Conselleria de Benestar Social va acceptar les recomanacions següents:

- Complir, en la mesura que siga possible, amb el compromís signat del 0.7% a l'Ajuda Oficial al Desenvolupament, o que si no n'hi ha, el percentatge destinat siga incrementat gradualment, segons les possibilitats pressupostàries, en detriment d'altres partides en què la seua disminució no implique repercussions negatives per a la població valenciana.
- Contestar com més prompte millor als escrits presentats pels ciutadans.

8. Cultura

L'associació autora de la queixa núm. 1312754 es dirigeix a esta institució per denunciar la situació de discriminació i desigualtat en què es troben actualment els artistes visuals a la Comunitat Valenciana. Ens relaten els fets següents:

“(…) S’ha convertit en una pràctica habitual per part de les institucions públiques de la Comunitat (Consorti de Museus, IVAM i diversos ajuntaments) no remunerar de cap manera els artistes que participen en les exposicions, i són els únics professionals de tot el procés expositiu a què deliberadament se’ls nega un pagament pel seu treball. Esta situació vulnera els drets dels artistes (...) és responsabilitat de les institucions donar exemple d’estes bones pràctiques professionals, així com fer sostenible el teixit creatiu. Segons el Manual de les bones pràctiques, l’artista ha de percebre per cada projecte expositiu en què participa un 15% del pressupost total. No obstant això, açò no es posa en pràctica en les institucions valencianes, i en cap cas són informats els artistes de quins són els pressupostos destinats a cada exposició. Esta situació és insòlita i creiem que, o cobren tots els professionals o cap, ja que, en cas contrari estem incorrent en un cas d’evident discriminació (el subratllat és nostre) (...) l’artista té una sèrie d’obligacions fiscals davant l’Administració pública. L’agència tributària el reconeix com un professional que realitza una activitat econòmica, i eixa activitat no sols consistix en la venda d’obres, sinó també en la cessió de drets d’explotació, de difusió i d’exposició, els quals tenen un preu en el mercat, al marge de la compra de l’objecte artístic. Per tant no és admissible que els museus i les sales d’exposicions públiques facen cas omís de la llei (...)”.

L'associació autora de la queixa ens relatava que “(...) les associacions professionals de les arts visuals (crítics, galeristes i artistes) de la Comunitat Valenciana van mantindre una reunió amb el secretari autonòmic de Cultura, en què li vam traslladar verbalment nombrosos aspectes que ens preocupaven i que ens continuen preocupant. En aquella

reunió ens va sol·licitar l'elaboració d'un informe per escrit. Després d'un procés de treball, materialitzarem la seua petició i li remetrem un document de dotze pàgines en què se sintetitzaven els principals aspectes de la situació del sector de l'art valencià. El dia 13/07/2012 vam mantindre amb ell una segona reunió per a tractar personalment els epígrafs arreplegats en l'informe mencionat, i afegim que es va mostrar receptiu amb les propostes del sector i va assumir activar-ne algunes, entre estes la remuneració als artistes i la signatura de contractes amb ells. Així mateix, els van indicar que en els aspectes relacionats amb el Consorci de Museus es dirigiren al director gerent del Consorci (...) li remetrem una carta el 25/03/2013 en què demanàvem una reunió per a posar-lo al corrent de la situació en què ens trobem, però des de llavors, encara estem esperant una data de reunió o una resposta. Sol·licitem la mediació del Síndic de Greuges (...) a causa de la situació d'estancament en les promeses incomplides per part dels representants de Consorci de Museus i la Secretaria Autònoma de Cultura, i afegim que (...) la nostra posició ha sigut sempre la de diàleg i bona voluntat perquè s'avance en la justa remuneració de l'artista, que, a pesar de ser la part fonamental i imprescindible de qualsevol projecte expositiu, és l'única part que no cobra pel seu treball (...)"

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

9. Esports

L'autor de la queixa núm. 1213939, substancialment, manifestava que va remetre un escrit a l'Excel·lentíssim Ajuntament de l'Olleria per exposar un projecte esportiu per a la seua ciutat, i en data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució, no havia obtingut resposta expressa.

De la mateixa manera, ens comunicava que L'Olleria Athletic Club de Futbol, al qual pertany, rebia un tracte discriminatori respecte de la resta de clubs del poble, i d'altra banda, ens informaven que existia un altre camp de futbol, el qual no s'utilitzava, i que el club esmentat estava disposat a pagar les despeses derivades d'utilitzar-lo.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar informe l'Ajuntament de l'Olleria, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(...) no és cert que no s'haja contestat l'escrit presentat per L'Olleria Athletic Club de Futbol, el dia 5 d'octubre de 2012, ja que segons es desprén de la documentació adjunta, este va ser contestat el dia 31 d'octubre de 2012, i està signat pel seu receptor. No és cert que tinga un tracte discriminatori respecte de la resta de clubs del poble. D'altra banda, és cert que des de la posada en funcionament del camp de futbol de gespa artificial, l'antic camp de futbol, de gespa natural, ha deixat de ser utilitzat, per decisió municipal. De fet, no és utilitzat per ningú des de llavors, i per això està pendent de ser preparat, amb la inversió que això implica, i regular el seu ús (...)"

Vam donar trasllat del contingut a l'autor de la queixa, perquè si ho considerava oportú presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit següent:

“(...) l'Ajuntament no ha contestat qüestions com ara:

- Per què L'Olleria CF no paga res per la utilització del camp de futbol de gespa artificial, tenint en compte que és un club privat com nosaltres?
- Per què se'ns nega concedir-nos un buit per a entrenar el nostre club, si és privat com ells?
- Per què l'Ajuntament no ens deixa utilitzar el camp de futbol de gespa natural tant per a partits com per a entrenament?
- Per què L'Olleria C F pot canviar el seu horari esportiu al seu caprici i a nosaltres tarden setmanes a contestar sense arribar a res?
- Per què l'Ajuntament de l'Olleria no ens ha presentat als habitants, en la presentació de les escoles esportives, juntament amb L'Olleria CF, tenint en compte que saben de la nostra existència? (...)"

Davant el referit escrit d'al·legacions i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, per part del Síndic de Greuges es va sol·licitar a l'Ajuntament de l'Olleria una ampliació de l'informe inicial, en especial, volíem saber la veracitat de les al·legacions presentades per l'autor de la queixa.

En este sentit, el mencionat consistori ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...)- A la qüestió de per què el club Olleria no paga res per la utilització del camp de futbol:

El club L'Olleria existix des de fa almenys 83 anys. Durant tot este temps, l'Ajuntament sempre ha mantingut una col·laboració amb l'Olleria CF, en les seues categories juvenil i amateur, amb la finalitat de fomentar l'esport entre els joves.

Des de fa 20 anys, amb la creació de les escoles esportives municipals, la col·laboració entre l'Ajuntament de l'Olleria i L'Olleria CF es va potenciar en major grau, de manera que tots els alumnes dels equips federats de les escoles esportives tenen la llicència de la Federació Valenciana de Futbol com a jugadors de L'Olleria CF. Així, els equips del L'Olleria CF, categories juvenil i amateur, s'inclouen en l'organització i estructura de les escoles esportives, la qual cosa fa que els alumnes d'estes escoles puguin ascendir de categoria fins a poder jugar en el primer equip.

D'altra banda, en la temporada 1986-1987, L'Olleria va realitzar una important inversió en el camp de futbol i la va pagar completament (...).

En una reunió mantinguda amb el representant del L'Olleria Athletic Club, abans de l'inici de la temporada 2012-2013, es va invitar el club esmentat a formar part de l'estructura de les escoles esportives municipals (...) El representant de L'Olleria Athletic Club va rebutjar la invitació tot al·legant que ells eren un club privat d'amics i que en el seu equip jugarien els qui ells volgueren.

- A la qüestió de per què se li nega a L'Olleria Athletic Club un buit per a entrenar, tenint en compte que és un club privat com L'Olleria CF:

A través d'un escrit de data 18/9/2012 se li indicava expressament i clarament al promotor de la queixa que per als partits oficials se'ls assignava els diumenges a les 10:00 hores, sense perjudici que, prèvia petició, amb temps suficient per a poder programar les distintes activitats, se'ls poguera assignar un altre horari.

-A la qüestió de per què l'Ajuntament no deixa utilitzar a L'Olleria Athletic Club el camp de futbol de gespa natural, se li contesta per mitjà d'un escrit de data 25/10/2012 i un altre amb data eixida 15/1/2013, en el sentit que este camp no serà utilitzat per ningú, per falta d'ordenança reguladora i per l'elevat cost que implica el condicionament i posterior manteniment (...) a la qual cosa s'afeg el Pla d'Ajust Econòmic aprovat a este Ajuntament pel Ministeri d'Hisenda.

-A la qüestió de per què L'Olleria CF pot canviar el seu horari de competició segons la seua pròpia voluntat i el Club L'Olleria Athletic tarden setmanes a contestar-los sense arribar a res, se li va informar per escrit segons informe del regidor d'Esports de 22 de juny de 2012, en el qual se li donaven recomanacions per a una millor coordinació de la programació dels partits dels diferents equips de la localitat, unes recomanacions que en res no han estat ateses pel Club presentador de la queixa.

Este Ajuntament està fomentant, i continuarà fent-ho, la pràctica de qualsevol esport, especialment el de base, com a mitjà de desenvolupament de xiquets i joves, sense discriminacions de cap tipus, i sempre buscant els interessos generals de la població davant dels interessos particulars d'un grup o club privat (...).

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que es trobaven en l'expedient.

Si l'Ajuntament manifesta el seu desig de "fomentar la pràctica de qualsevol esport, (...) sense discriminacions de cap tipus, i sempre buscant els interessos generals de la població", cap problema ha d'haver-hi per a permetre la utilització de les instal·lacions esportives municipals per part del L'Olleria Athletic Club de Futbol, a fi de permetre una bona planificació i repartiment de l'ús de les instal·lacions entre els clubs, d'acord amb les seues necessitats o sol·licituds.

Convé recordar que l'esport, com a bé cultural, no és només un element de millora de la salut pública, de benestar social, ni tan sols exclusivament de qualitat de vida; l'esport és a més un element essencial de convivència: facilita la comunicació i l'associacionisme entorn de metes i ideals nobles.

L'esport per a tots, com a expressió de la no-discriminació per raons d'edat, sexe o qualssevol altra condició, necessita d'una planificació de les instal·lacions esportives que s'adapten a les necessitats reals d'ús dels distints col·lectius socials i que permeten un repartiment equitatiu de la seua utilització per totes les associacions esportives, municipals o no.

Ordenar, promoure i coordinar l'activitat fisicoesportiva de tots els valencians, des de la consideració de l'esport com un dret ciutadà pel compliment del qual els poders públics havien de vetlar, articular i protegir (art. 43.3 de la Constitució espanyola), és la finalitat última de la Llei valenciana 4/1993, de 20 de desembre, de l'esport, en l'article 23 de la qual es garanteix que els municipis de la Comunitat Valenciana puguen comptar amb instal·lacions esportives d'ús públic, sense perjudici de l'exercici de les competències que els corresponguen als ajuntaments, segons el que estableix la Llei estatal 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

D'altra banda, l'art. 70 de la Llei estatal 10/1990, de 15 d'octubre, de l'esport, arreplega el principi general que la planificació de les instal·lacions esportives de caràcter públic haurà de realitzar-se en forma que s'afavorisca la seua utilització esportiva polivalent, tenint en compte les diferents modalitats esportives, la màxima disponibilitat horària i els diferents nivells de pràctica dels ciutadans; estes instal·lacions hauran de ser posades a disposició de la comunitat per al seu ús públic.

Sobre la base de les consideracions anteriors, vam suggerir a l'Ajuntament de l'Olleria que realitzaren les gestions adequades de manera ajustada a les necessitats dels diferents clubs i una correcta planificació de les instal·lacions esportives, a fi de fomentar l'esport en la població de l'Olleria. L'Ajuntament va acceptar el nostre suggeriment.

10. Ocupació

En este epígraf volem remarcar que, al llarg de l'any 2013, hem rebut un nombre considerable de queixes relacionades amb l'impagament, per part de l'Administració Pública Valenciana, de les distintes subvencions destinades al foment de l'ocupació estable, primera contractació o creació d'empreses, entre d'altres.

En eixe sentit, des d'esta institució s'ha suggerit i s'ha recomanat nombroses vegades el deure de l'Administració de pagar eixes subvencions, ja que aquells valencians que van decidir eixir de les llistes de la desocupació a través de la creació d'empreses, veuen que estes perillen a causa de l'impagament de la subvenció que al seu dia els va concedir el Servei, i fins i tot en alguns casos han hagut de tancar abans de rebre el pagament de la subvenció, i en este cas han d'abonar l'import percebut (en cas d'haver-lo percebut) més els interessos de demora.

Per acabar, hem d'informar que enguany 2013, l'Administració ha pagat l'import d'algunes subvencions concedides, però encara estan pendents el pagament a un nombre considerable d'autònoms.

A tall d'exemple, desenvoluparem una de les moltes queixes presentades amb motiu de l'impagament d'estes subvencions.

L'autor de la queixa núm. 1318111 ens indicava que, amb data 30 de novembre de 2011, el director territorial d'Ocupació de València li va concedir una subvenció destinada als treballadors desocupats que crearen llocs de treball a través de l'activitat empresarial independent, per un import de 5.000 €.

De la mateixa manera, ens comunicava que estava al corrent de totes les seues obligacions per al pagament de la subvenció, i en data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no s'havia fet efectiu el seu abonament.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar un informe la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) l'autor de la queixa va presentar sol·licitud de subvenció (...) el director territorial d'Ocupació de València va dictar una resolució en data 30 de novembre de 2011, per la qual es concedia a l'interessat una subvenció per import de 5.000 €, el pagament de la qual, en data de hui, no consta que s'haja fet efectiu (...)”.

Vam informar del contingut de l'informe l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara 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.

De les actuacions es desprenia 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 creen llocs de treball a través de l'activitat empresarial independent, l'Administració no havia abonat les quantitats corresponents, a pesar que la resolució de data 30/11/2011, en el punt 2 establia que “(...) basant-se en la concessió s'autoritza la despesa, es disposa el crèdit, es reconeix l'obligació i es proposa el pagament per l'esmentat import (...)”.

D'altra banda, respecte de l'ajuda reconeguda en 2011, semblava que hi havia 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 des de 2010 ha provocat 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 patim.

No obstant això, considerem que l'acció de l'Administració pública havia 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 dirigit a emprenedors per a l'any 2011, establia 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, establix en l'article 34.2 que la resolució de concessió de la subvenció comportaria 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”.

Finalment, 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, de 26 de desembre de 1991, assenjala en l'article 1 el següent: 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 del referit text legal disposa el següent:

“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 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”.

Per tot això, suggerirem a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació que, amb la major brevetat possible, abonara la subvenció a què es referia la present queixa, o s'establira una data aproximada o un calendari, ja que els sol·licitants de les mencionades ajudes estaven travessant veritables dificultats de tresoreria per a poder mantindre les seues empreses.

Afortunadament, vam rebre de la Conselleria un informe en què ens comunicaven que havien pagat la subvenció que havia estat reconeguda i, per tant, tancàrem la queixa.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1200347, de la qual vam donar compte en la pàgina núm. 398 de l'Informe anual de l'any passat, convé destacar que es va produir el pagament de la subvenció deguda com a conseqüència de l'acceptació per part de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i de la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques del nostre suggeriment consistent 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 ajudes estan travessant vertaderes dificultats de tresoreria per a poder mantindre les seues empreses.

11. Indústria

Respecte de la queixa núm. 1212591, reflectida en la pàgina núm. 389 de l'Informe anual de l'any passat, i relativa al pagament de la taxa de 33 euros per a presentar una reclamació contra Iberdrola, la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació va acceptar les següents recomanacions, excepció feta de la referent a la devolució de la taxa:

- Que s'impulsara 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 té.

- Que s'impulse l'arbitratge de consum com a via per a la resolució de conflictes de forma gratuïta per als consumidors.

- Que, basant-se en el seu informe, mencionat anteriorment, i segons l'article 9 de la Llei 1/2005, es torne la taxa d'instal·lació i activitats industrials per import de 33.00 €.

Esta mateixa problemàtica també ha sigut objecte de queixa enguany en l'expedient núm. 1317197, en el qual s'expressava la disconformitat amb el cobrament d'una taxa al consumidor i usuari de la Comunitat Valenciana per exercir el seu dret a formular reclamacions en el sector energètic, i la taxa fixada per a l'any 2013 és de 25.33 €.

L'autora de la queixa ens comunicava que a través de la imposició d'eixa taxa no s'estava protegint el consumidor, sinó més aviat se'l dissuadia perquè no exercira els drets que com a consumidor li són propis.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, i especialment que ens informara si es produiria una revisió de la Llei 9/2011, de 26 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, en referència a la imposició d'esta taxa o si esta es reduiria de manera que el consumidor no veja minvat el seu dret a reclamar.

En este sentit, la Conselleria ens va comunicar el següent:

“(…) Per a l'any 2013, la taxa establida per la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, per a la resolució administrativa de les discrepàncies suscitades en relació amb instal·lacions del sector energètic competència de la Generalitat és de 19.80 €, no de 25,33 €.

La taxa associada a este tipus de procediments respon a la cobertura dels costos humans i materials que la seua gestió comporta per a l'erari públic, màximament quan en el moment en què es va incorporar este concepte a la Llei de taxes per a l'exercici 2006, s'observava un increment molt important del volum d'este tipus de sol·licituds.

La quantia de la taxa s'ha reduït progressivament (...) l'esmentada Llei 10/2012 introdueix com a novetat la devolució de la taxa per a aquells casos en què resulte estimada la discrepància, i s'ha de fer càrrec del seu pagament la persona o l'entitat que la causa (...).”

De l'estudi de la queixa considerem que són dues les qüestions que cal analitzar:

1. Les funcions d'inspecció i supervisió en matèria energètica.
2. La defensa del consumidor.

Quant a la primera qüestió plantejada, l'article 3 de la Llei 54/1997, de 27 de novembre, del sector elèctric, estableix que correspon a les comunitats autònomes, en l'àmbit dels

seus respectius estatuts, el desenvolupament legislatiu i reglamentari i l'execució de la normativa bàsica de l'Estat en matèria elèctrica, així com autoritzar les instal·lacions elèctriques quan el seu aprofitament no afecte altres comunitats o quan el transport o la distribució no isca del seu àmbit territorial, i exercir les competències d'inspecció i sanció que afecten les instal·lacions.

D'altra banda, l'Administració General de l'Estat ha regulat els procediments d'autorització de les instal·lacions elèctriques en el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització i subministrament, i els procediments d'autorització d'instal·lacions elèctriques, i en l'article 98 ens comunica que les reclamacions o discrepàncies que se susciten en relació amb el contracte de subministrament a tarifa, o d'accés a les xarxes, o amb les facturacions derivades d'estos, seran resoltes administrativament per l'òrgan competent en matèria d'energia de la comunitat autònoma o ciutats de Ceuta i Melilla, en el territori de les quals s'efectue el subministrament.

Els organismes de les comunitats autònomes exercixen les seues funcions en virtut de les competències que els atribueixen els seus respectius estatuts d'autonomia (art. 49.16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol) i tenen competències en el desenvolupament de la legislació bàsica per a la seua aplicació en el seu territori.

En este sentit, correspon als organismes de les comunitats autònomes, tal com estableix el mencionat article 3 de la Llei 54/1997, les tasques d'inspecció i control, de tal manera que davant d'estes podria provocar una disminució de les reclamacions presentades pels consumidors, ja que les deficiències del servei serien detectades pels inspectors, tot prevenint possibles situacions irregulars i corregint-les si fóra necessari, però en cap cas havia de limitar-se a penalitzar amb una taxa el consumidor perquè no es queixara ni reclamara.

Respecte de la segona qüestió, a saber, la defensa del consumidor, l'article 51 de la Constitució Espanyola de 1978 estableix que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris a través de la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics a promoure la seua informació i educació, fomentar a les seues organitzacions i escoltar-les en totes les qüestions que els afecten.

De tal manera que la defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica, la garantia del qual és imposada als poders públics per la Constitució.

En l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana, la Llei orgànica 1/2006 de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en el seu art. 9.5, estableix que "la Generalitat garantirà polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris, d'acord amb la legislació de l'Estat".

En el mateix sentit, la Llei 1/2011, de 22 de març, 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: d'una banda, 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 i, d'altra banda, 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'article 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.

Correspon a la Conselleria competent en matèria de consum, és a dir, a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, realitzar la inspecció i el 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 la llei.

Lamentablement, les empreses energètiques eviten respondre als consumidors per a resoldre estes reclamacions, i remeten el ciutadà a la Direcció General d'Energia, amb la imposició de la taxa de 19,80 €.

Davant de la imposició d'una taxa 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 d'aquells.

És evident que hi ha una notòria discriminació en el tracte rebut pels consumidors de baixos recursos econòmics, ja que un ciutadà que reclama una devolució de 15 €, per excés de facturació, no la farà atés que l'import de 19,80 € que ha de pagar per a poder exercir els seus drets, apareix com una barrera dissuasòria, i evita que molts ciutadans exercisquen el seu dret a reclamar per petites quantitats per a no perdre diners.

Entenem que difícilment es pot aconseguir una adequada protecció als ciutadans i consumidors en matèria energètica, si se'ls impeditx reclamar o se'ls imposa una barrera per a fer-ho a mode 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 caldrà verificar que l'altra part del servici pugua tindre la seua part de responsabilitat.

En moments de crisi, quan les reclamacions es multipliquen, no cal dubtar a l'hora d'invertir despeses per a protegir els diners dels ciutadans que presenten una queixa perquè senten que han perdut 20, 100 o 200 euros.

En el moment de redactar el present Informe anual seguim esperant rebre la contestació per part de la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, sobre l'acceptació de la nostra recomanació consistent que s'impulsi la modificació o revisió de l'actual Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, en referència a l'esmentada taxa de 19,80 €, ja que no està protegint el consumidor, sinó que és una manera de dissuadir-lo perquè no exercisca els drets que té.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1301833 manifestava que, amb data 3 de novembre de 2010, el director de l'Agència Valenciana de l'Energia (AVEN), li va concedir una subvenció en referència al programa d'energies renovables, a causa de la instal·lació d'una caldera de pèl·lets de 16 kw, mode Hidrocopper, per un import de 1.496 €. Ens comunicava que se li havia abonat únicament la meitat de la mencionada subvenció.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

“(…) en el moment actual no hi ha disponibilitat de tresoreria per a fer front als esmentats pagaments pendents, i estem esperant la mencionada disponibilitat, per la qual cosa, fins que no es materialitze l'esmentada disponibilitat de tresoreria, difícilment es podrà efectuar el pagament de les quantitats pendents, tenint en compte que existix el compromís d'este ens de realitzar el pagament immediatament després de l'obtenció dels fons referenciats (…)”.

La Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació va acceptar el nostre suggeriment que, amb la major brevetat possible, abonara l'import pendent de la subvenció a què es referia la present queixa, o que s'establira una data aproximada o un calendari per al seu pagament. L'esmentada Conselleria ens va remetre un informe en què ens comunicava que s'havia efectuat el pagament de la subvenció.

12. Obres públiques

L'autor de la queixa núm. 1317653 manifestava la seua disconformitat amb la tramitació, per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, de la Declaració d'Interés Comunitari (d'ara en avant, DES), acordada pel Consell en la reunió de data 4/11/1997, per a la construcció d'una pista i escola de vol d'ultralleugers a la partida de la Mola, en el terme municipal d'Albalat de la Ribera.

Concretament, formulava queixa:

«(...) respecte de la tramitació del procediment d'expropiació per “Taxació conjunta”, previst en l'article 36 de la Llei 6/1998, de 13 d'abril, sobre règim del sòl i valoracions, i regulat en els articles 202 i següents del Reglament de Gestió Urbanística, vinculat a la citada DES, per impedir-me exercir els meus drets i per la injustificada obstrucció, per la Conselleria, a la seua tramitació, amb desatenció evident al dret d'esta part, i cal assenyalar que la prestació del servici públic de l'administració autonòmica amb competències en la matèria ha sigut clarament deficient en el present cas (...)».

L'autor de la queixa sol·licitava del Síndic de Greuges que “(...) inste la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient a tramitar el projecte d'expropiació per taxació conjunta dels terrenys afectats per la segona fase de l'actuació integral amb Declaració d'Interés Comunitari en sòl no Urbanitzable per a escola i pista de vol

d'ultralleugers, la tardança de 9 anys de tramitació de la qual m'ha ocasionat molt greus perjudicis personals i patrimonials (...)”.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual, a través del Servei de Règim Jurídic i Inspecció Territorial, ens comunicava en data 8/10/2013, entre altres qüestions, el següent:

“(...) L'actual pista i escola de vol és autoritzada pel Consell, en data 4/11/1997 (DOGV 13/11/1997) com a actuació integrada en sòl no urbanitzable (SNU), a l'empara del que disposa l'article 20 de la derogada Llei 4/1992, de 5 de juny, de la Generalitat, del sòl no Urbanitzable. Convé destacar que esta aprovació es va fer amb l'informe en contra de l'Ajuntament d'Albalat de la Ribera.

“(...) encara que l'Ajuntament d'Albalat de la Ribera ha informat desfavorablement l'emplaçament pretés per la seua proximitat al parc natural de l'Albufera, la veritat és que els òrgans rectors del parc encarregats de vetlar per la seua protecció han informat favorablement l'actuació, sempre que esta activitat aèria respecte certes condicions. A més, es justifica la seua ubicació per la Declaració d'Impacte Ambiental favorable i pels informes favorables dels òrgans competents en matèria de carreteres (...)”.

Cal apuntar també que, si bé l'Ajuntament no es va mostrar inicialment favorable a l'actuació, això no va ser obstacle perquè amb motiu de la preceptiva llicència municipal concretaren les cessions i restes de deures que comporta l'aprovació de la Declaració d'Interés Comunitari (DES).

Després de l'aprovació com a DES del procediment extraordinari previst de l'article 20 de la Llei 4/1992, es van concedir per la Conselleria tres pròrrogues al promotor adjudicatari de l'actuació integral, a fi que “l'interessat execute la totalitat de les obres de l'actuació aprovada mitjançant un acord del Govern valencià” (una primera pròrroga de 24 mesos en data 23/03/2001; una segona de 12 mesos en data 20/05/2003; i una tercera de 6 mesos, en data 2/08/2004).

Per tant, el retard de 9 anys que assenyalava el promotor no està motivat solament per una suposada inactivitat per part d'esta Conselleria, sinó que esta Administració autonòmica li va autoritzar successives pròrrogues, i així es va evitar que caducara la DES atorgada per incompliment per part del promotor de l'actuació, perquè l'apartat VI de l'Acord del Consell estableix el següent (...) Convé també aclarir que este darrer termini no va ser qüestionat ni recorregut en cap moment pel promotor, el qual continuava sol·licitant pròrrogues l'any 2004 per a evitar la caducitat de l'expedient.

En data 9/07/2004 té entrada en el Servei Territorial d'Urbanisme de València (registre PROP) el projecte d'expropiació per taxació conjunta de terrenys afectats per la segona fase de l'actuació integral amb DES, presentada pel promotor, perquè “se servisca procedir a la seua tramitació i posterior aprovació”. El projecte va ser traslladat des de la Direcció Territorial de la Conselleria al llavors Servei de Coordinació Territorial de la llavors Direcció General de Planificació i Ordenació Territorial (Àrea d'Urbanisme), en data 19/08/2004, “a l'efecte que prosseguisca la seua tramitació”. En idèntics termes va ser remès un altre escrit en data 07/03/2005.

En data 11/10/2004 és remés al promotor un informe del llavors Servici de Coordinació Territorial en què, en resum, s'indica que "haurà de ser l'Ajuntament d'Albalat de la Ribera davant el qual inici i tramite el corresponent procediment expropiatori, d'acord amb les vies procedimentals establides per la Llei d'expropiació forçosa (...) A la vista de l'esmentat informe, en data 25/11/2004 el promotor presenta davant de l'Ajuntament el projecte d'expropiació per taxació conjunta, presentat també pel promotor, perquè "se servisca procedir a la seua tramitació i aprovació".

Amb data 18/02/2005 té entrada en el Registre de la llavors Conselleria de Territori i Habitatge un escrit de l'alcaldia en què s'indica que l'Ajuntament no disposa de personal tècnic prou preparat i recorda que va ser el Consell el que va declarar l'interés comunitari, i remet el projecte perquè es tramite.

En data 30/03/2005, pel llavors director general de Planificació i Ordenació Territorial es remet novament el projecte a l'Ajuntament per a la seua tramitació, tot recordant-li que pot demanar l'assistència i cooperació de la Diputació Provincial.

En data 29/05/2007 el promotor presenta davant de la Conselleria nou escrit en el qual sol·licita novament que es duga a terme la tramitació del projecte d'expropiació per taxació conjunta, i assenyala també que, personat en els servicis centrals d'esta Direcció General, va ser requerit perquè efectuara una actualització del projecte d'expropiació per a efectuar el seu tràmit en haver entrat en vigor la nova legislació urbanística valenciana.

En data 24/07/2007, des del llavors Servici de Coordinació Territorial, es requereix el promotor perquè aporte davant del servici dues còpies del projecte d'expropiació per taxació conjunta "a l'efecte de tramitar, davant de la Comissió Territorial d'Urbanisme de València i com a òrgan competent, la seua aprovació definitiva".

Els projectes són remesos a través de comunicació interna en data 24/09/2007 i 28//09/2007 al Servici Territorial d'Urbanisme de València.

Una vegada admesa a tràmit la sol·licitud presentada pel promotor, esta Administració publica l'anunci de sotmetiment a informació pública en el DOCV de 23/11/2007, i es practiquen les notificacions als titulars de béns i drets afectats i se sol·liciten informes a la Gerència del Cadastre de València.

No obstant això, la Comissió Territorial d'Urbanisme (CTU) acorda en data 20/02/2008 "no entrar a valorar l'expedient de taxació conjunta (...) pel fet que l'Administració autonòmica no és competent per a l'adopció de l'acord, remetre l'expedient juntament amb la documentació annexa a l'Ajuntament d'Albalat de la Ribera a l'efecte d'adoptar, si escau, la corresponent resolució i notificar el present al promotor (...).

El Ple de l'Ajuntament, en sessió de 13/03/2008, considera que la notificació de l'acord de la CTU no complix amb les condicions de l'article 58 de la Llei 30/1992, i acorda comunicar a la CTU, per deixar-n'hi constància, que la documentació rebuda no contenia la documentació annexa citada en l'acord i requerir-li l'expressió de la documentació jurídica que servix de base a l'acord, tot sol·licitant la "notificació en

forma legal de la resolució amb indicació de si és o no definitiva en via administrativa i els recursos que contra esta escaiguen”.

En data 1/02/2013 (quasi cinc anys després) té entrada escrit del promotor en què es denuncia la inactivitat administrativa per part de l'administració en la tramitació del projecte d'expropiació, i recorda l'obligació de la Generalitat de vetlar pel compliment de l'acord del Consell, tot sol·licitant “empara” a esta Conselleria, que s'informe de l'estat de la tramitació del projecte i dels motius de la tardança; i que s'efectuen els tràmits necessaris. També apunta l'existència de perjudicis patrimonials.

En data 19/06/2013 el promotor aporta una còpia de l'exemplar del projecte d'expropiació per taxació conjunta, com també còpia de l'escrit de l'Ajuntament de data 23/05/2013 que reitera la consideració que l'Ajuntament no és competent i que no disposa de mitjans materials i personals adequats.

En data 24/07/2013 el promotor presenta un nou escrit i reitera allò que s'ha sol·licitat en data 1/02/2013”.

De la lectura del que hem exposat s'extrauen dues conclusions i una qüestió que cal resoldre:

- L'aprovació del DES portava implícita la declaració de l'interés social i de la necessitat d'ocupació a efectes expropiatoris.
- El promotor del DES gaudia de la condició de beneficiari de l'expropiació, i anava a càrrec seu l'abonament dels preus justos que cal satisfer.
- El precepte no indicava expressament quina administració pública territorial (autonòmica o municipal) té competència per a la tramitació del corresponent procediment expropiatori.

Respecte d'això últim esta Administració autonòmica ja es va pronunciar en el seu moment, per mitjà de l'acord de la CTU ressenyat abans, que no va ser recorregut ni en via administrativa ni en via contenciosa.

Certament, des d'esta Administració autonòmica en cap moment s'ha reconegut que la competència per a expropiar corresponga a la Generalitat.

En altres dos expedients anteriors ja es va apuntar o es va utilitzar la fórmula de l'expropiació, servisquen com a exemple els següents: DIC-2/93 ALICANTE, camp de golf (...) i DIC -8/2001 MUSEROS, instal·lació central hortofructícola.

En tot cas, s'entén que la queixa presentada ha de referir-se a la falta de resposta expressa dins del termini i en la forma escaient de l'escrit formulat, però no a qüestions jurídiques de fons.

Finalment, s'informa que, després d'allò que s'ha informat pels òrgans competents en matèria d'aeroports i espais naturals, es reiterarà la contestació a l'Ajuntament i a l'interessat sobre la no-competència de la Generalitat en relació amb l'expropiació forçosa instada (...).”

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 14/11/2013.

Considerem que el punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx la llavors vigent Llei 4/1992, de 5 juny, de la Generalitat Valenciana, sobre sòl no urbanitzable, ja que es tracta d'una activitat terciària de caràcter esportiu i educatiu (pista i escola de vol d'avions ultralleugers) que requeria una superfície superior a les quatre hectàrees. Només podia autoritzar-se la implantació de la referida activitat en el sòl no urbanitzable, com una actuació integral, a través del procediment extraordinari de Declaració d'Interés Comunitari (DES).

Per Acord del Consell de data 4/11/1997 es declarava d'interés comunitari (DES) la construcció d'una pista i escola de vol d'ultralleugers, en el terme municipal d'Albalat de la Ribera (l'Acord va ser publicat en el DOCV núm. 3121 de 13 11/1997/). En este Acord s'adjudica l'actuació integral a favor de l'autor de la queixa.

Així mateix, de la lectura "dels antecedents de fet" de l'Acord del Consell pel qual s'aprovava la DES, així com de l'informe remès a esta institució per part de la Conselleria, es desprenia que l'Ajuntament d'Albalat de la Ribera va acordar en data 23/12/1996 "(...) no emetre un informe favorable" a l'expedient de referència per entendre que la ubicació proposada no és adequada per la seua proximitat al parc natural de l'Albufera i que els terrenys estan circumdats per diverses edificacions, tot ratificant-se en altres informes, com ara els de 5 de febrer de 1996 i 30 de setembre de 1994".

D'altra banda, en el títol II de la Llei d'expropiació forçosa, de desembre de 1954 "Procediment general", assenyalava com a requisits previs a l'expropiació:

- La prèvia declaració d'utilitat pública o interés social de la finalitat a què haja d'afectar-se l'objecte expropiat.

La declaració d'interés social havia de ser declarada expressament i singularment mitjançant una llei en cada cas, llevat que esta o una altra llei hagueren autoritzat l'expropiació per a una categoria especial de béns, en el supòsit de la qual bastaria l'Acord del Consell de Ministres (en el nostre cas el Consell).

- La necessitat d'ocupació a efectes expropiatoris. Declarada la utilitat pública o l'interés social, l'Administració resoldria sobre la necessitat concreta d'ocupar els béns o adquirir els drets que foren estrictament indispensables per a la finalitat de l'expropiació.

D'això anterior es dedueix que, tant la declaració d'utilitat pública o interés social com la declaració de necessitat d'ocupació, són dos actes administratius dins d'un procediment d'expropiació forçosa. L'aprovació del DES portava implícites estes declaracions.

No s'entén, en els termes de la Llei d'expropiació forçosa, que una vegada iniciat per part d'una Administració pública (en este cas l'autonòmica) un procediment administratiu expropiatori, es remeta a una altra administració pública territorial (en este

cas la municipal) la continuació d'este, màximament quan esta última havia informat desfavorablement l'inici del referit expedient expropiatori.

En este sentit, cita la Conselleria en el seu informe dos exemples: el d'un camp de golf a Alacant i el d'una central hortofructícola a Museros. Esta institució desconeix si en estos dos casos existia interès municipal en l'actuació, reflectit a través de previs informes favorables i/o convenis de col·laboració entre les administracions territorials. En este sentit, servia com a exemple, en contra, el de la instal·lació d'una nova factoria de l'entitat mercantil (...) a la localitat d'Aldaia, en la qual existia Acord del Consell de data 19/04/1999 pel qual es va aprovar l'Actuació Integral d'Interés comunitari (DES) en sòl no urbanitzable, a l'empara de l'article 20 de la Llei 4/1992. En aquella ocasió, la Comissió Territorial d'Urbanisme va aprovar, amb data 29/10/1999, l'expedient expropiatori pel procediment de taxació conjunta derivada de la Declaració d'Interés Comunitari.

Amb més motiu, destaquem la part del seu informe en què ens assenyala que, en data 24/07/2007, "(...) des del llavors Servici de Coordinació Territorial es requerix el promotor perquè aporte davant d'este servici dues còpies del projecte d'expropiació per taxació conjunta "a l'efecte de tramitar davant de la Comissió Territorial d'Urbanisme de València i com a òrgan competent, la seua aprovació definitiva" (el subratllat és nostre), tot afegint que "Els projectes són remesos per mitjà de comunicació interna en data 24/09/2007 i 28//09/2007 al Servici Territorial d'Urbanisme de València".

En el moment de redactar el present Informe anual seguim a l'espera de rebre per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient l'acceptació a la nostra recomanació consistent que l'esmentada Conselleria continuara amb la tramitació de l'expedient expropiatori ja iniciat.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1316941 ens expressava que, després d'haver transcorregut més d'un any, no havia rebut la quantitat reconeguda en concepte d'interessos sobre el preu just acordat, que pujava a 2.690,34 €.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

"(...) el 23 de maig de 2011 es va remetre liquidació d'interessos practicada en l'expedient d'expropiació referit, que ascendia a la quantitat també manifestada (2.690,34 €). Si bé en esta notificació s'informava la interessada que la liquidació d'interessos es trobava condicionada a la "fiscalització favorable de la despesa per part de la Intervenció Delegada d'esta Conselleria i una vegada es dispose del crèdit suficient i adequat que permeta el seu abonament. Es farà el pagament de la quantitat reclamada quan existisca pressupost i disponibilitat a este efecte (...)".

Així les coses, la Llei d'expropiació forçosa de 16 de desembre de 1954, en l'article 48.1, assenyala que "una vegada determinat el preu just, es farà el pagament de la quantitat que en resulte en el termini màxim de sis mesos".

D'altra banda, el capítol V de la referida Llei es referix a la "responsabilitat per demora". Així, l'article 56 assenyala:

“quan hagen transcorregut sis mesos des de la iniciació legal de l’expedient expropiatori sense haver-se determinat per resolució definitiva el preu just de les coses o drets, l’Administració expropiant culpable de la demora estarà obligada a abonar a l’expropiat una indemnització que consistirà en l’interés legal del preu just fins al moment en què s’haja determinat, que es liquidarà amb efectes retroactius, una vegada que el preu just haja sigut efectuat”.

Així mateix, l’article 57 estableix: “La quantitat que es fixe definitivament com preu just meritara l’interés legal corresponent a favor de l’expropiat, fins que es faça el seu pagament i des del moment que hagen transcorregut els sis mesos a què es referix l’article 48”.

Afortunadament, la Conselleria d’Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació que, al més aviat possible, abonara els interessos de demora que s’hagueren meritats a favor de l’autora de la queixa, o establira un calendari per al seu pagament.

Finalment, respecte de la queixa núm. 1210791, reflectida en la pàgina núm. 392 de l’Informe anual de l’any passat, la Conselleria d’Economia, Indústria, Turisme i Ocupació va acceptar la nostra recomanació consistent que s’adopten les mesures necessàries per a agilitzar el procediment expropiatori i complir amb les prescripcions imposades per la Llei d’expropiació forçosa.

13. Productes bancaris

En relació amb la queixa núm. 1204486 i acumulades, presentada per l’Associació d’Usuaris de Bancs, Caixes i Segurs, i per nombroses persones afectades, i de la que vam donar compte en la pàgina núm. 400 de l’Informe anual de l’any passat, volem destacar que l’Institut Valencià de Finances va acceptar la nostra recomanació consistent que no s’eximira o s’apartara de la resolució del problema que la venda d’estos productes està provocant, per la seua difícil recuperació, en la ciutadania afectada, 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.

Recordem que el problema plantejat era el següent: “(...) 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, tot al·legant no haver sigut 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. 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 invertits i han rebut la negativa per part de l’entitat bancària.

Esta situació és 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 Dipòsits i no permet recuperar els diners amb la immediata 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 i exercitat les mesures i accions preventives pertinents per a garantir els productes financers oferits per la CAM i BANCAIXA (...)"

L'Institut Valencià de Finances (IVF) va acceptar la nostra recomanació, i va detallar les següents pautes d'actuació:

“(...) atenent a la recomanació del Síndic de Greuges, en el sentit d'una major implicació de l'IVF en la resolució del problema, l'informem que este Institut manté una estreta col·laboració amb la Direcció General de Comerç i Consum de la Generalitat, per poder facilitar la tramitació de les sol·licituds d'arbitratge que es pogueren presentar en relació amb la comercialització d'estos productes d'inversió, en el cas que voluntàriament, tant l'entitat com el client afectat, decidiren acollir-se a este sistema alternatiu a la via judicial.

Així mateix, es va a reiterar l'oferiment de col·laboració i cooperació a la Comissió Nacional del Mercat de Valors per a propiciar una adequada atenció de les reclamacions presentades, així com un eficaç exercici de les seues competències de supervisió de les normes de conducta aplicables a les entitats prestadores de servicis d'inversió.

Finalment, es van a mantindre contactes amb representants de les entitats financeres, a les quals es va traspasar el negoci financer de CAM i BANCAIXA, a fi que es considere la conveniència de l'adhesió al sistema arbitral de consum, com a via de solució al conflicte generat per la deficient comercialització de determinats productes per les esmentades caixes d'estalvis, per a evitar la previsible litigiositat en via judicial (...)"

14. Transports

L'autor de la queixa núm. 1205679, de la qual vam donar compte en la pàgina núm. 409 de l'Informe anual de l'any passat, ens relatava que, des de l'any 2003, el ple municipal de l'Ajuntament de l'Alcúdia ha estat denunciant 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 ni més menys que 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.

Després de concloure la investigació, efectuàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient les següents recomanacions, les quals han sigut acceptades en la seua integritat:

- Mantindre de forma conjunta amb l'Ajuntament de l'Alcudia 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 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, que s'incoaren 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, i que, per raons competencials, hem remés al Defensor del Poble estatal.

El marc jurídic que regula la cooperació entre este òrgan i els diversos 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 solament els supòsits que són competència del Defensor del Poble, sinó també l'actuació d'esta institució, en col·laboració amb aquell, respecte d'estes queixes.

Així, l'article 1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana estableix que:

“El Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts Valencianes, designat per estes per a la defensa dels drets i de les llibertats compresos en els títols I de la Constitució i de l'Estatut d'Autonomia, i a este efecte podrà supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana”.

Per tant, la seua competència territorial està limitada al control dels actes i de les resolucions dels òrgans de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana. En

sentit contrari, en queda exclosa l'Administració Estatal, 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, llevat del cas de delegació expressa per part del Defensor del Poble:

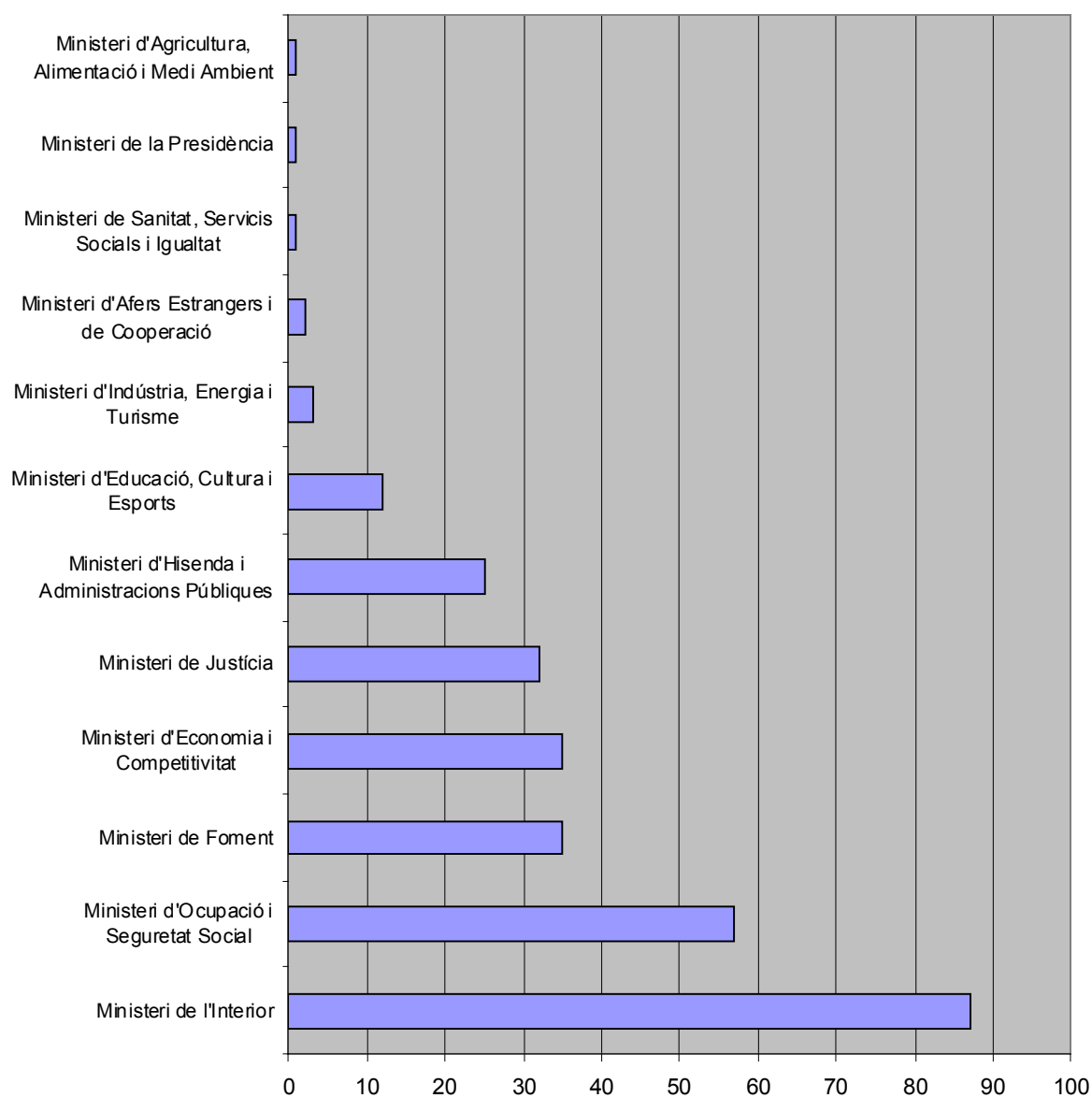
1. L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, com també els organismes autònoms, les empreses públiques, participades o concessionàries de servicis públics de l'Administració de l'Estat.
2. L'Administració de justícia.
3. L'Administració militar.
4. L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen estat delegades per la Generalitat, o que no corresponguen a competències d'esta.

Una vegada delimitada la competència d'una institució i de l'altra, l'article 12.2 de la nostra Llei reguladora preveu expressament que “de les queixes o denúncies que reba el Síndic de Greuges que facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat, en donarà compte al Defensor del Poble”. En compliment d'esta previsió, i amb la prèvia qualificació i registre de les queixes, l'any 2013 esta institució ha remés al Defensor del Poble un total de 287 queixes. Així mateix, se n'han enviat a altres defensors autonòmics un total de 4. En total, s'han traslladat 291 queixes.

En estos supòsits, emetem el justificant de recepció al ciutadà i l'informem que la seua queixa s'ha remés al Defensor del Poble, perquè afecta l'Administració General de l'Estat i, per tant, excedix 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 que es tanca l'expedient.

2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeri de l'Interior	87	29,90%
Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social	57	19,59%
Ministeri de Foment	35	12,03%
Ministeri d'Economia i Competitivitat	35	12,03%
Ministeri de Justícia	32	11,00%
Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques	25	8,59%
Ministeri d'Educació, Cultura i Esports	12	4,12%
Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	3	1,03%
Ministeri d'Afers Estrangers i de Cooperació	2	0,69%
Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat	1	0,34%
Ministeri de la Presidència	1	0,34%
Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient	1	0,34%
	291	100,00%



Ací apareix reflectida la distribució de les queixes que hem remés al Defensor del Poble, segons el Ministeri competent en la qüestió plantejada pel ciutadà.

En primer lloc, 87 afectaven el Ministeri de l'Interior. En este àmbit, es repetixen alguns temes, com ara les queixes de reclusos relatives al desenvolupament de la seua vida a la presó, l'execució de les penes o els permisos penitenciaris (18 queixes en concret), i també aquelles referides a expedients sancionadors de trànsit que es tramiten davant de la Direcció General de Trànsit (8), un sol supòsit relatiu a la infracció del reglament d'armes i, finalment, més de 50 queixes relatives a l'actuació de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, entre les quals destaquen aquelles formulades a causa de l'actuació dels policies nacionals, destinats en la Comissaria del Congrés, en relació amb les mesures de seguretat adoptades per a permetre l'accés d'una invitada a la tribuna pública del Congrés dels Diputats.

En segon lloc, se situen les 57 queixes relatives al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social. D'estes queixes, 24 fan referència al reconeixement de la prestació contributiva de desocupació o el seu pagament únic, la pròrroga de subsidis o la sol·licitud de la renda activa d'inserció. En tots els casos es tracta de qüestions dependents del Servei Públic d'Ocupació Estatal. Enguany, ha augmentat un poc més el nombre de queixes relatives a l'acció protectora del Fons de Garantia Salarial (8). També hem rebut 8 queixes relatives a la Inspecció de Treball i Seguretat Social i 7 queixes més relatives a les altes, baixes i variació de dades en el règim general de la Seguretat Social. Finalment, cal esmentar les 6 queixes relatives al reconeixement de pensions i, la resta, són referents a les mútues de treball.

De les queixes rebudes, trenta-cinc han afectat el Ministeri de Foment. La majoria han tingut com a objecte la denegació de la pròrroga de la subsidiació del préstec hipotecari, que va produir efecte des 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 (18). La resta, es distribuïxen entre els distints àmbits que inclou este Ministeri: Xarxa Nacional de Ferrocarrils Espanyols o la Línia d'Alta Velocitat (5), obres en execució en la Xarxa de Carreteres de l'Estat i la seua conservació (4), Societat Estatal de Correus i Telègrafs (3), Renda Bàsica d'Emancipació (3) i alguna queixa relativa a la policia portuària i la contaminació acústica produïda per les rutes d'entrada i eixida dels avions a l'Aeroport de Manises.

Al Ministeri d'Economia i Competitivitat s'han referit unes altres 35 queixes. La majoria (28) tenien com a objecte l'emissió de deute subordinat de Bankia i altres instruments financers complexos.

En les trenta-dues queixes que feien referència al Ministeri de Justícia, podem afirmar que s'hi repetix la problemàtica de les dilacions indegudes en la tramitació de procediments judicials, que va constituir l'objecte de 29 queixes. De manera residual, s'hi han tornat a plantejar queixes en relació amb la Llei 10/2012, per la qual es regulen determinades taxes en l'Administració de justícia.

Finalment, destaquem les 25 queixes que van afectar el Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, la majoria de les quals es referien al funcionament de l'Agència Tributària (14), però 8 feien referència a qüestions relacionades amb l'impost

de la renda de les persones físiques, i les tres restants plantejaven discrepàncies amb inscripcions en el cadastre (Direcció General del Cadastre)

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:

"En concloure les seues investigacions, podrà formular a les autoritats i funcionaris de l'Administració advertència, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments per a l'adopció de noves mesures. En tots els casos, les autoritats i els funcionaris estaran obligats a respondre per escrit en un termini no superior a un mes".

I en el número 2 del mateix precepte s'estableix que:

“Una vegada formulada l’observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d’un termini raonable no s’adoptaren per l’autoritat o funcionari afectat les mesures oportunes en el sentit indicat o no informaren el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, 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 haurà d’incloure 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 una actitud persistentment hostil o entorpidora de la labor d’investigació del Síndic.

Tanmateix, esta institució ha establert el criteri de considerar que mereixen eixa 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 2013 ha sigut reduir a zero el nombre d’administracions hostils, per evitar el tancament dels expedients sense que el problema objecte de la queixa s’haja solucionat per a la persona afectada.

Per a això, a la tradicional sol·licitud d’informe per correu ordinari, hem continuat efectuant enguany peticions d’informe per correu electrònic i augmentant el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a aconseguir el desbloqueig dels expedients.

D’altra banda, el fet de no acceptar justificadament les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals que emeta el Síndic de Greuges no es considera un comportament hostil amb esta institució, i això, per les raons següents: l’Administració investigada complix amb l’obligació formal de contestar a les resolucions del Síndic i exposa els motius jurídics que l’assistixen i en els quals es basa per a discrepar legítimament de la decisió adoptada pel Síndic, tenint en compte que, en molts casos, l’Administració gaudix de discrecionalitat per a triar la solució que li 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 2013 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 solament les administracions que menys col·laboren amb la institució, per la qual cosa ens pareix de justícia continuar destacant també aquelles administracions públiques que més i millor col·laboren amb el Síndic de Greuges.

2. Administracions que no han contestat els requeriments o les resolucions del Síndic, amb la qual cosa evidencien una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració

2.1 No contesten els requeriments d'informació

Cap.

2.2 No contesten les nostres recomanacions o els recordatoris de deures legals

Cap.

3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que no es pot interpretar la seua actitud com hostil, entorpidora o de no-col·laboració

Ajuntament de Gandia

Queixa núm. 1204392

Es recomana que es tinga 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 havia sigut forçat.

Ajuntament de Moncofa

Queixa núm. 1317662

Es recomana que els tècnics municipals giren visita d'inspecció als establiments generadors de sorolls, a l'efecte de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que s'hi duguen a terme els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'horari de funcionament de l'activitat, i que s'adopten les mesures correctores que escaiguen.

Ajuntament de Rafelbunyol

Queixa núm. 1213812

Es recomana la revisió de la multa i retrotraure la tramitació de l'expedient sancionador de trànsit al moment procedimental d'admissió i pràctica de la prova proposada per l'autor de la queixa.

Conselleria de Benestar Social

- Queixa núm. 1301014

Es recomana que assigne places en el mateix centre de discapacitats físics i amb caràcter urgent en favor de les persones de la tercera edat autores de la queixa.

- Queixes sobre la reducció de les prestacions de la Llei de la dependència.

- Queixa núm. 1304045, com a exemple d'unes altres 500 queixes aproximadament sobre este mateix assumpte.

En els expedients de queixa relacionats amb la reducció en les prestacions econòmiques vinculades al servei o a l'assistència personal, efectuem les recomanacions següents:

1. Deixar sense efecte la revisió de la quantia de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional, i reintegrar a la persona beneficiària les quantitats que han sigut deduïdes des de la seua aplicació.
2. Restablir la quantia de la prestació econòmica preexistent segons resolució del Programa Individual d'Atenció de la persona interessada.
3. Calcular la capacitat econòmica de la persona beneficiària, amb dades de renda i patrimoni actualitzades.
4. Emetre resolució administrativa de revisió de la quantia de la prestació i garantir la seguretat jurídica de la persona interessada davant dels actes de l'Administració.
5. Ampliar el nivell de protecció addicional que permet la llei a càrrec de la comunitat autònoma, en concret a tots aquells expedients la revisió dels quals donara lloc a la disminució de la prestació econòmica de cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional i, de forma general, a la resta de prestacions i servicis que pogueren veure's afectats per la normativa estatal.

- Queixa núm. 1314716, com a exemple de les innumerables queixes referides a les defuncions que es produïxen després d'anys de retard a resoldre.

En aquells casos en què, des de la sol·licitud de les ajudes a la dependència i la defunció de la persona sol·licitant han transcorregut més de sis mesos (el termini màxim legal per a resoldre l'expedient), esta institució recomana a la Conselleria de Benestar Social que, d'ofici, incoe expedient de responsabilitat patrimonial, atés que esta demora no és imputable a la persona sol·licitant, sinó a la inacció de l'Administració.

Es recomana a la Conselleria de Benestar Social que, d'ofici, incoe expedient de responsabilitat patrimonial, atés que des de la presentació de la sol·licitud fins a la defunció del sol·licitant havien transcorregut més de trenta mesos i, per tant, s'ha superat el termini legal de sis mesos per a la resolució de l'expedient, i que es notifique als familiars possibles drethavents a fi que exercisquen el que al seu dret convinga.

Sobre estes recomanacions, que no van ser acceptades per la Conselleria de Benestar Social, tanmateix, el TSJCV s'ha pronunciat posteriorment i ha avalat l'existència de responsabilitat patrimonial per part de l'Administració en la seua Sentència 40/14, de 31 de gener de 2014.

4. Entitats que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració especial de la Universitat d'Alacant i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant. Totes estes entitats han signat convenis de col·laboració amb el Síndic de Greuges. Estos convenis tenen dos objectius molt definits: ampliar 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.

Així mateix, les institucions que han col·laborat desinteressadament durant este any 2013 amb la Sindicatura, com a resposta a la nostra petició general a fi de crear algun equip de treball sobre alguns temes rellevants, sobretot, en servicis socials i en l'àmbit socio sanitari, han sigut les següents:

- Ajuntaments d'Alacant, Alcoi, Benidorm, Elx, Orihuela, Petrer i la Vila Joiosa.
- Col·legi de Treball Social.
- Plataformes en defensa de la Llei de la dependència d'Alacant i la Coordinadora de la Comunitat Valenciana.

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

Durant els últims anys, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es troba immers en un procés de modernització, que transforma gradualment el treball habitual que duem a terme des d'esta institució al servei de la ciutadania, de manera que actualment s'ha assolit un grau de desenvolupament significatiu.

Els nous avanços electrònics implantats gradualment com a part dels servicis del Síndic ofereixen 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 grau d'eficàcia i la qualitat dels servicis que estem prestant a la ciutadania.

L'expedient electrònic i la digitalització de totes les dades i de la informació són una realitat a hores d'ara, de manera que s'hi garantix la informació registrada i la seua accessibilitat des de qualsevol punt geogràfic. Així mateix, s'ha aconseguit un servei més transparent i pròxim a la ciutadania que minimitza les càrregues burocràtiques i afavorix una relació més dinàmica, senzilla i eficient entre la ciutadania i l'Administració.

En este sentit, durant l'any 2013 hem posat en funcionament la Seu Electrònica del Síndic de Greuges, www.seu.elsindic.com, que tomba la barrera física i temporal entre la ciutadania i les institucions públiques. Este nou canal està dirigit a totes aquelles persones o administracions que opten per interactuar d'una manera segura amb el Síndic de Greuges a través d'Internet.

- La seu electrònica del Síndic de Greuges

La Seu Electrònica del Síndic de Greuges, inaugurada a l'octubre de 2013, es va crear en compliment del que estableix la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics, i la Llei 3/2010, de 5 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana. D'esta manera, el Síndic de Greuges obri un nou canal de comunicació i incorpora les tecnologies de la informació i la comunicació a l'activitat del Síndic.

Mitjançant l'ús del DNI electrònic o el certificat electrònic de l'ACCV, les persones que així ho desitgen poden accedir a la Seu Electrònica del Síndic per a realitzar telemàticament els tràmits administratius que requerisquen identificació dels ciutadans o de l'Administració.

Els principals objectius de la Seu Electrònica del Síndic són: facilitar l'accés electrònic als servicis i procediments del Síndic de Greuges; augmentar l'eficàcia i eficiència en el nostre funcionament a través de la reducció dels temps de tramitació dels expedients de queixa; reduir l'empremta mediambiental i convertir la seu en l'eix central de les relacions del Síndic amb els ciutadans i l'Administració.

Així mateix, els servicis que oferix la Seu Electrònica del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana són els següents: presentació de queixes; presentació de consultes; presentació d'al·legacions o de nova documentació; coneixement de l'estat de qualsevol expedient de queixa tramitat en el Síndic; verificació de documents electrònics; bústia de reclamacions o suggeriments sobre el funcionament del Síndic; com també modificació de dades personals. Estos servicis podran ser modificats i ampliat en el futur.

Des de la posada en marxa d'este nou servicí, el registre electrònic funciona com a registre auxiliar del registre general d'entrada i eixida del Síndic de Greuges i, per tant, té la mateixa validesa. Este registre és l'encarregat de rebre i, si escau, enviar documents, sol·licituds, escrits i comunicacions que es remeten i que s'expedixen mitjançant signatura electrònica. El registre únicament està habilitat per a documentació relativa a actuacions i procediments de competència del Síndic de Greuges. És 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 informem en la seu electrònica mateixa.

Quan es presenta un escrit a través del nostre registre electrònic, la seu emet a l'interessat un rebut consistent en una còpia autenticada de la queixa, consulta o comunicació presentada, en què es detallen la data i l'hora de presentació, i el número d'entrada de registre. A més, el rebut conté també un codi de validació.

El codi segur de verificació permet contrastar l'autenticitat dels documents administratius emesos pel Síndic de Greuges en format electrònic, es genera de manera automatitzada i és únic per a cada document. Aquelles persones i organismes que vulguen verificar la validesa o l'autenticitat d'un document emés pel Síndic en format electrònic, solament han d'introduir en l'apartat corresponent de la nostra seu electrònica el "codi segur de verificació", que podran trobar a la part inferior esquerra de la còpia rebuda.

Així mateix, la carpeta ciutadana és una forma d'accés còmoda, senzilla i segura a tots els servicis més habituals del Síndic de Greuges, des de presentar queixes i consultar expedients, fins a modificar dades personals.

La Seu Electrònica del Síndic, igual que la seua pàgina web, és plenament accessible per a tots els ciutadans (AAA), i respecta i complix 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.

L'impuls d'esta nova via de comunicació i el foment de la immersió de la ciutadania en la Seu Electrònica del Síndic han d'estar garantits per un clima de confiança, en què ciutadans i Administració puguen relacionar-se amb la convicció que hi ha una adequada seguretat de les comunicacions, sistemes i processos, i que la utilització de les dades personals es fa d'acord amb unes adequades regles de respecte a la privacitat, basades en el consentiment informat i transparent.

Per tant, i com no podria ser d'una altra manera, les dades personals que tant la ciutadania com el Síndic faciliten a través de la seu electrònica van xifrades i, una

vegada guardades en el nostre sistema informàtic, utilitzem els mitjans necessaris per a protegir-les, tot complint la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i la seua normativa de desplegament.

Des de la posada en marxa de la seu electrònica del Síndic, l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'esta institució presta assistència a aquelles persones que visiten la seu i volen efectuar algun tràmit a través d'este canal. Igualment, des d'esta oficina es fomenta i s'anima els ciutadans a usar els canals de comunicació electrònics. 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 dur a terme amb mitjans electrònics els tràmits que els han conduït fins a nosaltres, de manera que la pròxima vegada puguen fer ells mateixos nous tràmits mitjançant esta via.

Finalment, ens agradaria destacar que, des del Síndic, estem impulsant la col·laboració amb el màxim nombre d'administracions públiques a l'hora d'utilitzar este canal de comunicació electrònica.

- Dades d'interés de la pàgina web i la seu electrònica del Síndic de Greuges

En el Síndic estem plenament convençuts dels beneficis i de les oportunitats que oferix l'ús dels canals de comunicació electrònics. És per això que, des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, s'ha dut a terme una labor d'informació, assessorament i orientació a totes aquelles persones que han volgut efectuar els seus tràmits a través de mitjans electrònics, de manera que, en futures ocasions, estos ciutadans puguen realitzar amb èxit aquells tràmits que consideren oportuns. Esta labor de promoció dels mitjans electrònics s'ha reflectit en un lleuger augment dels tràmits duts a terme a través de la nostra web i de la nostra seu electrònica.

D'acord amb les dades facilitades pel nostre programa informàtic SIMPLE, durant el 2013 s'han dut a terme 177.203 tràmits electrònics, i com a tals cal entendre els següents: 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.

Així mateix, estes pràctiques han implicat un important estalvi energètic i mediambiental, de manera que es complix un dels nostres objectius, que és assolir una administració ecològica a través de la utilització de les TIC. I és que este increment de l'ús dels mitjans electrònics comporta, no sols un gran estalvi econòmic i un rendiment més eficient del capital humà, sinó també la reducció de l'empremta mediambiental.

D'altra banda, segons les dades facilitades per Google Analytics, es desprén que durant l'any 2013 la nostra web, www.elsindic.com, va tindre un total de 357.283 pàgines vistes. D'esta xifra total, el 44.6% han sigut visites noves, és a dir, visites realitzades per usuaris que mai no havien accedit a la nostra web. Esta xifra revela que la nostra pàgina atrau trànsit de manera eficaç. Així mateix, també és una dada encoratjadora i positiva saber que un 55.4% 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.

Un altre dels paràmetres que ens ha semblat interessant ressaltar és la mitjana de pàgines visitades, ja que ens servix per a avaluar la qualitat de les visites. D'acord amb les dades oferides per Google Analytics, cada persona que ha visitat la nostra web ha consultat una mitjana de 5 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, com també en 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: València és, amb un 38.5% de les visites, la localitat que més ha utilitzat els nostres servicis web; en segon lloc està Alacant, amb un 23,4%; finalment tenim també Madrid, Castelló, Barcelona, a més de municipis com ara Elx, Gandia, Elda, Paterna i Borriana.

Quant a les dades demogràfiques de què disposem, el 45,85% de les persones que visiten la nostra pàgina web són dones, mentre que el 54,15% són homes.

Finalment, destaquem les visites que rep el nostre portal web tenint en compte l'edat dels usuaris.

IV. 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 adquirix, en la seua carta de servicis, uns compromisos que són avaluats a través d'indicadors i que publiquem seguidament, d'acord amb el que estableix l'article 24 de la pròpia carta. Així mateix, retem comptes com a compromís amb la transparència.

I. Indicadors bàsics de qualitat

- En relació amb la tramitació de queixes:

	2011	2012	2013
Nombre de queixes presentades	11.901	14.585	19.134
Temps mitjà de remissió de justificant de recepció	3,02	1,51	3,51
Temps mitjà d'admissió a tràmit	15,94	7,57	13,94
Temps mitjà de resolució d'expedient	44,70	47,34	51,94

Cal ressaltar l'esforç realitzat pel personal de la institució, atès que amb la mateixa plantilla i un increment del 31,19% de queixes (4.549 queixes més que l'any anterior), s'han reduït considerablement alguns temps mitjans dels compromisos adquirits.

- Contestació de les reclamacions i dels suggeriments.

El termini de 15 dies per a contestar a les reclamacions i els suggeriments presentats sobre el funcionament d'esta institució (arts. 27.5 i 28.4 de la Carta de Servicis) també s'ha complit, de manera que, durant el 2013, s'hi han presentat un total de 10 reclamacions contestades en un temps mitjà de 9,2 dies. D'estes reclamacions, 7 es referixen a la demora a rebre resposta -un retard que no sempre és imputable a la nostra actuació, sinó a la de l'Administració-, i la resta són per desacord amb la nostra actuació o problemes tècnics. S'hi han rebut 6 suggeriments, que han estat contestats en un temps mitjà de 8 dies: 4 eren del mateix ciutadà, que demanava millores de transparència i indicadors de qualitat; un altre suggeria que es donara validesa al certificat digital de la FNMT; i l'últim sol·licitava informació sobre la Resolució del director general de centres i personal docent per la qual es dicten instruccions en relació amb l'escolarització de l'alumnat els pares del qual no conviuen per motius de separació, divorci o situació anàloga.

Compromisos	Mitjana	Grau de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h i de 17.00 h a 19.00		100%
El 90% de les consultes sol·licitades seran ateses 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: 19.134
- Tramitades: 11.608
- Admeses: 18.447
- Remeses a altres defensors del poble: 291
- Nombre de queixes en què l'Administració pública accepta la pretensió del reclamant: 8.949
- Nombre de resolucions efectuades: 2.357

- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració pública: 1.418
- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nombre de consultes	
	2012	2013
Telefònica	5.495	6.144
Web/correu electrònic	10.367	8.867
Presencial	956	825
Total de consultes	16.818	15.836

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució: 357.283
- Nombre de queixes d'ofici obertes: 17
- Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts: cap.
- Indicadors de formació:
 - Formació de l'11,43% del personal de la institució en els diversos nivells de valencià.
 - El nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi, a més de la participació en els tallers de preparació de les Jornades de Coordinació entre les Defensories del Poble, fan un total de 14 accions formatives.
 - Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució: 11.

Continua la vigència del conveni específic de formació amb l'Excma. Diputació Provincial d'Alacant, a fi que el personal d'esta institució es beneficie de les accions formatives programades en les distintes àrees, amb un total de 15 assistències i 564,30 hores lectives.

CAPÍTOL TERCER

L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA

1. Introducció

Les dades estadístiques sobre el treball desenvolupat al llarg de l'any en l'Oficina d'Atenció Ciutadana de la institució completen la visió de la labor duta a terme pel Síndic de Greuges durant el 2013, que recollim en este Informe.

Estes dades són importantíssimes per a nosaltres, atés que l'Oficina d'Atenció Ciutadana és “la porta d'entrada” a la nostra institució i constituïx un observatori molt valuós, que ens permet estar en comunicació directa amb la ciutadania i la problemàtica que els afecta a cada moment.

El nombre total de consultes ateses per la nostra oficina durant l'any 2013 puja a 15.836, una xifra lleugerament inferior a la de l'any passat, a causa de l'increment de l'ús de la seu electrònica per part dels ciutadans -14.525 consultes telemàtiques-, els quals, en lloc de posar-se en contacte amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana, consulten l'estat del seu expedient o omplim els seus tràmits directament a través de la nostra seu electrònica. Esta nova via s'ha posat a disposició de la ciutadania amb la finalitat de permetre l'accés als nostres servicis tots els dies de l'any, les vint-i-quatre hores al dia.

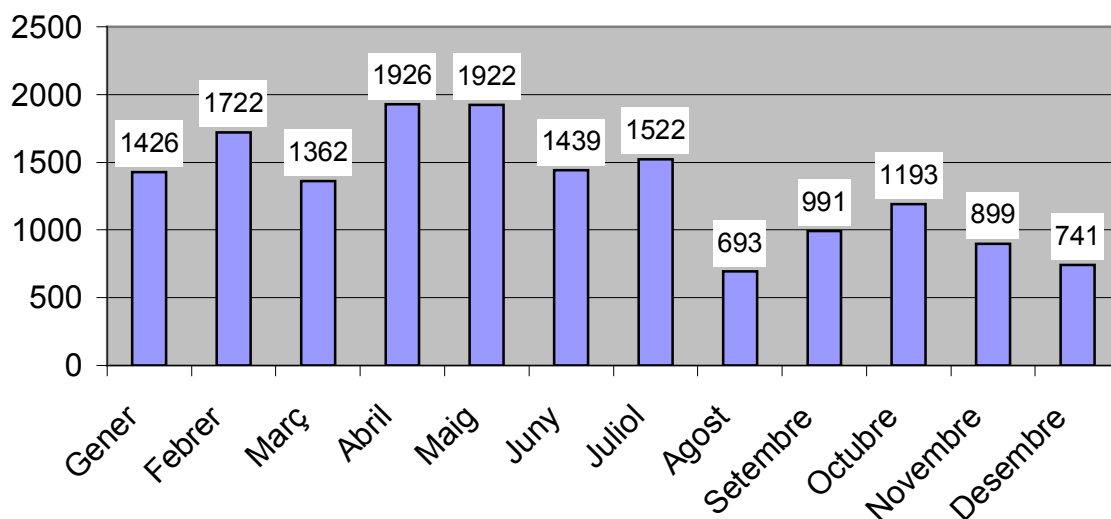
De les 15.836 atencions prestades, distingim, com cada any, les que constituïxen “noves consultes” (que són aquelles en què la ciutadania s'ha dirigit per primera vegada a la institució o que, tot i haver-ho fet abans, ha plantejat noves qüestions relacionades amb assumptes pels quals no havia consultat amb anterioritat), dels “seguiments” que són aquelles ocasions en què la ciutadania s'ha dirigit a l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'esta institució per qualsevol qüestió relativa a la tramitació d'un expedient de queixa ja obert, i que pot anar des de la consulta del seu estat fins a l'evacuació del tràmit d'al·legacions, o la posada en coneixement del Síndic de nous fets o circumstàncies relatius a la queixa, o lliurament de documentació. Durant el 2013 s'han atés un total de 6.266 noves consultes i s'han fet 9.570 seguiments. De les 6.266 noves consultes, en 3.573 supòsits s'ha arribat a obrir expedient de queixa.

ANY	NRE. DE CONSULTES
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662
2010	11.742
2011	16.787
2012	16.818
2013	15.836

2. Característiques de les consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana

2.1 Evolució de les consultes per mesos

Les dades de l'activitat de l'Oficina per mesos d'enguany posen de manifest que l'activitat ha sigut més lineal que altres anys, sense grans alts i baixos al llarg dels mesos. La mitjana mensual del total d'atencions és de 1.320.



2.2 Mitjans de presentació de les consultes

El suport més utilitzat per la ciutadania per a posar-se en contacte amb la nostra institució és la pàgina web o el correu electrònic, si bé esta Oficina continua atenent un nombre molt important de telefonades (6.144) que, a més, s'incrementa respecte de les rebudes l'any anterior.

Mitjà de presentació	Nre. de consultes 2013	Nombre de consultes 2012
Telefónica	6.144	10.367
Web/correu electrònic	8.867	5.495
Presencial	825	956
Total consultes	15.836	16.818

2.3 Matèries a què fan referència les consultes

Al començament d'este capítol comentàvem que l'Oficina d'Atenció Ciutadana constituïx un autèntic "observatori", de manera que les matèries sobre les quals versen les consultes que rebem són un reflex de la situació socioeconòmica del moment. Així,

de l'anàlisi de les dades estadístiques i la seua comparació amb les de l'any anterior, considerem necessari remarcar les conclusions següents:

Matèries	Nre.	%
Atenció sociosanitària	4078	25,75%
Urbanisme i habitatge	2706	17,09%
Sanitat	2102	13,27%
Ensenyament	1223	7,72%
Hisenda pública	973	6,14%
Medi ambient	834	5,27%
Servicis socials	727	4,59%
Ocupació pública	671	4,24%
Queixes relatives a altres àmbits d'actuació pública	585	3,69%
Règim jurídic	498	3,14%
Servicis locals	401	2,53%
Queixes remeses a altres defensors	333	2,10%
Queixes relatives a àmbits privats	267	1,69%
Ordenació i control del trànsit urbà	185	1,17%
Ús del valencià	136	0,86%
Infància i joventut	65	0,41%
Festes i platges	28	0,18%
Béns	10	0,06%
Mediació	9	0,06%
Drets de gènere	5	0,03%
TOTAL	15.836	100,00%

Les consultes en matèria d'atenció sociosanitària són les més nombroses (4.078, que representen el 25.75% del total de consultes rebudes). Són diverses les qüestions que ha suscitat l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i que han dut la ciutadania a buscar assessorament i ajuda en esta institució. Hi podem destacar les demores de l'Administració a l'hora de resoldre les sol·licituds d'ajudes formulades pels ciutadans, l'impagament de l'abonament ajornat de la retroactivitat corresponent a l'any 2013, les incidències en el pagament mensual de la prestació, i la disminució de la quantia de la prestació reconeguda, d'acord amb allò establert en l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social.

Les consultes rebudes en matèria d'urbanisme i habitatge apareixen en segon lloc (2.706, que representen el 17.09% de les consultes rebudes) i s'incrementen respecte de les rebudes l'any anterior (1.607). Dins d'este grup hem de dir que les més nombroses són aquelles relacionades amb l'impagament, per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, de subvencions d'habitatges ja reconegudes als ciutadans i les ciutadanes. Les consultes en relació amb la prescripció d'estes ajudes han sigut també molt nombroses. En estos casos, des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana s'ha facilitat informació suficient relativa al termini de prescripció, d'acord amb l'article 18.1 de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, i les accions dirigides a interrompre el còmput d'este termini.

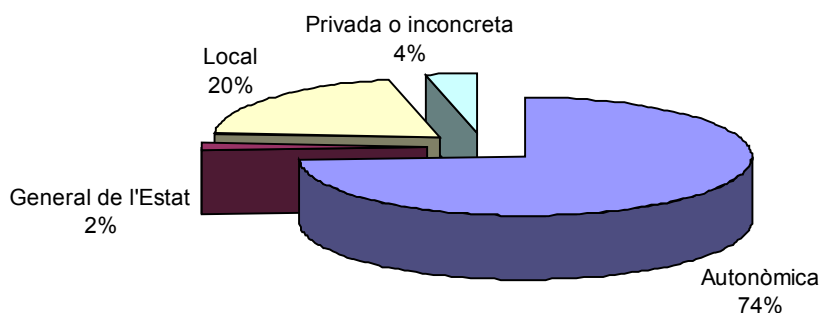
En tercer lloc, se situen les consultes referides a la sanitat (2.102 consultes, que representen el 13,27% del total de consultes rebudes). En este àmbit, l'objecte de la majoria de consultes era la disconformitat amb el règim d'aportació farmacèutica dels ciutadans.

En matèria d'educació hem rebut un total de 1.223 consultes, entre les quals, fonamentalment, se'ns han plantejat assumptes relatius a la demora de l'Administració educativa a abonar beques i ajudes a l'estudi ja reconegudes. D'altra banda, les instal·lacions docents i els temes que afecten alumnes amb necessitats educatives especials són qüestions que la ciutadania ens planteja bastant sovint.

Quant a la resta de consultes rebudes, volem cridar l'atenció sobre el nombre de consultes relatives a assumptes jurídic privats, que descendix sensiblement respecte de l'any anterior.

2.4 Consultes per administració afectada

Com ja és habitual, la gran majoria de consultes formulades per la ciutadania afecten l'Administració autonòmica.



2.5. Consultes per província d'origen.

Província	en 2013	en 2012
Alacant	5.969	6.450
Castelló	2.342	1.557
València	7.065	7.748
Altres	460	1.063
Total	15.836	16.818

Conclusions:

- Durant l'any 2013 hem atés un total de 15.836 consultes, independentment de les 14.525 consultes que s'han realitzat a través de la pàgina web i la seu digital.
- El mitjà més emprat per a posar-se en contacte amb l'Oficina ha sigut la pàgina web, tot i que no podem deixar d'assenyalar que, un any més, s'incrementen les consultes telefòniques, les quals pugen a 6.144.
- La mitjana de consultes mensual és de 1.320.
- Les consultes relatives a l'aplicació de la Llei 39/2006 han sigut les més nombroses. Fins i tot, enguany, s'han incrementat respecte del 2012, de manera que han arribat a 4.078 consultes.
- El 73,95% de les consultes s'han referit a l'Administració autonòmica.
- Quant a la procedència geogràfica de les consultes, continuen sent majoritàries les realitzades des de la província de València.

CAPÍTOL QUART
ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. Resum de les principals activitats

Enguany, i per raons íntegrament pressupostàries, hem hagut de reduir al màxim les activitats i relacions institucionals que, tradicionalment, dúiem a terme des del Síndic. No podem oblidar la situació econòmica tan delicada que estem travessant. Per això, i dins del marc d'austeritat que ens marca la situació actual, els pressupostos d'enguany han sigut clarament decreixents, i han repercutit negativament en la posada en marxa d'activitats i projectes, sobretot, aquells que comporten una despesa econòmica.

2. Relacions institucionals

2.1 XXVIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble

Els defensors del poble es van reunir els dies 30 i 31 d'octubre de 2013 per a dur a terme les XXVIII Jornades de Coordinació, que enguany van tindre lloc a Lanzarote. 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, així com 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.

El tema central, en esta ocasió, va ser l'aplicació a Espanya de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. Els participants van tindre l'oportunitat d'analitzar de forma sistemàtica el ritme i l'abast del procés d'adaptació del nostre país a un instrument internacional que pretén un canvi de mentalitat sobre la discapacitat i les seues conseqüències.

En el marc de la preparació de les XXVIII Jornades de Coordinació, es van dur a terme tres tallers de treball:

El Defensor del Poble estatal va ser l'encarregat d'organitzar el primer taller, que va tindre lloc el 19 de març de 2013. El tema que s'hi va tractar va ser l'adaptació de l'ordenament jurídic espanyol i de les comunitats autònomes a la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (CDPD), així com les polítiques de benestar.

Els participants van poder aprofundir en matèries més específiques, com ara el règim d'infraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat; els òrgans de vigilància, control i sanció, així com el sistema arbitral per a la solució de conflictes. Així mateix, també s'hi van analitzar els servicis d'emergències 112 i 016, i s'hi va fer especial referència a les persones amb discapacitat auditiva. I finalment, les limitacions en l'accés al sistema de servicis socials, d'acord amb el grau de discapacitat.

El segon taller, organitzat pel Síndic de Greuges de Catalunya, va tindre lloc a Barcelona el 22 d'abril de 2013. El tema que hi calia tractar era el de l'ocupació i fiscalitat davant de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Quant a l'ocupació, els participants van determinar les mesures positives per a promoure l'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat, així com els permisos i les llicències per a l'atenció de persones amb discapacitat, sense oblidar els instruments per a la inserció laboral. Des del punt de vista tributari, s'hi va analitzar la manera i el moment d'acreditar la discapacitat per a beneficiar-se d'exempcions i bonificacions, com també les restriccions, exempcions i bonificacions en ordenances fiscals.

El tercer taller preparatori va estar organitzat pel Procurador del Comú de Castella i Lleó, i va tindre lloc a Lleó el 29 de maig de 2013. Esta vegada el tema tractat en el taller fou l'accessibilitat i la participació social davant de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat. En esta ocasió, els participants van dedicar els seus estudis a la normativa territorial de segona generació; l'accessibilitat dels mitjans de transport i dels espais d'ús públic (ajuntaments, centres educatius, centres de salut, col·legis electorals, etc.). També en este taller es va abordar l'accés a la cultura i es va aprofundir sobre el material cultural en formats accessibles; l'accessibilitat a teatres, museus, cines i biblioteques, així com a altres monuments i llocs d'importància cultural. I finalment, quant a la participació social, els participants van persistir en l'exercici del vot secret i informat de les persones amb discapacitat.

A continuació, detallem les conclusions i recomanacions finals que es van acordar i es van presentar en les Jornades de Lanzarote.

“CONCLUSIONS XXVIII JORNADES DE COORDINACIÓ (OCTUBRE 2013)

Els defensors del poble, reunits amb motiu de les XXVIII Jornades de Coordinació, hem analitzat l'aplicació a Espanya de la Convenció Internacional de Drets de les Persones amb Discapacitat als cinc anys de la seua entrada en vigor i volem destacar algunes de les nostres conclusions:

1. La Convenció estableix un nou paradigma respecte de la discapacitat, que supera la visió assistencialista per a proposar un model social de la discapacitat basat en els drets humans.
2. Han d'abordar-se amb urgència reformes legals que ajusten els ordenaments jurídics al tractament que ofereix la Convenció, amb relació a la capacitat jurídica. Esta reforma ha de superar definitivament el model de "substitució de la voluntat" per a assumir el de "suport o assistència en la presa de decisions". A este efecte resulta necessari dotar l'Administració de Justícia dels mitjans suficients per a poder desenvolupar este nou enfocament.
3. La necessària reforma legal de la mesura d'internament involuntari, que deriva dels pronunciaments del Tribunal Constitucional, hauria d'aprofitar-se per a desvincular esta mesura de la idea de discapacitat i abordar totes les situacions en què una persona (amb discapacitat o sense), pot ser ingressada sense el seu consentiment.
4. La contenció física o farmacològica pot constituir una restricció de drets fonamentals i, com a tal, necessita un règim d'aplicació i supervisió especialment estricte, tant pel que fa a la seua autorització, com a la seua prolongació en el temps.
5. En l'actual situació de crisi econòmica, és necessari enfortir i garantir els drets dels pares amb discapacitat i dels seus fills, i dissenyar una sèrie de mesures de suport que eviten que la discapacitat pugui portar a la retirada de la tutela dels fills.
6. Recomanem a les administracions que revisen i actualitzen la múltiple terminologia que empren per a referir-se a la discapacitat, a fi d'afavorir un canvi de percepció, i lluitar contra els estereotips i prejudicis.
7. Els defensors proposem l'establiment d'un sistema unificat d'acreditació de la discapacitat, com el que preveu la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
8. Resulta inexcusable que s'activen els treballs per a disposar d'un nou barem d'avaluació de discapacitats que supere les limitacions de l'actual, molt centrat en els aspectes de tipus físic o sensorial.
9. Els defensors reclamem una aplicació més estricta de les facultats inspectores i, si escau, sancionadores en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal, atesa la inaplicació d'esta normativa. Esta situació comporta el risc que estes conquestes legals acaben sent considerades meres declaracions retòriques.
10. Considerem necessari difondre en la societat els valors fonamentals de l'educació inclusiva i promoure polítiques que estiguen d'acord amb els principis del model social de la discapacitat que es concreten en canvis respecte dels servicis de suport al sistema educatiu, els criteris d'avaluació, així com la formació permanent del professorat.

11. Instem les administracions públiques que continuen amb l'adopció de mesures de discriminació positiva per a aconseguir la igualtat material de les persones amb discapacitat respecte de l'ocupació. Així mateix, és necessari propiciar una major sensibilització social sobre les seues possibilitats laborals més enllà dels mecanismes destinats específicament per a les persones amb discapacitat. És igualment important avançar en l'adaptació dels llocs de treball, com també afavorir una línia estable d'incentius i subvencions amb esta finalitat.

12. Proposem la inclusió d'un concepte unificat de persones amb discapacitat en l'ordenament tributari, que aporte seguretat jurídica i garantisca un tractament uniforme en la seua aplicació.

13. Els defensors del poble reclamem als poders públics que assumisquen, en el marc del que establix la Constitució, l'inajornable compromís de supressió de les barreres que impediexen l'exercici real i efectiu dels drets de les persones amb discapacitat. En particular, respecte de les arquitectòniques i urbanístiques, els defensors apel·lem a la coordinació de les entitats locals a través de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies.

14. L'atenció a la dependència, en un context de severes restriccions pressupostàries, absorbiex la major part de la despesa en servicis socials generals. Esta atenció no ha de constituir l'única resposta que es puga esperar de les administracions públiques per a la protecció de qualsevol tipus de col·lectius en situació vulnerable. En este punt els defensors del poble expressem la nostra preocupació per les conseqüències pràctiques que esta situació implica quant al manteniment del sistema públic de servicis socials.

15. L'aplicació, de manera general, de la gratuïtat dels medicaments per a les persones amb discapacitat, especialment dependents de la prestació farmacèutica, constituïx una mesura de suport imprescindible per a estes persones.

16. En l'àmbit sanitari, cal prestar més atenció als problemes derivats de les persones amb malalties cròniques, així com a les patologies múltiples, a través d'enfocaments més centrats en l'atenció als pacients que en l'atenció als processos que estos patixen. També ha de prestar-se més atenció a la suficiència dels mitjans de transport adaptat, especialment en els àmbits rural o insular, per a evitar que la continuïtat dels tractaments puga veure's compromesa.

17. Els defensors del poble mostrem el nostre reconeixement a les persones, associacions, col·lectius i organitzacions no governamentals que treballen en la discapacitat i els animem que continuen amb la seua imprescindible labor; alhora que reclamem a les administracions públiques, que impulsen mesures de suport a estes iniciatives nascudes de la societat civil, a través del seu foment i mecenatge".

Projecte per a l'Enfortiment de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. Pla de Treball de la Xarxa de Defensories de la Dona de la FIO

El projecte de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), dependent del Ministeri Alemany de Cooperació (BMZ), per a l'Enfortiment de la

Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), té com a objectiu consolidar la FIO com a prestadora de servicis per a l'intercanvi d'informació entre els seus membres en l'àmbit de drets humans. Es tracta, per tant, d'impulsar la capacitat operativa i de cooperació de la FIO, a fi que puga aplicar els recursos amb efectivitat i eficiència, i així assolir les seues pròpies metes d'una manera sostenible i eficaç.

El projecte, finançat en la seua totalitat per l'Agència Alemanya de Cooperació Tècnica, s'ha dut a terme en quatre àmbits d'actuació:

- El desenvolupament del personal de les institucions que integren la FIO.
- El desenvolupament organitzacional de la FIO i dels seus membres.
- La cooperació i el desenvolupament de les xarxes temàtiques de la FIO.
- El desenvolupament d'un sistema d'atenció de drets humans sota la visió especialitzada dels *ombudsman*.

Dins del programa de capacitació tècnica de les xarxes temàtiques, s'ubica el Pla de Treball de la Xarxa de Defensories de Dones de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO). El seu principal objectiu és recolzar esta Xarxa perquè complisca amb la seua missió de promoure la transversalització de l'enfocament de gènere. En esta tasca ha participat, com a coordinadora de la regió d'Europa, l'adjunta primera del síndic, Emilia Caballero.

Les cinc institucions participants en este procés van ser seleccionades per l'equip coordinador de la Xarxa de Defensories de Dones, d'acord amb diferents criteris tècnics, politicoinstitucionals i geogràfics, i per a garantir la representativitat de les regions de la FIO: la Defensoria del Poble de Bolívia, la Defensoria del Poble de la Ciutat Autònoma de Buenos Aires, la Defensoria dels Habitants de Costa Rica, l'Oficina del Procurador del Ciutadà de Puerto Rico, i la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La transversalitat de la perspectiva de gènere en les institucions de defensa dels drets humans és substancial, ja que requerix una comprensió completa del que implica la visió de gènere perquè la diversitat d'actuacions d'una gestió institucional no es contrapose amb la garantia, el respecte i el gaudi dels drets humans de les dones, que moltes vegades són vulnerats sense poder constatar esta dimensió a causa de la permeabilitat cultural i de les tradicions tan fortament arrelades en tots els ordres, ja siguen polítics, socials, tècnics, etcètera.

Durant l'any 2013, es van dur a terme dos dels tres tallers programats en el Pla de Treball. Les despeses que se'n derivaren van ser assumides íntegrament per l'Agència Alemanya de Cooperació Tècnica.

El primer taller va tindre lloc a Buenos Aires, al juny de 2013. S'hi analitzaren els conceptes generals per a la transversalització de l'enfocament de gènere. Així mateix, s'hi digué a terme un diagnòstic previ de cada institució, en el qual les participants van indicar les condicions institucionals actuals per a la incorporació de la perspectiva de gènere en el treball de les defensories seleccionades.

A partir de l'aplicació de les eines dissenyades i adaptades per a la realització del diagnòstic institucional, els equips van visibilitzar les demandes diferenciades de dones i homes que acudixen a les defensories, caires de gènere en la gestió dels recursos; neutralitat de gènere en les estadístiques institucionals, en el llenguatge institucional, i en la cultura organitzacional, la qual cosa va facilitar la reflexió sobre la necessitat d'emprendre processos de canvi a partir de la formulació i implementació de les seues polítiques de gènere. En l'informe anual de l'any que ve es presentaran les polítiques de gènere aprovades i els plans d'acció institucionals de gènere elaborats pels equips de canvis i la seua validació conjunta.

El segon taller va tindre lloc a Lima, Perú, del 18 al 20 setembre de 2013. En esta ocasió, les sessions de treball es van centrar en la transversalització de l'enfocament de gènere (EG) en el funcionament institucional, en les seues polítiques i programes, i la seua incidència en la qualitat del servei que es brinda a la ciutadania usuària dels servicis.

En este sentit, les participants van fer una valoració dels principals resultats dels diagnòstics institucionals de gènere realitzats en les defensories que participen en el procés, tot identificant línies i eixos d'acció estratègica relacionats amb els principals problemes identificats en l'estudi.

De la mateixa manera, les conclusions extretes dels estudis realitzats van servir per a la recerca i l'aplicació d'eines teòriques i metodològiques que formulen una política de gènere en les institucions seleccionades, i que proporcionen una direcció i visió per a una intervenció coherent, integral, ordenada i fonamentada sobre problemes identificats en el diagnòstic de gènere.

2.3 Jornada sobre Violència de Gènere entre Adolescents: les Noves Tecnologies com a Instrument

El 27 de novembre de 2013, l'adjunta primera, Emilia Caballero, va participar en una jornada organitzada pel Valedor do Pobo en el Parlament de Galícia. La temàtica principal hi va ser la violència de gènere entre adolescents, tot insistint en la violència que s'exercix entre les adolescents i joves a través de les noves tecnologies.

Els participants, entre els quals es trobaven defensors del poble, polítics, orientadors escolars, psicòlegs, professionals sanitaris i policies, van mostrar la seua preocupació per les noves conductes violentes que s'estan produint de manera creixent entre adolescents i que se servixen com principal instrument d'Internet i de les xarxes socials. Igual que en altres pautes violentes, la detecció precoç de comportaments agressius i les estratègies de prevenció i control són imprescindibles per a tallar la problemàtica actual.

2.4 Jornada sobre Seguretat i Privacitat del Menor en Internet

L'adjunt segon, Carlos Morenilla, va participar el 20 de novembre en la jornada Com Exercir la Pàtria Potestat en Internet. L'acte, organitzat per l'Associació Professional

Espanyola de Privacitat i la companyia Orange, tenia com a objectiu l'anàlisi de la situació al voltant de la seguretat i privacitat dels menors en Internet.

La presència dels joves, cada vegada més constant, en Internet, especialment amb l'ús dels smartphones i les xarxes socials, ha convertit la seguretat dels menors en una prioritat en esta societat permanentment connectada. Ricard Martínez, president de l'APEP; Guillermo Cánovas, president de PROTEGIX-LOS; Francisco Manuel García Ingelmo, fiscal de Menors, o Carlos Igual, capità de la secció de menors, explotació sexual infantil i tracta d'éssers humans de la Guàrdia Civil, van ser alguns dels participants d'esta Jornada, que van compartir experiències de les organitzacions que representen així com una anàlisi de les estratègies que han sigut útils com també aquelles que no han funcionat en l'exercici conjunt de deures i drets que tenim els pares, educadors i professionals d'estes matèries.

3. Altres activitats

- 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 VI donació de sang per a atendre les moltes necessitats dels malalts ingressats en els hospitals alacantins. La col·lecta va tindre lloc el 22 d'abril 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 de les 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 ara càncer, afeccions del cor, malalts renals, trasplantats, accidents de trànsit, cirurgia, malalts d'UCI, etc