

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA  
COMUNITAT VALENCIANA**

**INFORME A LES CORTS VALENCIANES**

**2014**



## SUMARI

<b>PRESENTACIÓ</b> .....	7
<b>CAPÍTOL PRIMER</b>	
<b>DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	11
1. Actuacions del Síndic de Greuges.....	12
2. Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	27
3. Característiques dels promotors de les queixes.....	34
4. Situació general de la protecció dels drets i les llibertats a la Comunitat Valenciana.....	38
4.1. Drets relatius a l'ocupació pública.....	39
4.2. Dret a l'educació.....	40
4.3. Drets relatius a la hisenda pública.....	44
4.4. Dret a la igualtat entre dones i homes.....	46
4.5. Dret a la salut.....	56
4.6. Dret relacionats amb les entitats locals.....	58
4.7. Dret a la protecció i l'assistència social.....	59
4.8. Drets relatius a urbanisme i habitatge.....	86
4.9. Dret a un medi ambient adequat.....	92
4.10. Drets lingüístics.....	93
<b>CAPÍTOL SEGON</b>	
<b>ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES</b> .....	96
<b>A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	97
<b>B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS</b> .....	126
<b>I. OCUPACIÓ PÚBLICA</b> .....	126
1. Introducció.....	126
2. Ocupació pública en xifres.....	127
3. Accés a l'ocupació pública.....	128
4. Borses de treball: ocupació pública temporal.....	136
5. Provisió de llocs.....	145
6. Altres drets dels empleats públics.....	147
<b>II. ENSENYAMENT</b> .....	162
1. Introducció.....	162
2. Ensenyament en xifres.....	163
3. Instal·lacions docents.....	164
4. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials.....	168

5.	Altres aspectes del dret a l'educació.....	179
5.1.	Llibres de text.....	179
5.2.	Servicis complementaris de transport i menjador escolar.....	180
5.3.	Substitucions docents.....	182
5.4.	Supressió d'unitats.....	183
5.5.	Violència escolar.....	185
5.6.	Danys per a la salut personal d'una alumna derivats de la realització de pràctiques.....	186
5.7.	Inadmissió per a l'ingrés en ensenyaments de música d'una alumna amb edat menor de l'ordinària.....	187
6.	Ensenyament universitari .....	188
<b>III.</b>	<b>HISENDA PÚBLICA.....</b>	<b>190</b>
1.	Introducció.....	190
2.	Hisenda pública en xifres.....	191
3.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals.....	192
3.1.	Impost de béns immobles (IBI).....	192
3.2.	Impost de vehicles de tracció mecànica.....	201
3.3.	Taxes municipals.....	205
4.	Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat.....	207
4.1.	Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.....	207
<b>IV.</b>	<b>IGUALTAT.....</b>	<b>212</b>
<b>V.</b>	<b>SANITAT.....</b>	<b>221</b>
1.	Introducció.....	221
2.	Sanitat en xifres.....	222
3.	Assistència sanitària: llistes d'espera.....	223
4.	Expedients de reintegraments de despeses (prestacions complementàries).....	225
5.	Dret a la informació: accés a la història clínica.....	226
6.	Pràctica professional.....	230
7.	Tractament diferencial de trastorn de l'espectre autista (TEA). Possible discrepància entre hores facturades i hores de tractament.....	232
8.	Assistència sanitària extrahospitalària.....	240
9.	Síndrome de sensibilitat química múltiple (SMQ).....	243
10.	Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA).....	246
11.	Infraestructures sanitàries.....	260
12.	Règim d'aportació farmacèutica (RAF).....	264
13.	Salut ambiental: emissió d'elements contaminants generats per un crematori.....	265
14.	Falta de resposta a reclamacions.....	276
<b>VI.</b>	<b>SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC.....</b>	<b>279</b>

1.	Introducció.....	279
2.	Servicis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	280
3.	Servicis.....	282
3.1.	Subministrament d'aigua potable.....	282
3.2.	Vies públiques urbanes.....	294
3.3.	Altres servicis locals.....	301
4.	Ordenació i control del trànsit urbà.....	306
4.1.	Ordenació del trànsit urbà.....	306
4.2.	Expedients sancionadors.....	314
5.	Béns municipals.....	324
6.	Festes i espectacles.....	328
7.	Règim jurídic: ciutadania i bona administració .....	331
7.1.	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.....	331
7.2.	Drets de participació en assumptes públics per part dels ciutadans.....	332
7.3.	Compliment d'obligacions econòmiques derivades de les contractacions municipals o altres compromisos prèviament adquirits.....	337
7.4.	Responsabilitat patrimonial de l'Administració.....	340
<b>VII.</b>	<b>SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....</b>	<b>342</b>
<b>a)</b>	<b>SERVICIS SOCIALS.....</b>	<b>342</b>
1.	Introducció.....	342
2.	Servicis socials en xifres.....	343
3.	Persones amb discapacitat.....	344
4.	Atenció a la família i infància i joventut.....	353
5.	Tercera edat.....	375
6.	Servicis socials i prestacions econòmiques.....	384
<b>b)</b>	<b>ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....</b>	<b>394</b>
1.	Introducció.....	394
2.	Atenció sociosanitària en xifres.....	395
3.	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	396
<b>VIII.</b>	<b>URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT.....</b>	<b>405</b>
<b>a)</b>	<b>URBANISME.....</b>	<b>405</b>
1.	Introducció.....	405
2.	Urbanisme en xifres.....	406
3.	Planejament urbanístic.....	407
3.1.	La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	407

	3.2.	Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	409
	3.3.	Patrimoni històric, artístic i cultural.....	411
	4.	Gestió urbanística.....	414
	5.	Disciplina urbanística.....	419
	5.1.	El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	420
	5.2.	Les llicències urbanístiques.....	426
	5.3.	La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució	432
	5.4.	Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	437
<b>b)</b>		<b>HABITATGE</b> .....	447
	1.	Introducció.....	447
	2.	Habitatge en xifres.....	448
	3.	Escassetat d'habitatges de protecció pública .....	449
	4.	Plans d'ajudes dirigits a facilitar l'accés a l'habitatge en règim de propietat o lloguer.....	454
	5.	Altres queixes.....	460
<b>c)</b>		<b>MEDI AMBIENT</b> .....	462
	1.	Introducció .....	462
	2.	Medi ambient en xifres.....	462
	3.	Contaminació acústica.....	464
	4.	Informació ambiental.....	475
	5.	Salut ambiental.....	480
	6.	Aigües residuals.....	483
	7.	Impacte ambiental .....	484
	8.	Caça i pesca.....	485
<b>IX.</b>		<b>ÚS DEL VALENCIÀ</b> .....	489
	1.	Introducció.....	489
	2.	Ús del valencià en xifres.....	490
	3.	Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	491
	4.	Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà.....	492
	5.	Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial en tots els procediments..	493
<b>X.</b>		<b>ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES</b> .....	496
	1.	Introducció.....	496
	2.	Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	497
	3.	Agricultura.....	498
	4.	Col·legis professionals.....	501
	5.	Consum.....	502
	6.	Ocupació.....	504
	7.	Indústria.....	507
	8.	Justícia i administracions públiques.....	516

9.	Obres públiques.....	517
10.	Transports.....	522
<b>XI.</b>	<b>QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....</b>	<b>530</b>
1.	Introducció.....	530
2.	Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	532
<b>XII.</b>	<b>COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES.....</b>	<b>534</b>
1.	Introducció.....	534
2.	Administracions que no han contestat als requeriments o resolucions del Síndic, amb la qual cosa evidencien una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració.....	536
3.	Administracions que no han acceptat les recomanacions o suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i, per tant, la seua actitud no es considera hostil, entorpidora o no col·laboradora.....	536
4.	Entitats que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic.....	538
<b>XIII.</b>	<b>IMPLANTACIÓ DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....</b>	<b>539</b>
<b>XIV.</b>	<b>CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT..</b>	<b>543</b>
<b>CAPÍTOL TERCER</b>		
	<b>L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.....</b>	<b>546</b>
1.	Introducció.....	547
2.	Característiques de les consultes.....	548
2.1.	Mitjans de presentació.....	548
2.2.	Matèries.....	549
2.3.	Consultes per Administració afectada.....	550
2.4.	Consultes per província d'origen.....	551
3.	Conclusions.....	551
<b>CAPÍTOL QUART</b>		
	<b>ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....</b>	<b>552</b>
1.	Resum de les principals activitats.....	553
2.	Relacions institucionals	553
2.1.	XXIX Jornades de Coordinació de Defensors del Poble.....	553
2.2.	Jornada sobre Drets de la Infància.....	555
2.3.	Jornada sobre defensors del poble i la protecció dels drets fonamentals.....	555
2.4.	II Jornada de Rehabilitació Psicosocial.....	556

ANNEX.....	557
LIQUIDACIÓ PRESSUPOSTÀRIA DE 2014.....	558

## PRESENTACIÓ

L'any 2014 ha estat marcat per la renovació de l'equip de govern del Síndic. El 4 de març del 2014 va culminar el meu primer mandat al capdavant del Síndic de Greuges i, des d'aquell moment, Emilia Caballero Álvarez, qui aleshores n'era l'adjunta primera, va assumir la màxima responsabilitat d'esta institució com a síndica de greuges en funcions.

No va ser fins al 17 de juliol del 2014 quan el ple dels Corts Valencianes em va reelegir, per majoria qualificada, com a defensor del poble de la Comunitat Valenciana. Dues setmanes més tard, Ángel Luna i Carlos Morenilla van prendre possessió dels seus càrrecs com a adjunt primer i adjunt segon del Síndic, respectivament, després de l'informe favorable de la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, adoptat en la reunió duta a terme el dia 29 de juliol del 2014.

Este 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 d'ambdós adjunts, constituïx el compendi de l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant l'any 2014, en compliment del que disposa l'article 31.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, que ens regula.

Quant a l'estructura de l'Informe, no hi ha hagut canvis. Comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat exercida pel Síndic de Greuges durant 2014; a continuació, donem compte de l'apartat: "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. Tot seguit, detallem les investigacions efectuades d'ofici per la institució. I, finalment, continuem amb la descripció, a través de grans àrees temàtiques, dels principals problemes plantejats en les queixes presentades per les persones que han acudit a esta institució en 2014.

Les actuacions realitzades per esta institució en 2014, en nombre de queixes rebudes i consultes realitzades, fan un total de 34.519, una quantitat que evidencia una consolidació de l'important augment de la quantitat de treball duta a terme pel Síndic de Greuges en els anys anteriors (34.970 en 2013; 31.403 en 2012 i 28.688 en 2011).

En relació amb les queixes presentades a instància de part durant el 2014, a més de continuar amb aquelles que estaven en tràmit durant l'any passat, cal destacar que s'han formulat un total de 13.010 queixes, 19 de les quals s'han incoat d'ofici. Així mateix, hem atés 21.490 consultes en l'Oficina d'Atenció Ciutadana. Sens dubte, any rere any, l'augment de les actuacions és notable, ja siga perquè cada vegada es coneix més l'existència de la institució del Síndic de Greuges, ja siga per la greu situació que ha generat la crisi econòmica.

Respecte de l'augment del nombre d'actuacions en els últims anys, volem remarcar, una vegada més, l'important esforç realitzat pel personal de la institució. Amb la mateixa plantilla es continuen millorant 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".



Una vegada dit això, cal destacar que les matèries que més han preocupat les persones que en 2014 han acudit a la institució a presentar-hi una queixa són les següents, per este ordre: servicis socials (4.145 queixes); servicis prestats pels ajuntaments —aigua, fem, ordenació del trànsit, vies urbanes, neteja, etc.— (1.929 queixes); medi ambient (1.783); urbanisme i habitatge (1.330); sanitat (1.150); atenció socio sanitària —Llei de la dependència— (877); ensenyament (580) i ocupació pública (452).

Quant a la procedència geogràfica de les queixes presentades, les dades són les següents: l'11,61% de les queixes procedixen de la província de Castelló, el 33,56% de la província de València i el 54,83% de la província d'Alacant.

Pel que fa a la via de presentació de les queixes davant del Síndic de Greuges, observem que, durant el 2014, el 50% de queixes s'han presentat per Internet (ja siga a través de la nostra pàgina web, ja siga per correu electrònic), de manera que han superat el nombre de queixes presentades per correu postal, que enguany han constituït el 20%, i el de les presentades directament a l'oficina del Síndic, que sumen el 26%. En este sentit, un 3% de les queixes ens han arribat remeses per altres administracions (a través de convenis subscrits amb ajuntaments o remeses pel Defensor del Poble i/o altres defensors autonòmics) i, finalment, un 1% de queixes ens continuen arribant per fax.

D'altra banda, durant l'any 2014 hem atés un total de 21.490 consultes, una xifra que representa un important augment en comparació amb l'any passat, que en vam atendre 15.836. Distingim, en primera instància, aquelles que constituïxen noves consultes (8.800), de les denominades seguiments (12.690). I de les noves consultes, destaquem aquelles que posteriorment han donat lloc a una queixa (4.917).

Les matèries més consultades en 2014 són les següents, per este ordre: atenció socio sanitària (5.124 consultes); urbanisme i habitatge (2.976); servicis socials (2.078); ensenyament (1.900); medi ambient (1.588) i sanitat (1.194).

El Síndic de Greuges és una institució cada dia més coneguda i cada vegada són més les persones que presenten i tramiten les seues queixes per Internet.

Una bona prova d'això és el significatiu grau d'acceptació per part de les administracions públiques de les recomanacions o dels suggeriments dictats pel Síndic de Greuges durant el 2014, ja que, d'un total de 2.480 (en 2013 en van ser 2.357 i en 2012 en van ser 1.636), en el moment de redactar el present Informe anual se n'han acceptat 1.947, una xifra que representa el 79%, tenint en compte que n'hi ha 490 (19%) pendents de resposta de l'Administració i que no se n'han acceptat 41 (2%). Així doncs, en general no solament seguim augmentat, cada any, el nombre de recomanacions emeses, sinó que també creix el seu grau d'acceptació.

Tanmateix convé assenyalar que, com tots els anys, malgrat l'elevadíssim grau d'acceptació de les resolucions del Síndic per part de les administracions públiques, en molts casos la realitat demostra que el fet que l'Administració haja acceptat l'acceptació no implica que la complisca. Per això, esta institució continua augmentat 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 reiteradament en la Comissió de Peticions de Les Corts, en la presentació dels informes anuals dels darrers anys.

No totes les resolucions dictades en 2014 estan reflectides en el present Informe, però sí que estan publicades en la pàgina web de la institució ([www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)), en l'apartat "Suggeriments i recomanacions". Les hi solem publicar als 7 dies d'haver-les remés a l'Administració i la persona afectada.

Sobre el grau d'eficàcia del Síndic de Greuges, també convé remarcar que, d'un total de 7.592 queixes del 2014 tancades durant este període, en 5.836 queixes s'ha solucionat d'una manera favorable per a la persona interessada el problema que havia denunciat, fet que implica un elevat percentatge d'eficàcia, concretament del 77%, exactament el mateix que l'any passat.

Quant al grau de col·laboració de les administracions públiques valencianes amb esta institució, hem de dir que continua sent bastant elevat i satisfactori. Igual que en els últims anys, no destaquem cap Administració com a hostil per no haver-nos remés els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades o no haver contestat a les nostres recomanacions o suggeriments. En l'apartat d'entitats o persones que han col·laborat especialment amb el Síndic de Greuges en 2014 volem destacar la Sra. Lidia Esteve González, professora titular de l'Àrea de Dret Internacional Privat de la Universitat d'Alacant, i el Sr. Carlos Eloy Ferreirós Marcos, fiscal coordinador de Menors de l'Audiència Provincial d'Alacant, per la seua col·laboració amb esta institució en matèria de menors.

D'altra banda, durant l'any passat es va posar en marxa la Seu Electrònica del Síndic de Greuges, [www.seu.elsindic.com](http://www.seu.elsindic.com), que es va inaugurar a l'octubre del 2013. Després d'estar en funcionament durant més d'un any, podem afirmar que amb la seu hem aconseguit facilitar l'accés electrònic als servicis i procediments del Síndic de Greuges. Així mateix, hem aconseguit augmentar l'eficàcia i eficiència en el funcionament del Síndic mitjançant la reducció dels temps de tramitació dels expedients de queixa. Una altra conseqüència avantatjosa d'esta nova manera de treballar és, sens dubte, la reducció de l'empremta mediambiental, ja que l'ús del paper s'ha reduït dràsticament.

Actualment, els servicis que oferim des de 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 (factures, pressupostos, etc.); 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; i la modificació de dades personals. Estos servicis podran ser modificats i ampliat en el futur.

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 2014 s'han dut a terme 131.767 tràmits electrònics. D'altra banda, al llarg de tot l'any 2014, la nostra web i la nostra seu han rebut un total del 318.740 pàgines vistes.

A més a més, en l'apartat del present Informe anual dedicat a les "Activitats del Síndic", donem compte de les conclusions de les XXIX Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble; la Jornada sobre Drets de la Infància; la Jornada sobre Defensors del Poble i

la Protecció dels Drets Fonamentals i, finalment, la II Jornada de Rehabilitació Psicosocial.

Per acabar, no vull deixar passar esta oportunitat per a destacar la figura d'Emilia Caballero Álvarez, que fins al juliol de 2014 ha sigut l'adjunta primera del Síndic de Greuges i, diverses vegades, síndica en funcions. Han estat 15 anys els que ha dedicat, amb molta constància i interés, a defensar els drets de la dona i de les persones més necessitades. Ha estat tot un privilegi treballar amb ella i comptar amb la seua inestimable col·laboració. Rep, en nom meu i de tot el personal de la institució, el nostre agraïment més sincer i afecte. Moltes gràcies, Emilia.

Finalment, abans de concloure amb la presentació de l'Informe anual 2014, voldria agrair expressament als mitjans de comunicació la difusió que en fan. I, així mateix, donar les gràcies als milers de persones que han confiat en el Síndic de Greuges i que continuen confiant-hi a l'hora de solucionar els seus problemes amb l'Administració autonòmica o local valenciana i la resta d'institucions públiques amb seu en esta Comunitat (universitats, col·legis professionals, etc.). Per a nosaltres és tot un orgull i una enorme satisfacció rebre un encàrrec tant valuós de la ciutadania, i poder treballar intensament amb l'objectiu de continuar millorant en la defensa i protecció dels drets de les persones a través de la satisfacció de les seues legítimes pretensions. Resulta molt difícil imaginar una missió més noble i gratificant.

*José Cholbi Diego*  
*Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana*

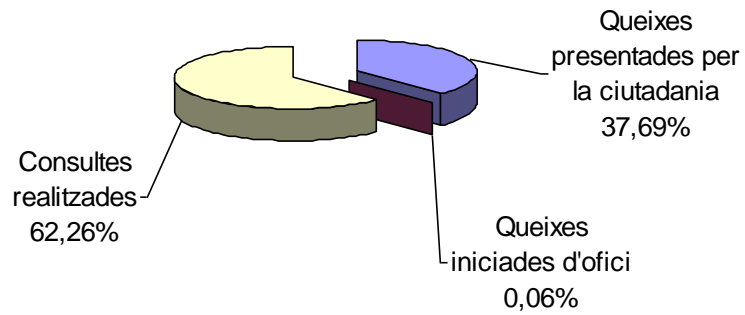
CAPÍTOL PRIMER

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

## 1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

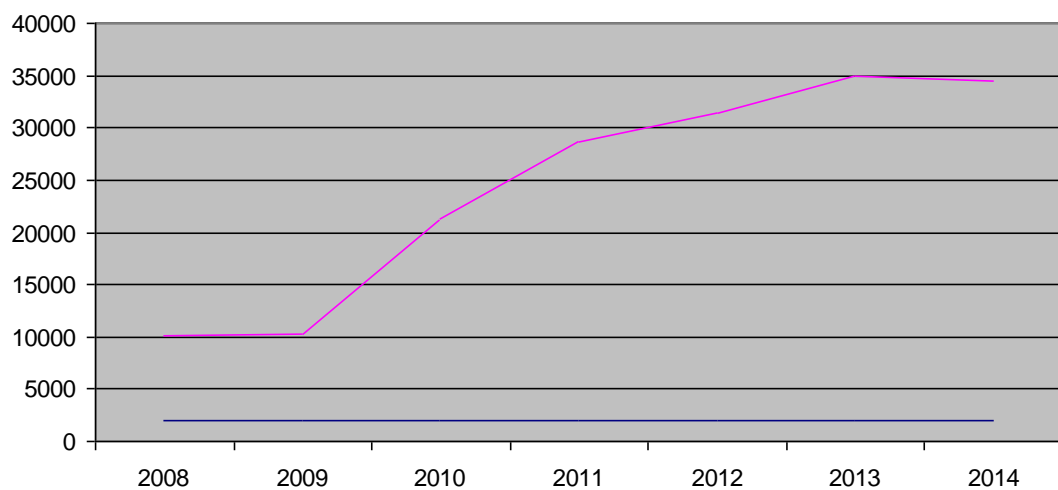
### 1.1 Nombre de queixes i consultes dirigides al Síndic de Greuges en 2014

	Nre.	%
Queixes presentades per la ciutadania	13.010	37,69%
Queixes iniciades d'ofici	19	0,06%
Consultes realitzades	21.490	62,26%
<b>Total</b>	<b>34.519</b>	<b>100,00%</b>



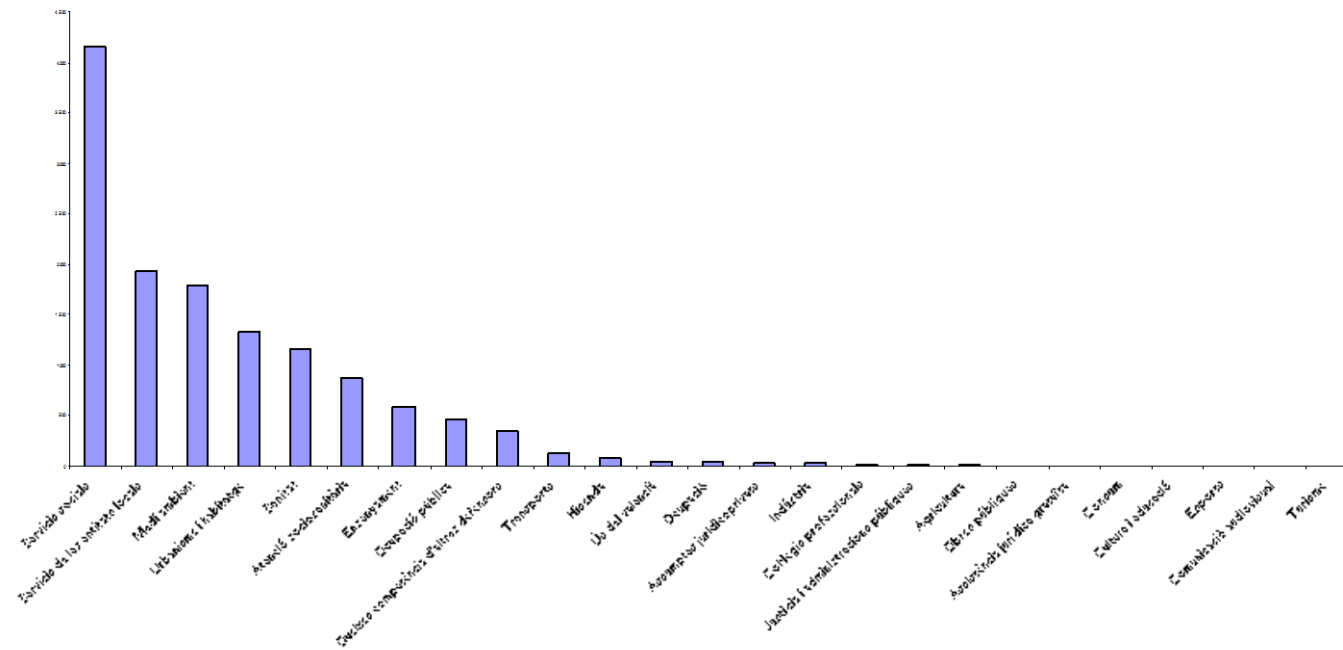
## 1.2 Evolució de les queixes amb expedient

Anys	Nre. de queixes
2008	10.099
2009	10.309
2010	21.246
2011	28.688
2012	31.403
2013	34.970
2014	34.519



### 1.3 Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2014

<b>Matèria</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Servicis socials	4.145	31,81%
Servicis de les entitats locals	1.929	14,81%
Medi ambient	1.783	13,68%
Urbanisme i habitatge	1.330	10,21%
Sanitat	1.150	8,83%
Atenció socio sanitària	877	6,73%
Ensenyament	580	4,45%
Ocupació pública	452	3,47%
Queixes competència d'altres defensors	350	2,69%
Transports	133	1,02%
Hisenda	83	0,64%
Ús del valencià	49	0,38%
Ocupació	40	0,31%
Assumptes juridicoprivats	37	0,28%
Indústria	31	0,24%
Col·legis professionals	16	0,12%
Justícia i administracions públiques	14	0,11%
Agricultura	12	0,09%
Obres públiques	7	0,05%
Assistència jurídica gratuïta	3	0,02%
Consum	3	0,02%
Cultura i educació	2	0,02%
Esports	1	0,01%
Comunicació audiovisual	1	0,01%
Turisme	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>13.029</b>	<b>100,00%</b>





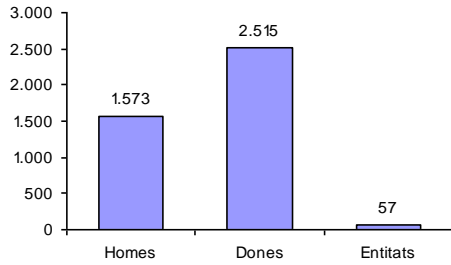
#### 1.4. Perfil dels usuaris

Matèria	Dones		Homes		Entitats		Total	% Queixes
	Total	% Matèria	Total	% Matèria	Total	% Matèria		
Servicis socials	1.573	37,95%	2.515	60,68%	57	1,38%	4.145	31,81%
Servicis de les entitats locals	1.096	56,82%	808	41,89%	25	1,30%	1.929	14,81%
Medi ambient	761	42,68%	999	56,03%	23	1,29%	1.783	13,68%
Urbanisme i habitatge	674	50,68%	603	45,34%	53	3,98%	1.330	10,21%
Sanitat	579	50,35%	568	49,39%	3	0,26%	1.150	8,83%
Atenció socio sanitària	284	32,38%	590	67,27%	3	0,34%	877	6,73%
Ensenyament	225	38,79%	347	59,83%	8	1,38%	580	4,45%
Ocupació pública	189	41,81%	252	55,75%	11	2,43%	452	3,47%
Queixes competència d'altres defensors	229	65,43%	118	33,71%	3	0,86%	350	2,69%
Transports	115	86,47%	16	12,03%	2	1,50%	133	1,02%
Hisenda	55	66,27%	27	32,53%	1	1,20%	83	0,64%
Ús del valencià	49	100,00%		0,00%		0,00%	49	0,38%
Ocupació	25	62,50%	15	37,50%		0,00%	40	0,31%
Assumptes juridicoprivats	18	48,65%	17	45,95%	2	5,41%	37	0,28%
Indústria	14	45,16%	16	51,61%	1	3,23%	31	0,24%
Col·legis professionals	13	81,25%	3	18,75%		0,00%	16	0,12%
Justícia i administracions públiques	7	50,00%	6	42,86%	1	7,14%	14	0,11%
Agricultura	10	83,33%	1	8,33%	1	8,33%	12	0,09%
Obras públiques	2	28,57%	4	57,14%	1	14,29%	7	0,05%
Assistència jurídica gratuïta	1	33,33%	2	66,67%		0,00%	3	0,02%
Consum	3	100,00%		0,00%		0,00%	3	0,02%
Cultura i educació	2	100,00%		0,00%		0,00%	2	0,02%
Comunicació audiovisual	1	100,00%		0,00%		0,00%	1	0,01%
Esports		0,00%	1	100,00%		0,00%	1	0,01%
Turisme	1	100,00%		0,00%		0,00%	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>5.926</b>	<b>45,48%</b>	<b>6.908</b>	<b>53,02%</b>	<b>195</b>	<b>1,50%</b>	<b>13.029</b>	<b>100,00%</b>

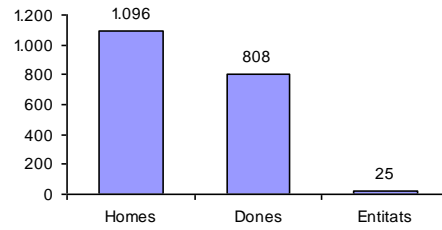


## Gràfic de les matèries més nombroses

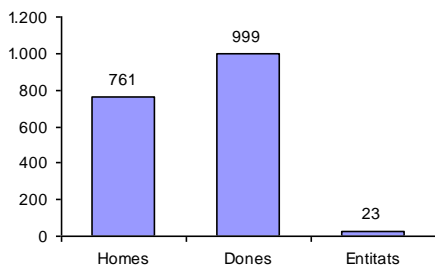
### Servicis socials



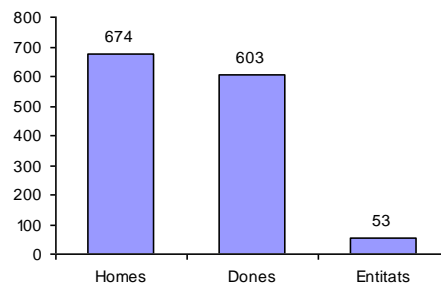
### Servicis de les entitats locals



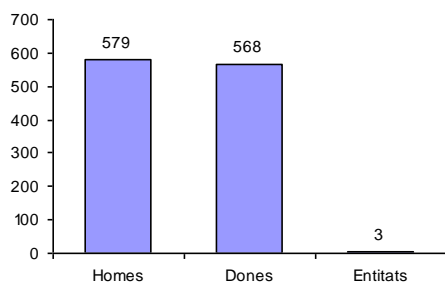
### Medi Ambient



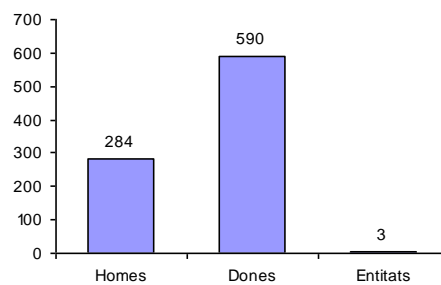
### Urbanisme i habitatge



### Sanitat



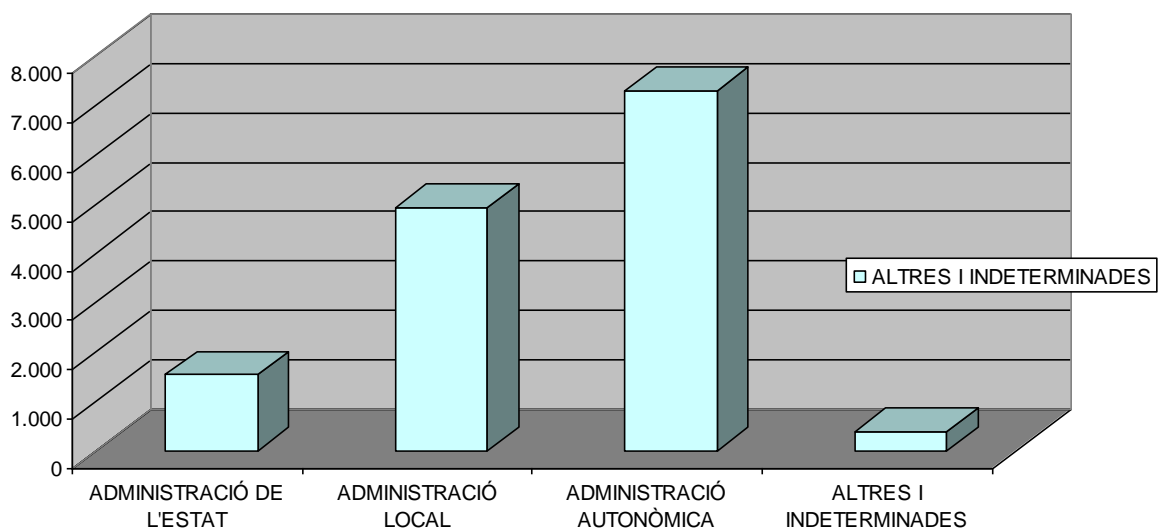
### Atenció socio sanitària



### 1.5 Classificació per administració afectada i nombre de queixes

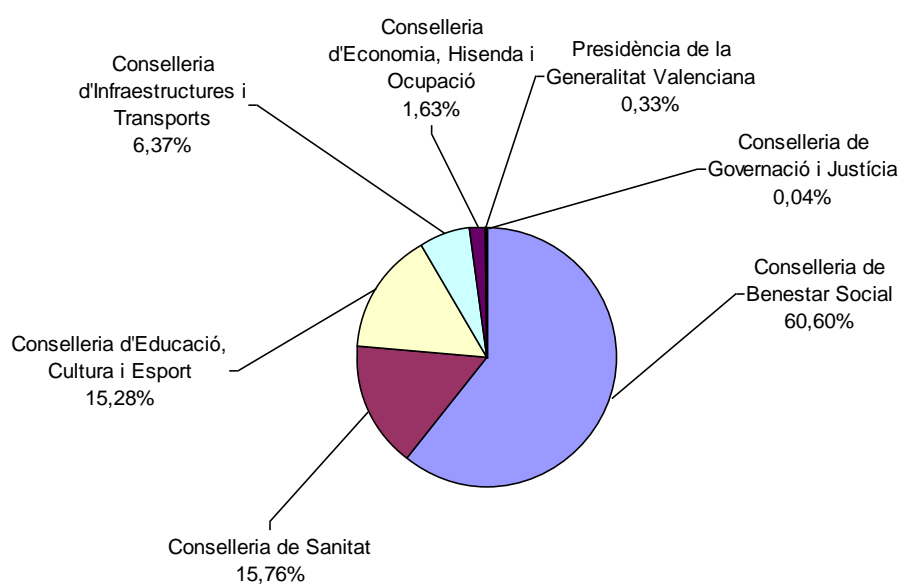
ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	1.535	10,85%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	4.922	34,79%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	7.299	51,59%
ALTRES I INDETERMINADES	392	2,77%
<b>TOTAL</b>	<b>14.148</b>	<b>100,00%</b>

\*El nombre total no coincideix amb el nombre final de queixes (13.029) pel fet que una mateixa queixa pot afectar diverses administracions.



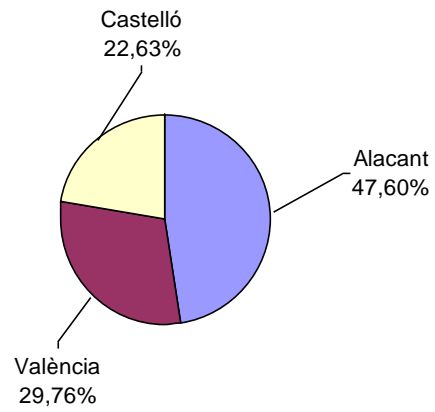
1.5.1 Detall d'organisme afectat (excloses l'Administració local i l'estatal)

ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	Nre.	%
Conselleria de Benestar Social	4.423	60,60%
Conselleria de Sanitat	1.150	15,76%
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	1.115	15,28%
Conselleria d'Infraestructures i Transports	465	6,37%
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	119	1,63%
Presidència de la Generalitat Valenciana	24	0,33%
Conselleria de Governació i Justícia	3	0,04%
Total	7.299	100,00%



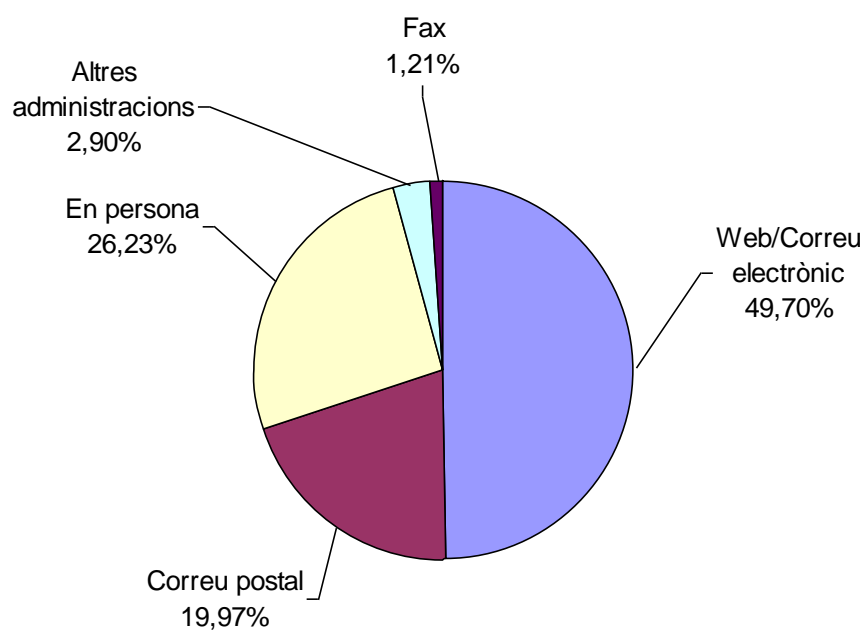
1.5.2 Resum per províncies en què les seues administracions han sigut objecte de queixa

Província	Nre.	%
Província d'Alacant	2.343	47,60%
Província de València	1.465	29,76%
Província de Castelló	1.114	22,63%
<b>Total Comunitat Valenciana</b>	<b>4.922</b>	<b>100,00%</b>



## 1.6. Via de presentació de les queixes

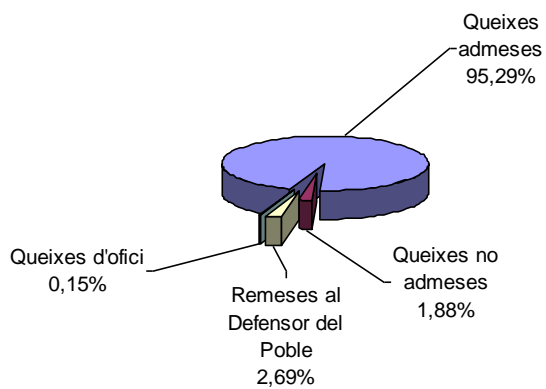
	Nº
Web/correu electrònic	6.475
Correu postal	2.602
En persona	3.417
Altres administracions	378
Fax	157
<b>TOTAL</b>	<b>13.029</b>



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

### 2.1 Situació general

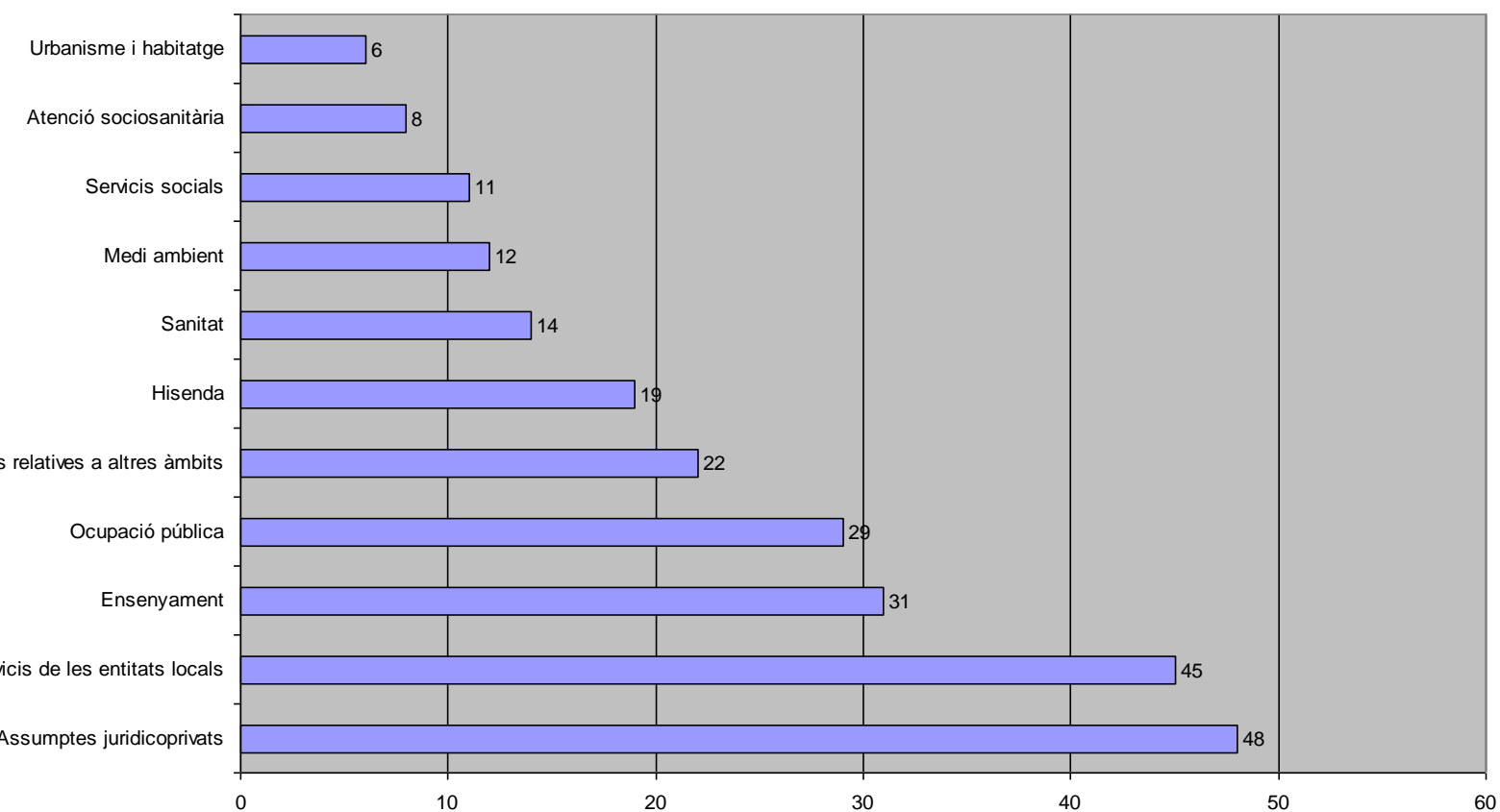
CONCEPTE	Nre.	%
Queixes admeses	12.415	95,29%
Queixes no admeses	245	1,88%
Remeses al Defensor del Poble	350	2,69%
Queixes d'ofici	19	0,15%
<b>Total de queixes amb expedient</b>	<b>13.029</b>	<b>100,00%</b>





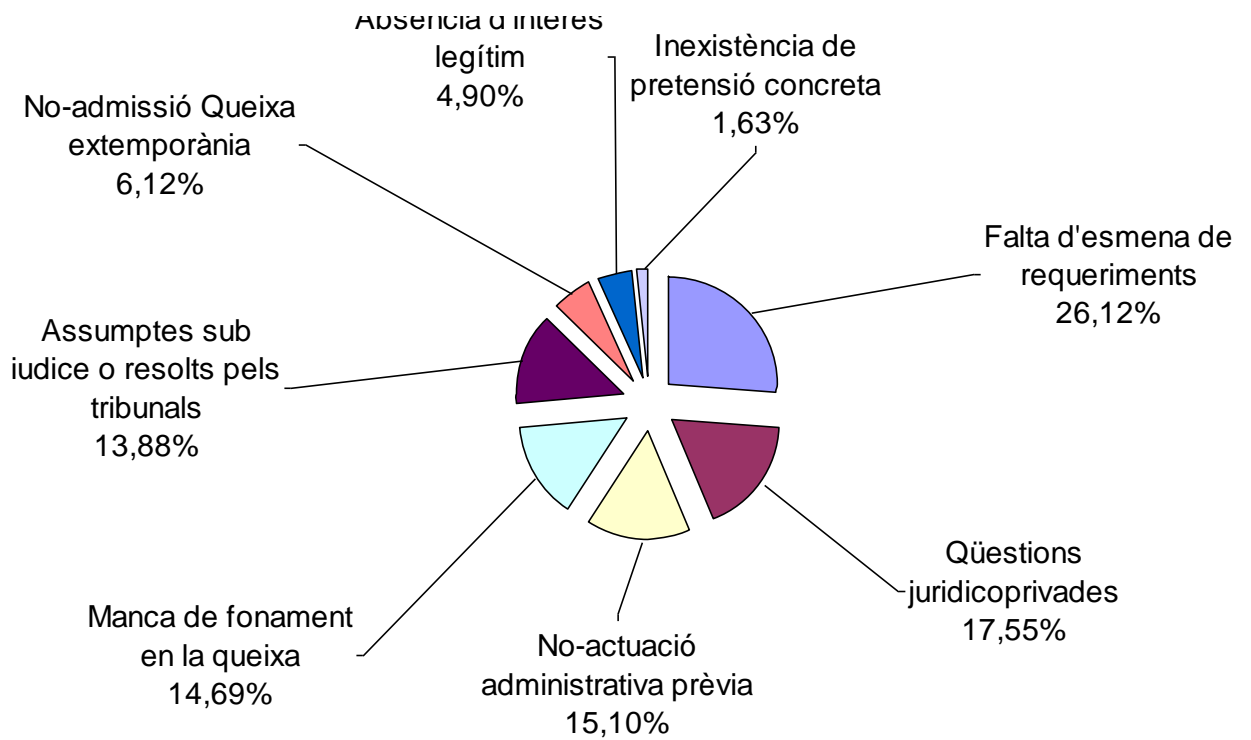
## 2.2 Queixes no admeses per àrees

Àrea	Nre.	%
Assumptes juridicoprivats	48	19,59%
Servicis de les entitats locals	45	18,37%
Ensenyament	31	12,65%
Ocupació pública	29	11,84%
Queixes relatives a altres àmbits	22	8,98%
Hisenda	19	7,76%
Sanitat	14	5,71%
Medi ambient	12	4,90%
Servicis socials	11	4,49%
Atenció socio sanitària	8	3,27%
Urbanisme i habitatge	6	2,45%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>



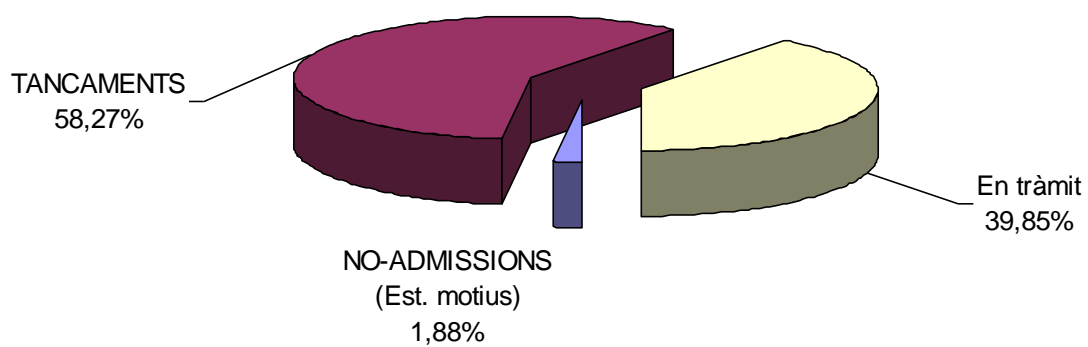
### 2.3 Causes de no-admissió

Causes de no-admissió	Nre.	%
Falta d'esmena de requeriments	64	26,12%
Qüestions juridicoprivades	43	17,55%
No-actuació administrativa prèvia	37	15,10%
Manca de fonament en la queixa	36	14,69%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	34	13,88%
No-admissió per queixa extemporània	15	6,12%
Absència d'interés legítim	12	4,90%
Inexistència de pretensió concreta	4	1,63%
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>



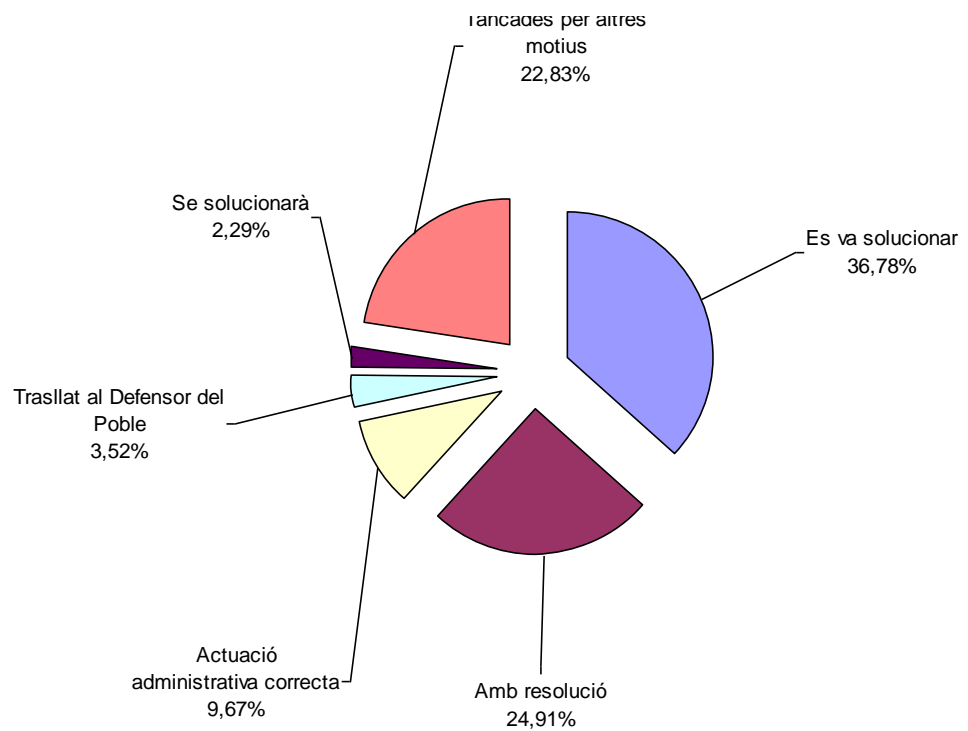
## 2.4 Queixes tramitades del 2013

Estat de les queixes	Nre.	%
Tancades	7.592	58,27%
En tràmit	5.192	39,85%
No admeses	245	1,88%
<b>Total</b>	<b>13.029</b>	<b>100,00%</b>



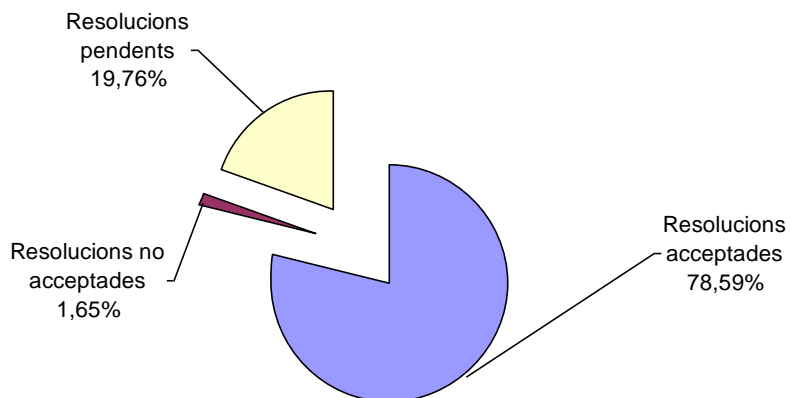
## 2.5 Manera en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2014

Manera de finalització de la queixa	Nre.	%
Es va solucionar	3.661	36,78%
Amb resolució	2.480	24,91%
Actuació administrativa correcta	963	9,67%
Trasllat al Defensor del Poble	350	3,52%
Se solucionarà	228	2,29%
Tancades per altres motius	2.273	22,83%
<b>Total</b>	<b>9.955</b>	<b>100,00%</b>



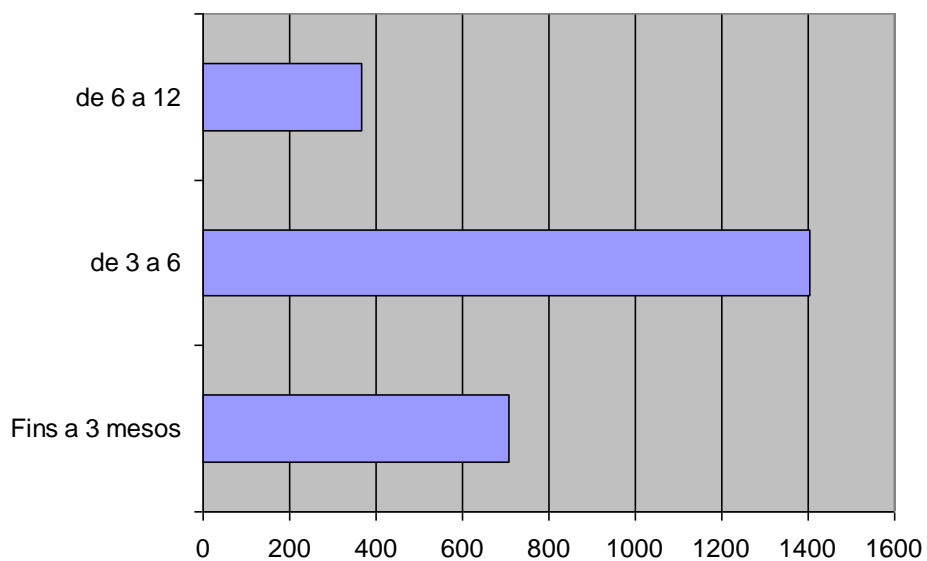
## 2.6 Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2014

Recomanacions i suggeriments	Nre.	%
Resolucions acceptades	1.949	78,59%
Resolucions no acceptades	41	1,65%
Resolucions pendents	490	19,76%
<b>Total resolucions</b>	<b>2.480</b>	<b>100,00%</b>



## 2.7. Temps transcorregut entre l'entrada de la queixa i la resolució

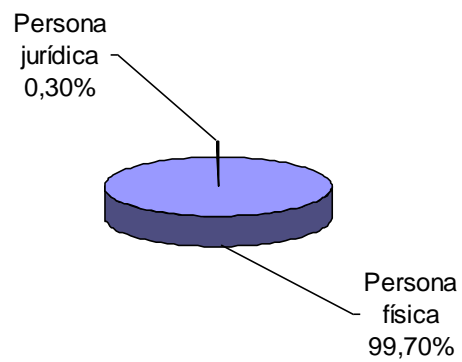
Temps	Nre. de queixes	%
Fins a 3 mesos:	707	28,51%
De 3 a 6 mesos:	1.405	56,65%
De 6 a 12 mesos:	368	14,84%
<b>Total</b>	<b>2.480</b>	<b>100,00%</b>



### 3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

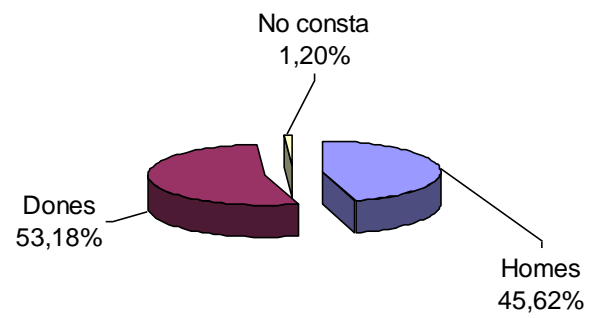
#### 3.1 Per classe de persona

	<b>Nre.</b>	<b>%</b>
Persona física	12.990	99,70%
Persona jurídica	39	0,30%
<b>Total</b>	<b>13.029</b>	<b>100,00%</b>



### 3.2 Desagregada per sexes

	Nre.	%
Homes	6.908	53,18%
Dones	5.926	45,62%
No consta/Col·lectives	156	1,20%
<b>Total persones físiques</b>	<b>12.990</b>	<b>100,00%</b>

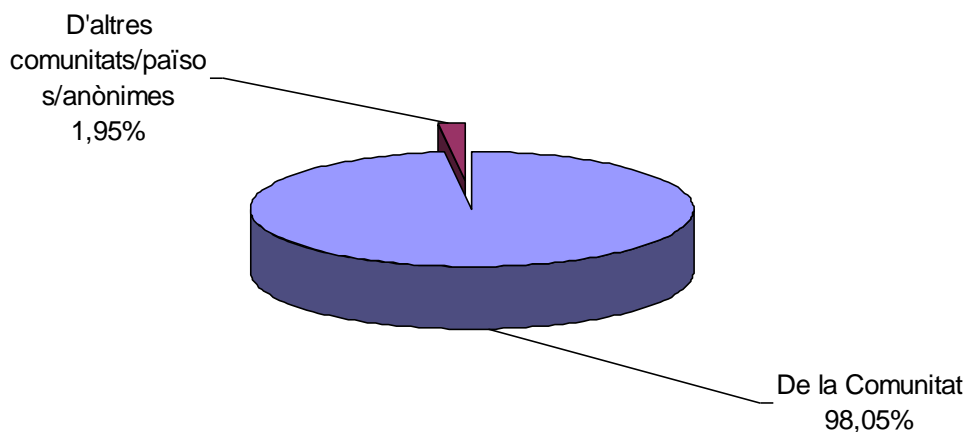




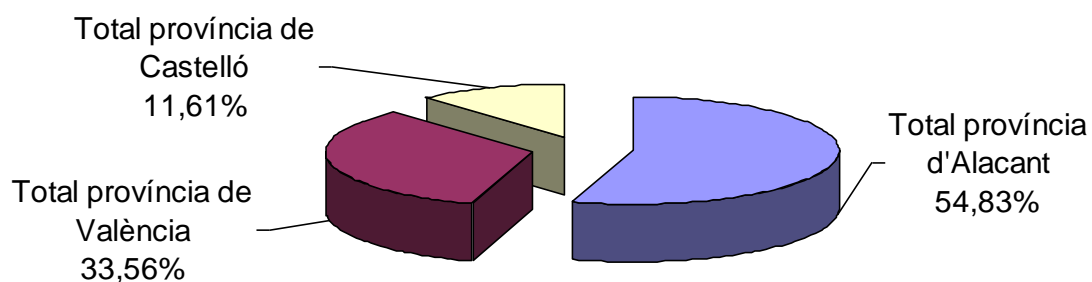
### 3.3 Per origen

#### 3.3.1 Per la comunitat d'origen

	Nre. queixes	de %
De la Comunitat	12.775	98,05%
D'altres comunitats/països/anònimes	254	1,95%
<b>Total</b>	<b>13.029</b>	<b>100,00%</b>

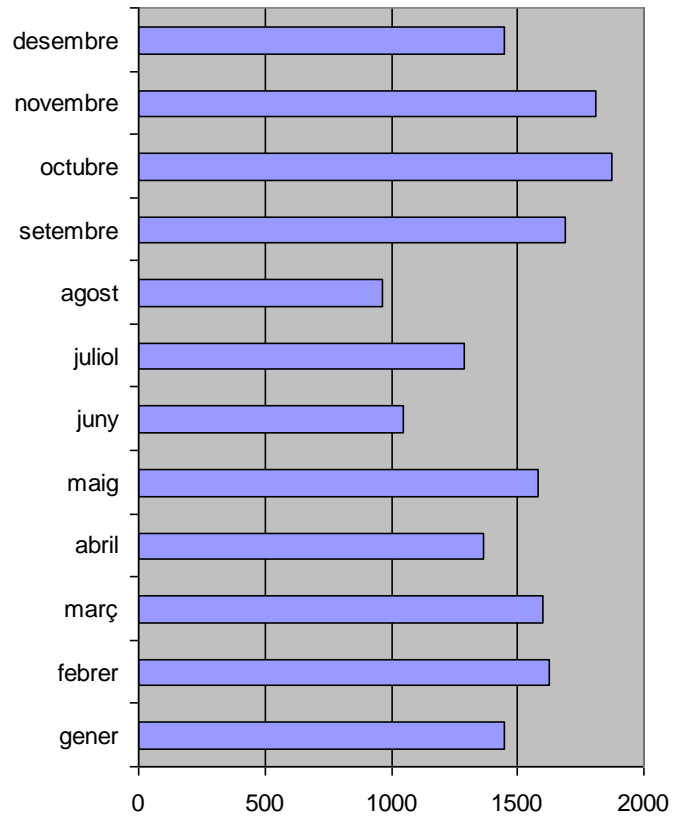


	Nre. queixes	de %
Total província d'Alacant	7.005	54,83%
Total província de València	4.287	33,56%
Total província de Castelló	1.483	11,61%
<b>Total Comunitat Valenciana</b>	<b>12.775</b>	<b>100,00%</b>

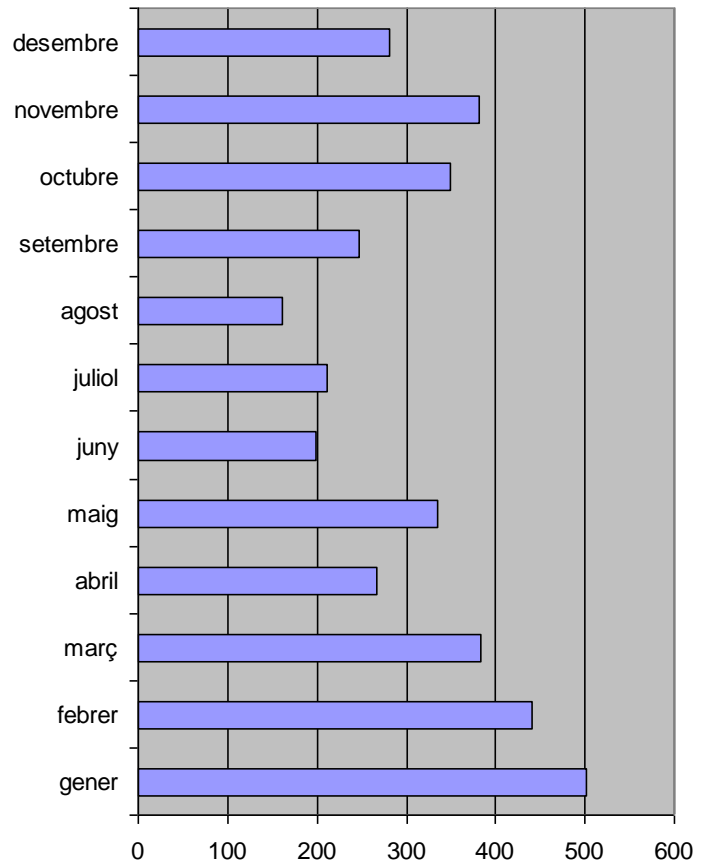


### 3.4 Accessos a la pàgina WEB i a la SEU del Síndic

Accés a la WEB per mesos		%
Gener	1.445	8,15%
Febrer	1.627	9,18%
Març	1.597	9,01%
Abril	1.364	7,69%
Maig	1.579	8,90%
Juny	1.045	5,89%
Juliol	1.290	7,27%
Agost	962	5,43%
Setembre	1.692	9,54%
Octubre	1.870	10,55%
Novembre	1.812	10,22%
Desembre	1.449	8,17%
<b>Total</b>	<b>17.732</b>	<b>100,00%</b>



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



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

El fet d'incloure este apartat en el present informe troba la seua justificació en 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”, que no són uns altres que els drets i 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 volem, doncs, complir aquell mandat legal, el qual s'ha de concretar amb una valoració de l'estat de protecció de cada dret, a partir del coneixement directe que tenim de la seua situació a través del nostre exercici, com també especificar el grau de respecte envers els drets de la ciutadania per part de les administracions públiques valencianes sobre les quals el Síndic estén el seu àmbit d'actuació, és a dir, Administració de la Generalitat Valenciana i Administració local ubicada dins del territori de la Comunitat Valenciana.

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

Este apartat s'estructura en distints blocs temàtics, cadascun dels quals correspon als diversos grups de drets i llibertats a què es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben a la institució, i dins de cada bloc fem menció especial dels supòsits que entenem que mereixen una atenció particular.

L'ordre d'exposició dels blocs de drets correspon a 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. Tanmateix, amb este ordre temàtic no pretenem establir una determinada prelación d'importància d'uns drets sobre els altres sinó que, senzillament, es tracta de ser expositivament coherents amb el contingut de l'informe.

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

La Constitució espanyola recull en diversos dels seus preceptes qüestions que afecten l'ocupació pública.

El dret fonamental dels ciutadans a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics apareix en l'article 23.2. Així mateix, els articles 103.3 i 148.1.1 del text constitucional es referixen al règim estatutari dels empleats públics i atribueixen a les administracions autonòmiques, entre estes la valenciana, el desenvolupament legislatiu i l'execució.

En este sentit, l'article 50.1 de la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, assenyala que en el marc de la legislació bàsica de l'Estat i, si escau, en els termes que esta establisca, correspon a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i l'execució del règim estatutari dels seus funcionaris.

Davant d'això anterior, el Síndic de Greuges està legitimat per a intervindre i garantir els drets que afecten l'ocupació pública autonòmica i local.

Pel que fa a l'ocupació pública, durant l'any 2014 es manté la taxa de reposició zero i les restriccions a la contractació del personal laboral temporal i el nomenament de funcionaris interins.

Efectivament, la Llei general de pressupostos 22/2013, de 23 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per al 2014, pel que fa a l'oferta d'ocupació pública, igual que l'anterior, va establir que al llarg de 2014 no s'incorporaria nou personal en el sector públic.

Excepcionalment es permetia una taxa de reposició del 10% a certs sectors i administracions considerats prioritaris, com també s'assegura la cobertura de les places de militars professionals de tropa i marineria, la plantilla màxima de la qual s'establix a través d'una disposició addicional en la pròpia llei. D'altra banda, es mantien restriccions a la contractació de personal laboral temporal i al nomenament de funcionaris interins, i s'atribuïx a esta un caràcter rigorosament excepcional i vinculat a necessitats urgents i inajornables.

En la mateixa línia, la Llei 6/2013, de 26 de desembre, de pressupostos de la Generalitat Valenciana per a l'any 2014, recollia les normes relatives al règim de les retribucions del personal al servici de la Generalitat, i distingix segons siga laboral, funcionari o personal estatutari.

Per a l'exercici 2014, l'Administració valenciana ha estat afectada no sols per les esmentades normes, sinó per dos fets que afectaven directament els empleats públics. D'una banda, les mesures que, amb caràcter temporal, es van autoritzar en el Decret llei 1/2012, de 5 de gener, del Consell, de mesures urgents per a la reducció del dèficit a la Comunitat Valenciana, tenien una vigència limitada fins al 31 de desembre del 2013, per la qual cosa en l'exercici 2014 ja no desplegaven els seus efectes (com van ser, entre d'altres, la reducció de jornada i, en conseqüència de retribucions, del personal

funcionari interí o laboral temporal, la suspensió de les ajudes socials i de les que afectaven el còmput de dies de vacances i les llicències per assumptes propis).

D'altra banda, en data 23 d'octubre del 2013 es va subscriure l'Acord de la Mesa General de Negociació I de la Generalitat, sobre condicions de treball i retribucions del personal dels sectors de l'Administració de la Generalitat, docent, sanitari i de justícia, en el marc del diàleg social per al període 2014-2015. La llei de pressupostos de la Generalitat reflectix, tant en els seus estats de despeses com en el seu articulat, la incidència de l'Acord en el règim retributiu del personal al servici de la Generalitat.

Altres normes relatives a l'ocupació pública que han tingut importància al llarg de l'any 2014 són la Llei estatal 15/2014, de 16 de setembre, de racionalització del sector públic i altres mesures de reforma administrativa, que introduïx diversos canvis relatius al règim dels empleats públics, com també el Decret del Consell 86/2014, de 7 de novembre, de carrera professional horitzontal del personal funcionari de carrera de l'Administració de la Generalitat.

Concretament, la Llei 15/2014 modifica la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, amb la finalitat d'ampliar el nombre de dies reconeguts en la normativa vigent per a l'atenció d'assumptes particulars; així mateix s'hi introduïxen canvis per a fomentar mobilitat dels empleats públics.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el Decret del Consell 86/2014, de 7 de novembre, pel qual es regula el sistema de carrera professional horitzontal del personal funcionari de carrera de l'Administració de la Generalitat, com també el sistema d'avaluació de l'exercici només a l'efecte de la seua valoració per a la progressió en el mencionat sistema, i deixa la regulació de l'avaluació de l'exercici quant a les seues repercussions sobre la formació, les retribucions complementàries referides al complement d'activitat professional i en relació amb la provisió dels llocs de treball, al futur desplegament reglamentari de les matèries de selecció i provisió de llocs de treball, sistema retributiu i formació.

En l'àmbit de les actuacions del Síndic de Greuges, al llarg de l'any 2014 destaquem les queixes que afecten el dret dels ciutadans d'accés a l'ocupació pública, unes qüestions que afecten els sistemes de provisió de vacants, problemàtiques sobre el funcionament de les borses de treball i qüestions que afecten els drets individuals dels empleats públics, inclosos els d'exercici col·lectiu.

## **4.2. Dret a l'educació**

En l'àmbit del dret a l'educació, la intervenció del Síndic de Greuges està legitimada per a la tramitació d'aquelles queixes que les persones sotmeten a la seua consideració i que, en el present exercici 2014, sobretot es referixen a l'adequació/construcció d'edificis escolars, l'exigència de dotació de mitjans materials i humans necessaris per a atendre els menors amb necessitats educatives especials i, en menor grau que l'any passat, a les beques, ajudes i subvencions a l'estudi, i s'han reduït dràsticament les relatives als servicis complementaris de menjador i transport escolar, com també aquelles l'eix central de les quals estava determinat per la disconformitat amb la denegació d'ajudes per a l'adquisició de llibres de text.

El dret genèric a accedir al sistema educatiu, consagrat constitucionalment en l'article 27 de la nostra carta magna, engloba l'accés a un ensenyament bàsic, gratuït i obligatori, a obtenir la titulació acadèmica corresponent i accedir al sistema públic de beques ajudes i subvencions, i comprén una sèrie de drets connexos entre si, entre els quals destaca l'escolarització pública i gratuïta en l'ensenyament bàsic obligatori, la lliure elecció de centre, la creació/adequació dels edificis escolars, la comprensió de desigualtats en l'àmbit educatiu, les infraestructures dignes i el dret a una docència en condicions de convivència i respecte als valors constitucionals; i és en este àmbit, com hem dit, en el qual es desenvolupa l'actuació del Síndic de Greuges.

No obstant això, cal dir que no constituïx una funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que s'han de dur a terme, sinó detectar els problemes suscitats i, en concret, les condicions d'escolarització, i correspon a l'Administració educativa, en el marc de les funcions d'autoorganització que en este àmbit li són assignades, adoptar les polítiques que considere adequades per a la seua solució.

En el present exercici han sigut majoritàries les queixes referides a la demanda d'AMPA i altres associacions perquè l'Administració adequara o construïra edificis escolars obsolets que no reuniten els requisits mínims que la legislació vigent exigix per a oferir als alumnes un ensenyament de qualitat, unes instal·lacions que el Síndic de Greuges considera fonamentals per a l'adequat exercici de la docència.

En este sentit, cal dir que, tot i que som conscients de la realitat econòmica que vivim, els centres docents han de disposar dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques, tenint en compte l'evident protagonisme que han d'exercir les instal·lacions escolars com a àmbit material en què ha de produir-se la importantíssima labor docent.

La inclusió de nombrosos centres en el denominat Pla Crea Escola, cofinançat pel Banc Europeu d'Inversions, incumbix exclusivament la Generalitat i la no-construcció dels centres que hi ha inclosos no pot ser admesa per esta institució, tal com hem manifestat en nombroses resolucions que relacionem en el capítol corresponent d'este informe i que poden ser consultades en la nostra pàgina web.

La finalitat del Pla Crea Escola no és una altra que millorar la qualitat de les infraestructures d'ensenyament no universitàries i substituir-les per espais educatius adequats per a impartir una educació de qualitat, i estos objectius van ser plasmats per la Generalitat en els següents objectius específics:

- Millora de la qualitat de l'ensenyament amb mètodes nous i moderns.
- Millora de l'entorn d'aprenentatge amb la creació d'instal·lacions que estimulen comportaments positius, assistència, èxits i aspiracions.
- Desenvolupament de la connexió a través d'Internet de tots els centres educatius de la xarxa CCE en la línia amb el Pla d'Acció e-Learning de la Comissió Europea.

- Substitució de 386 aules prefabricades existents per instal·lacions educatives més permanents i modernes.
- Desenvolupament d'instal·lacions esportives amb un particular èmfasi en esports nàutics, igual que en esports de pilota en pistes populars a la Comunitat Valenciana.
- Contribució a la integració de familiar en les comunitats existents a València.

Esta institució és conscient de les dificultats per les quals travessa la hisenda autonòmica com a conseqüència de la persistent crisi econòmica i, en definitiva, dels obstacles per a completar el Pla Crea Escola i els objectius que hi ha previstos.

No obstant això, esta circumstància no ha sigut obstacle perquè el Síndic de Greuges reprovara el lamentable estat d'algunes instal·lacions docents la construcció de les quals estava prevista en el citat Pla i no s'havia dut a terme, de manera que l'alumnat ha hagut de passar tota l'etapa d'educació obligatòria bàsica en instal·lacions no aptes per a exercir la docència.

En estes queixes el Síndic de Greuges remarca que, si bé és legítim el recurs a l'escolarització d'alumnes en centres educatius integrats totalment o parcialment per mòduls prefabricats, constituïx una solució a què l'Administració hauria de recórrer només amb caràcter residual i, en tot cas, provisional, fins que s'adopten les mesures oportunes que permeten l'escolarització en centres definitius, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promoguen l'adequada satisfacció del dret a una educació de qualitat real i efectiva.

També el Síndic de Greuges ha tingut l'oportunitat d'analitzar diverses queixes el denominador comú de les quals estava constituït per la disconformitat dels promotors amb la Resolució 18 de febrer del 2014, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, de modificació del catàleg d'unitats en determinats centres docents públics de la Comunitat Valenciana.

No obstant això hem d'assenyalar que, a la Comunitat Valenciana, l'Estatut d'Autonomia atorga a la Generalitat la competència exclusiva en la regulació en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats i correspon a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport augmentar o suprimir unitats d'educació infantil o educació primària que considere necessàries per a adequar a les especials característiques sociodemogràfiques o escolars de determinades poblacions, ja que correspon a l'Administració educativa la programació general de l'ensenyament i, en conseqüència, la determinació d'unitats correspon a la Conselleria d'Educació i excedix, per tant, l'àmbit competencial que la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució atribuïx al Síndic de Greuges.

Igual que en anys anteriors són una especial dedicació i preocupació del Síndic de Greuges les persones amb necessitats educatives especials i el dret que les empara perquè l'Administració els facilite l'accés als mitjans materials humans, ajudes específiques, professionals especialitzats, dotació de personal d'infermeria amb diplomatura universitària per a atendre-les en l'àmbit escolar, etc., per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte d'altres

alumnes, de manera que puguen assolir els objectius, en este cas, educatius, que amb caràcter general prevenen la legislació vigent per a tots els escolars.

És per això que en les resolucions que formula esta institució respecte de les persones amb necessitats educatives especials instem les diverses conselleries involucrades que, en l'àmbit de les seues competències respectives, promoguen les reformes necessàries per a assolir una efectiva igualtat d'oportunitats per a totes les persones que tenen alguna discapacitat, ja siga física, sensorial o de qualsevol altra índole, ja que la situació d'estes persones a l'hora d'accedir a l'escola és que molt sovint no tenen la imprescindible dotació d'educadors i/o professionals de suport que faciliten la seua integració.

Les exigències del Síndic de Greuges a l'Administració Pública Valenciana són constants perquè oferisca a les persones amb discapacitat una atenció que, entenem, ha de ser prestada d'acord amb els principis de no-discriminació i normalització educativa, i per a la promoció també de programes destinats a eliminar qualsevol obstacle o barrera que impedisca la normalització educativa i perquè, segons les seues característiques, siguen integrats en grups ordinaris, ja siga en centres d'educació especial, ja siga seguint criteris d'escolarització combinats i, en tot cas, que estes polítiques i programes prevegen l'orientació a pares i/o tutors de la necessària cooperació entre escola i família.

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, fet que exigix l'atenció preferent d'esta institució defensora dels drets fonamentals i, en conseqüència, no ha estalviat esforços a fer valdre davant de l'Administració Pública Valenciana els drets que assistixen als xiquets/es escolaritzats i que patixen, a més, malalties cròniques associades a la seua discapacitat.

D'altra banda, i quant a les substitucions docents, és a dir, a les vacants generades pels professorat que causa una situació de baixa, també ha sigut objecte d'anàlisi per esta institució, conscient que les vacants generades han de ser cobertes amb immediatesa, de manera que en la mesura de les possibilitats autoorganitzatives de l'Administració Pública no existisca un període de "buit educatiu" i que, en cas d'existir, presente la menor duració possible, ja que l'absència, encara que siga temporal, d'un professor, implica la interrupció immediata del correcte procés educatiu. És per això que el problema que ocupen les baixes o absències del professorat estiga estretament vinculat al previ i més transcendental problema de la qualitat de l'educació.

I, en els casos en què les baixes o absències siguen reiterades i habituals, o previsibles, l'esforç administratiu ha d'anar encaminat a evitar els efectes que el canvi continuat de professorat i la pèrdua d'hores lectives poguera generar en l'educació dels alumnes, i que es concretaren en un desenvolupament curricular inarticulat i sense la necessària continuïtat, i donara lloc a una alteració considerable del ritme d'aprenentatge.

Respecte de la demanda de beques, ajudes i subvencions a l'estudi, fonamentalment les relatives a les destinades a l'adquisició de llibres de text i material didàctic, servicis complementaris de menjador i transport escolar, és necessari assenyalar que el nombre de queixes relatives a esta matèria ha disminuït considerablement respecte d'exercicis anteriors tal com es pot comprovaren la nostra pàgina web, on estan publicades les resolucions emeses pel Síndic de Greuges en l'exercici present.



Quant a les ajudes per a l'adquisició de llibres de text i que efectivament van ocupar part de la labor del Síndic de Greuges en matèria educativa i en les quals els pares d'alumnes denunciaven el retard del pagament del seu import als alumnes beneficiaris en cursos anteriors, van ser resoltes, tot i que tardanament. Este retard no mereix l'aprovació del Síndic de Greuges, ja que s'havia destinat i s'havia ordenat el seu pagament, amb data 20 de maig del 2014, per import de 28,7 milions d'euros exclusivament per a abonar estes ajudes.

Quant a les queixes formulades per estudiants universitaris, tal com assenyallem en el capítol corresponent són, igual que en exercicis anteriors, residuals.

En el capítol corresponent d'este informe anual a les Corts donem compte d'aquelles queixes d'especial transcendència i significació i que, tal com és habitual, estan transcrits en tota la seua extensió en la nostra pàgina web.

### **4.3. Drets relatius a la hisenda pública**

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

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

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

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

Pel que fa a les administracions locals, l'article 142 de la Constitució espanyola assenjala que les hisendes locals hauran de disposar dels mitjans suficients per a l'exercici de les funcions que la Llei atribueix 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, que està 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 depèn orgànicament del Ministeri d'Hisenda i Administració Pública, des d'esta institució les traslladem al Defensor del Poble perquè les tramite.

Per tant, l'activitat supervisora d'esta institució 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 als ciutadans en general i als contribuents que han de participar en l'adequat sosteniment de les càrregues públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica, a través d'un sistema tributari basat en els principis de legalitat i justícia tributària.

En este sentit, ha d'existir un adequat equilibri entre les potestats administratives i els drets dels ciutadans, i és especialment necessari en les actuacions de naturalesa tributària. Les administracions públiques han de posar especial atenció en el compliment dels tràmits i de les garanties que els respectius procediments tributaris estableixen respecte dels contribuents, i garantir amb estos la realització efectiva del sistema tributari just a què es referix l'article 31 de la Constitució espanyola.

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

Les queixes que la ciutadania ha dirigit al Síndic de Greuges en matèria d'hisenda local han tingut com a objecte tots els tributs gestionats per l'Administració local, és a dir, impost sobre béns immobles, impost sobre vehicles de tracció mecànica, taxa per recollida de residus sòlids urbans, taxa de clavegueram, com també altres ingressos de dret públic. A la fi de 2014 van entrar algunes queixes sobre l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana o comunament anomenat plusvàlua, les quals s'estan resolent durant l'any 2015.

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

Al llarg d'este 2014 s'ha constatat, com en anys anteriors, que el gros de queixes referides a algun aspecte tributari tenen com a objecte la hisenda local i de la mateixa manera, un dels principals problemes denunciats per part dels ciutadans de la Comunitat Valenciana és la tardança amb què l'Administració afronta les seues obligacions econòmiques. Quant a això, cal posar sobre la taula la preocupant lentitud per part, tant de les entitats locals com de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, a l'hora d'atendre els seus pagaments o les ajudes concedides als ciutadans, ja que des de la seua perspectiva xoca amb l'agilitat que té l'Administració valenciana per a reclamar i cobrar els deutes, de tal forma que eixa pràctica no contribuïx justament a potenciar la confiança dels ciutadans en l'equitatiu funcionament de l'Administració i real configuració d'esta com un servici públic.

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

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

D'altra banda, la crisi econòmica està significant per als ciutadans un retall progressiu en les prestacions que les administracions públiques assumien. Açò és un fet innegable. Si la capacitat pressupostària es reduïx, esta necessàriament repercutix en els servicis, la qual cosa al final es tradueix en una limitació dels drets de la ciutadania.

És per això que en estes situacions és quan es fa més necessària la tan esmentada transparència dels òrgans públics. I és lògic, no es poden exigir al ciutadà continus increments en la pressió impositiva i, alhora, no oferir-li una contestació motivada a les seues sol·licituds. És el que es denomina el dret a una bona Administració.

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

De la mateixa manera, esta institució ha pogut apreciar, a través de l'anàlisi dels supòsits plantejats pels ciutadans durant el passat 2014, que el procediment tributari no està acompanyat de mecanismes eficaços de coordinació de tot el procediment tributari de les administracions, l'absència del qual perjudica els contribuents, fet que ha de ser evitat a tota costa.

Davant d'esta situació, no podem sinó mostrar la nostra més profunda preocupació en el que considerem una deficiència, a la qual han de fer front els poders públics; i això a fi d'aconseguir una vertadera correcció en les pautes d'actuació de les distintes administracions tributàries, que vaja mes 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 el Síndic de Greuges en esta matèria, pot ser considerada com a bona per part de l'Administració local, 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. Respecte de l'Administració autonòmica, hem d'assenyalar que el grau de col·laboració ha millorat en relació amb els anys anteriors.

#### **4.4. Dret a la igualtat entre dones i homes**

La igualtat entre dones i homes és un principi jurídic universal reconegut en la majoria dels textos internacionals sobre drets humans.

Al maig del 2011, el Consell de la UE va adoptar el Segon Pacte Europeu per la Igualtat de Gènere (2011-2020). En este Pacte, el Consell insta els estats membres i la Unió Europea a adoptar mesures per a tancar les bretxes de gènere en l'ocupació, lluitar

contra la segregació en el mercat laboral, promoure una millor conciliació de la vida per a les dones i els homes al llarg de tota la seua vida, i combatre totes les formes de violència contra les dones.

En l'actualitat, totes les institucions nacionals, europees i internacionals, fan un gran esforç per a garantir el dret de les persones a no patir discriminació per raó de sexe. Este esforç es materialitza, sobretot, a través de tres vies d'intervenció:

1. El desenvolupament del principi d'igualtat, amb l'eliminació en l'ordenament jurídic de les discriminacions per raó de sexe.
2. Les accions positives, que consistixen en mesures específiques d'intervenció que actuen sobre les barreres socials que dificulten la igualtat entre les persones, a fi de compensar les desigualtats socials.
3. El *mainstreaming* de gènere, que implica la integració dels objectius d'igualtat en l'elaboració i avaluació de les polítiques públiques. Implica la integració de la perspectiva de gènere en el conjunt de les polítiques públiques.

Són moltes les lleis que s'han promulgat des de la proclamació de la Constitució, fonamentalment en els àmbits civil, penal i laboral, i han introduït la igualtat de tracte en les relacions familiars i laborals. Remarquem per la seua importància la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, com també la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i esta última estableix el marc general d'intervenció de tots els poders públics amb relació a la promoció de la igualtat entre dones i homes. Ambdues lleis se signifiquen com a instruments jurídics destinats a transformar la realitat i portar a la consciència de la ciutadania i dels operadors jurídics els valors i principis d'una societat igualitària.

A la nostra Comunitat s'han aprovat diversos textos normatius a fi d'avançar en el camí envers la igualtat entre dones i homes. Destaquen: la Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes; la Llei 4/2012, de 15 d'octubre, per la qual s'aprova la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana; i la Llei 7/2012, de 23 de novembre, Llei integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

En este avanç normatiu, l'any 2014 s'aprova el Decret 63/2014, de 25 d'abril, del Consell, pel qual es desenvolupa el Reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques a les víctimes de violència sobre la dona, previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, citada anteriorment, en compliment dels articles 16 i 55 d'esta llei; normes relatives al dret a indemnitzacions per causa de mort i a la creació del fons d'emergències que preveuen ajudes econòmiques immediates de pagament únic a les dones víctimes d'esta violència, a fi d'atendre les seues necessitats més urgents en casos d'emergència.

Al novembre del 2014 se signa l'Acord Interinstitucional, pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana, com a marc de col·laboració i coordinació entre totes les administracions i institucions implicades en l'eradicació de la violència de gènere.

En l'àmbit educatiu, enguany 2014, en relació amb mesures que han d'afavorir la igualtat entre dones i homes destaquem l'aprovació del Decret 30/2014, de 14 de febrer, del Consell valencià, pel qual es regula la declaració de compromís família-tutor entre les famílies o representants legals de l'alumnat i els centres educatius de la Comunitat Valenciana, que es proposa com una eina de prevenció i intervenció que afavorirà la col·laboració d'ambdós agents educatius per a millorar la qualitat de l'educació i els resultats de l'alumnat.

També l'Ordre 62/2014, de 28 de juliol, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'actualitza la normativa que regula l'elaboració dels plans de convivència en els centres educatius de la Comunitat Valenciana, que actualitza mesures de promoció de la convivència en els centres docents, a través de l'elaboració, desenvolupament, revisió i/o avaluació dels seus plans de convivència; estableix els protocols d'actuació i intervenció davant de les situacions d'assetjament escolar i ciberassetjament, davant de les alteracions greus de la convivència, el maltractament infantil, les situacions de violència de gènere en l'àmbit educatiu, i en les agressions al professorat i/o personal d'administració i servicis.

La Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre homes i dones, que pretén establir una sèrie de mesures i garanties en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, dirigides a l'eliminació de la discriminació i a la consecució de l'exercici dels drets humans i les llibertats fonamentals per a les dones sobre la base de la igualtat de dones i home, crea en l'article 51 La Defensoria de la Igualtat de Gèneres, 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.

La defensa dels drets d'igualtat entre dones i homes que ha de desenvolupar el Síndic de Greuges també és d'aplicació en el si de la pròpia institució.

I en la incorporació del principi de transversalitat iniciada en 2013 podem destacar, d'una banda, quant a les xarxes temàtiques de la FIO (Xarxa de Defensories de Dones, Xarxa de Comunicadors, Xarxa d'Infància i Adolescència i Xarxa sobre Migrants i Tracta de Persones), integrada en la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, la consecució dels objectius marcats pel Pla de Treball 2014, amb la nostra col·laboració en l'elaboració del material següent:

- El Primer informe especial de la Xarxa de dones sobre accés a la justícia en matèria de violència de gènere.
- El Manual per a la realització de diagnòstics institucionals de gènere.
- El Manual per a la formulació de polítiques institucionals de gènere.

I, d'altra banda, les nostres actuacions en relació amb els compromisos adquirits en la Implementació de les Polítiques Institucionals de Gènere (PIG):

- La Junta de Coordinació del Síndic de Greuges, amb data 27 de març del 2014, va aprovar la creació d'un Grup pilot intern, per a impartir formació de gènere al personal de la institució, com també la creació d'un Comité de persones expertes, de suport.

- La Junta de Coordinació del Síndic de Greuges, amb data 4 de setembre del 2014, va aprovar el canvi d'horari del personal i finalitzar la jornada a les 17.00 h, com a mesura per a promoure la conciliació de la vida familiar i laboral.

- La Junta de Coordinació del Síndic de Greuges, amb data 4 de setembre del 2014, va aprovar la proposta d'elaboració del “Manual d'Estil del Síndic de Greuges” i incorporar-hi la perspectiva de gènere.

El reconeixement normatiu de la igualtat fa necessari que els poders públics adopten polítiques actives que donen suport, incentiven, promoguen i emparen una efectiva igualtat entre dones i homes en la societat.

### *Les xifres*

La crisi econòmica i les retallades adoptades estan provocant durs efectes socials, reflectits en les xifres de desocupació, desnonaments i avanç de la pobresa, que impacten amb tota la seua cruesa en les llars. Però no afecten igualment a tots els membres de la família, es mostren més durs amb els menors, que presenten més risc de pobresa, i amb les dones, que assumixen el treball derivat del retall de servicis públics i, en molts casos, les dificultats imposades per ingressos més reduïts.

Segons l'Institut Valencià d'Estadística (IVE), l'1 de gener del 2014 la població de la Comunitat Valenciana estava formada per 5.004.844 persones, el 49,46% (2.475.081) de les quals són homes i el 50,54% (2.529.763) dones.

Segons dades de l'EPA, a la Comunitat Valenciana, amb dades referides al quart trimestre de 2014, el total de població major de 16 anys puja a 4.112.600 persones, i el nombre total de persones actives 2.424.800. La taxa d'activitat és major per als homes que per a les dones, un 65,7 % i un 52,5 % respectivament.

- Població ocupada.

En comparació amb el mateix trimestre de 2013, la població ocupada ha augmentat un 3,45%. Este augment és superior per als homes, un 3,97%, mentre que per a les dones ho ha fet un 2,81%.

- Jornada.

Segons dades de l'EPA, a la Comunitat Valenciana, amb dades referides al quart trimestre de 2014, l'ocupació a jornada completa és del 81% i de jornada parcial d'un 18,9% per a ambdós sexes. De la jornada partida es beneficia un 91,1% d'homes davant d'un 68,8% de dones. I la jornada a temps parcial és gaudida pel 8,9% dels homes davant del 31,2% de les dones.

La diferència entre els homes i les dones en la jornada completa i la jornada parcial és exactament la mateixa: 22,3 punts, en què la completa és a favor dels homes i la parcial a favor de les dones.

El fet que les dones exercisquen la major part del treball a temps parcial és en si un fet discriminatori. Fins i tot una part de les dones que manifesten que treballen a temps parcial com una opció, i que consideren que esta modalitat de jornada els facilita la conciliació de la vida laboral i familiar, responen a l'estereotip sexista de l'assumpció de les tasques de cures de persones dependents i de la llar com a pròpia.

- Persones parades i persones inactives.

D'altra banda, el nombre de persones parades, segons les dades de l'EPA a la Comunitat Valenciana referides al quart trimestre de 2014, és de 569.400, 299.700 de les quals són homes i 269.700 dones.

La taxa de desocupació de la Comunitat Valenciana se situa en el quart trimestre de 2014 en el 23,5% de la població activa, 3,7 punts menys que fa un any. La d'homes és del 22,6%, quatre punts menys que l'any anterior (26,2) i la de les dones és del 24,5%, quasi quatre punts menys que l'any anterior (28,2).

Hi ha un total de 1.687.800 persones inactives. La població inactiva femenina supera 18 punts la masculina, amb 995.300 (58,9%) persones i 692.500 (41,2%) respectivament. El nombre de llars amb tots els seus actius en desocupació se situa en 188.400 llars.

- Treballar igual, cobrar igual i cuidar igual.

Segons les dades de l'última Enquesta Anual d'Estructura Salarial de 2012, publicades per l'INE, la jornada laboral a temps parcial és exercida per dones en un 75,21%, fet que en l'aspecte salarial significa que estes treballadores no han percebut mai salaris que superen els 11.000 euros anuals bruts.

Espanya, amb un 33,7 % de bretxa salarial entre els qui exercixen el seu treball amb una jornada a temps parcial, encapçala les diferències de tots els països de la Unió Europea, dos milions de dones afectades per eixa discriminació salarial extrema, el 25% de les treballadores espanyoles.

La Comunitat Valenciana, la quarta en concentració de dones ocupades, darrere de Catalunya, Madrid i Andalusia, està afectada per una bretxa del 26,42%, quasi tres punts per damunt de la mitjana nacional (23,93), la qual cosa es traduïx en 6.418,35 euros anuals menys que els homes.

Tot això si deixem a banda el que significaria en euros el treball no retribuït de les dones que s'exercix dins de l'àmbit familiar —atenció de menors, de persones dependents, i tasques de la llar—, ja que en este apartat entrarien no solament les dones ocupades o la població activa de dones, sinó bona part de dones a partir dels 18 anys.

El panorama és molt desigual en el territori espanyol. Es pot afirmar que cap comunitat autònoma presenta diferències que reflectisquen la posada en marxa de mesures específiques dirigides a l'eliminació de la bretxa salarial, o polítiques concretes dirigides a l'eliminació de les diferències de retribucions entre dones i homes per treballs del mateix valor.

- Conciliació i coresponsabilitat.

Prestacions maternitat.

L'any 2014, segons les dades del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, es van gestionar 281.151 prestacions econòmiques per maternitat, i correspon a la Comunitat Valenciana el 10% d'estes prestacions. El total de les prestacions de 2014 representa un descens del 2,66% respecte del 2013.

La quantia d'esta prestació equival al cent per cent del salari i s'abona directament per l'Institut Nacional de la Seguretat Social durant les 16 setmanes de permís, quelcom que poden gaudir les mares en la seua totalitat o, una vegada transcorregudes les sis primeres setmanes de descans obligatori, cedir el temps al pare.

A la Comunitat Valenciana, l'any 2014 el total de les prestacions econòmiques per maternitat, 27.545, representa un descens de l'1,50% respecte del 2013. La major part de les prestacions (27.166) van ser percebudes per la mare i la resta (379) pel pare.

A la Comunitat Valenciana, entre els anys 2011 i 2014 s'ha produït un descens del 15% en la sol·licitud de la prestació per maternitat.

Prestacions paternitat.

Segons el Reial decret 295/2009, de 6 de març, pel qual es regulen les prestacions econòmiques del sistema de la Seguretat Social per maternitat, paternitat, risc durant l'embaràs i risc durant la lactància natural; i la Llei 9/2009, de 6 d'octubre, d'ampliació de la duració del permís de paternitat en els casos de naixement, adopció o acollida, els pares tenen un permís per naixement de fills, independent del de la mare, de 13 dies ininterromputs que se sumen als 2 que ja existien pel naixement d'un fill, ampliables segons alguns supòsits. La quantia d'esta prestació equival al cent per cent del salari i s'abona directament per l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

L'any 2014, segons les dades del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, es van gestionar 235.678 prestacions econòmiques per paternitat, i corresponen a la Comunitat Valenciana el 10% d'estes prestacions. El total de les prestacions de l'any 2014 representa un descens de l'1% respecte de l'any 2013.

A la Comunitat Valenciana, l'any 2014 el total de les prestacions econòmiques per paternitat, 23.319, han augmentat el 2,29% respecte de l'any 2013.

A la Comunitat Valenciana, entre els anys 2011 i 2014 s'ha produït un descens del 13% en la sol·licitud de la prestació per paternitat.

L'atenció informal s'aborda des de fa temps com un treball que ha de ser reconegut socialment, i cal destacar que este treball representa una activitat clau i indispensable dins del funcionament i desenvolupament de tota societat, ja que significa el manteniment del benestar físic i emocional de les persones, tant les dependents com les persones adultes i sanes (parella, fills i filles).



El gènere no solament influïx en l'activitat d'atenció, sinó que opera intensament en la distribució temporal de totes les activitats de la vida quotidiana, tant en l'esfera privada com en la pública, quelcom que ha sigut demostrat pels estudis sobre ús del temps. La polarització entre l'àmbit productiu i reproductiu està encara present en la societat, com també la forta vinculació de la dona a este últim. Esta relació connecta la labor de l'atenció amb el col·lectiu femení, perquè esta activitat es produïx fonamentalment a la llar, ja siga pròpia o aliena. Continuen molt esteses les creences tradicionals sobre les funcions de les dones com a proveïdores naturals d'atenció, que suposadament atresoren un instint natural per a este tipus de treball.

Excedència per cures de filles i fills.

Pel que fa a l'evolució de les sol·licituds de permisos d'excedència per a cures de filles i fills a la Comunitat Valenciana, s'ha produït un descens d'un 30% en el període d'anys comprés entre els anys 2010-2013 (últimes dades disponibles). De 3.760 excedències sol·licitades l'any 2010 a 2.634 excedències sol·licitades l'any 2013. El 96% de les excedències són sol·licitades per les mares, tan sols un 4% són demanades per pares.

*Llei de la dependència.*

La Llei 39/ 2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de la dependència, partix del reconeixement d'un principi important i positiu: el dret individual i subjectiu de totes les persones en situació de dependència a rebre atenció. Esta llei era una llei amb grans expectatives per a les dones, tant per la seua condició de curadores principals com per ser les principals receptores de les cures (66%).

Segons dades del Portal de la Dependència del Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, referides al desembre del 2014, les prestacions econòmiques per a cures de l'entorn familiar a tot Espanya comprenen un total de 13.550 persones curadores, de les quals 4.743 corresponen a la Comunitat Valenciana (35%). El perfil de les persones que tenen cura en l'entorn familiar és un 90 % de dones, de la pròpia família, amb una mitjana d'edat de 57 anys, que mai ha tingut treball remunerat, sense estudis o només amb estudis primaris.

*Violència de gènere*

Els drets humans i la seua garantia són la raó filosòfica i política fonamental que s'esgrimix per a actuar contra la violència de gènere.

Des del punt de vista de la igualtat entre els homes i les dones, la persistència de la violència de gènere és un escull greu que cal eliminar. Sense definir la violència contra les dones com un atemptat contra els drets humans, no és possible considerar-la com a delicte ni mesurar la incidència que té.

Les xifres del Portal Estadístic de Violència de Gènere, de la Delegació de Govern per a la Violència de Gènere, permeten una aproximació a la realitat d'esta xacra social al nostre país.

Com que som conscients de la magnitud de la problemàtica que significa la violència contra les dones, i amb la finalitat de presentar-ne una visió més àmplia, presentem les dades relatives a l'any 2014 i la seua variació respecte de l'any 2013, com també les mateixes dades referides a l'interval entre l'any 2011 i l'any 2014.

#### a) Any 2014

##### Denúncies.

Les denúncies per violència de gènere a Espanya en 2014 van ser 126.742 i un 13% corresponen a la Comunitat Valenciana (16.635), un percentatge per damunt del que hi correspondria per volum de població (el 10%).

A Espanya, les dades corresponents al 2014 signifiquen un augment de l'1,5% de denúncies respecte de l'any 2013 (124.983).

A la Comunitat Valenciana, les dades corresponents al 2014 signifiquen un descens del 3% de denúncies respecte de l'any 2013 (17.070).

##### Ordres de protecció

Un total de 33.167 ordres de protecció van ser sol·licitades en els jutjats de violència sobre la dona l'any 2014, de les quals un 12% d'eixes sol·licituds van correspondre a la Comunitat Valenciana; un percentatge per damunt del que correspondria per volum de població (el 10%).

Les ordres de protecció sol·licitades en 2014 (33.167) va significar un increment de l'1% sobre les sol·licitades en 2013, que van ser 32.831. Se'n van acordar 18.775, un 57% de les sol·licitades, dos punts menys que l'any anterior.

A la Comunitat Valenciana van ser sol·licitades un total de 4.068 ordres de protecció en els jutjats de violència sobre la dona l'any 2014, la qual cosa significa 8 peticions més que les que es van sol·licitar l'any 2013 (4.056). Es van acordar 2.912 ordres de protecció, un 7 % menys que l'any anterior (3.148), i en van ser denegades 1.156, un 27% més que l'any 2013, que se'n van denegar 908.

##### Telefonades al telèfon gratuït 016.

En relació amb el nombre de telefonades al telèfon gratuït 016, s'ha produït un augment d'un 0,73% respecte de l'any anterior a escala estatal, i a la Comunitat Valenciana hi ha hagut un augment d'un 4%, amb un total de 8.229 telefonades.

Ajudes previstes en l'art. 27 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

En 2014, a escala estatal se n'han concedit un 20% més que en l'any 2013, en total 579. A la Comunitat Valenciana este augment ha implicat un 39%, amb un total de 82 ajudes.

##### Renda d'inserció activa

Per la seua condició de víctima de violència de gènere, s'ha concedit esta prestació a 34.550 dones a escala estatal i ha augmentat un 5% respecte del 2013 (32.596). D'estes, un 16% s'han concedit a dones de la Comunitat Valenciana, on ha augmentat un 1% la prestació de renda d'inserció activa a dones víctimes de violència de gènere en 2014, 5.399 (en 2013, 5.348).

#### Ajudes previstes per a canvi de residència

Les ajudes previstes en la LO 1/2004 per a canvi de residència, a escala estatal van augmentar un 19% en 2014 (3.601), un 13% de les quals van correspondre a la Comunitat Valenciana (484), tres punts menys que l'any anterior. Es van concedir 4 ajudes més que en 2013 (480).

#### Dispositius electrònics de seguiment.

Si prenem com a data de referència el mes de desembre, en 2014 van disminuir un 9% (102) els dispositius electrònics actius a la Comunitat Valenciana respecte dels existents en el mateix mes en 2013 (112). A escala estatal el nombre de dispositius actius en el mateix període en 2014 eren 716, un 3% menys que en 2013 (726).

#### Víctimes mortals

Segons el Portal Estadístic de Violència de Gènere, que depén de la Delegació de Govern per a la Violència de Gènere, en 2014 a Espanya van ser assassinades 54 dones, 6 a la Comunitat Valenciana. En 2013 el nombre de dones víctimes de violència de gènere va ser també de 54, de les quals 9 van ser assassinades a la Comunitat Valenciana.

#### b) Anys 2011-2014

##### Denúncies.

Respecte del nombre de denúncies interposades entre 2011-2014, estes disminuïxen un 5% (134.002 en 2011 a 126.742 en 2014) a escala estatal, i un 10% (18.540 en 2011 a 16.635 en 2014) a la Comunitat Valenciana.

##### Ordres de protecció

Quant a les ordres de protecció incoades entre 2011 i 2014, a escala estatal han disminuït un 7% (35.813 en 2011 a 33.167 en 2014), han augmentat les sol·licituds denegades un 11% (12.247 en 2011 a 14.391 en 2014).

A la Comunitat Valenciana, el nombre d'ordres incoades va disminuir un 13% (4.711 en 2011 a 4.068 en 2014), tres punts més que a escala estatal. Augmenten les sol·licituds denegades un 37%, de 841 en 2011 a 1.156 en 2014.

##### Dispositius electrònics de seguiment.

Els dispositius actius de protecció (desembre) a les dones víctimes de violència de gènere han augmentat un 1% a escala estatal (711 en 2011 a 716 en 2014) i a la Comunitat Valenciana ha augmentat un 32% (77 en 2011 a 102 en 2014).

Telefonades al telèfon gratuït 016.

Quant al nombre de telefonades al telèfon gratuït 016, a escala estatal es manté la tendència a disminuir un 3% (70.679 en 2011 a 68.651 en 2014); mentre que a la nostra Comunitat es produïx un augment molt significatiu del 19% (7.351 en 2011 a 8.229 en 2014).

Ajudes previstes en l'art. 27 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Les ajudes previstes en l'article 27 de la L'1/2004 han augmentat en estos anys a escala estatal un 34% (430 en 2011 a 579 en 2014) mentre que a la Comunitat valenciana han disminuït un 17% (99 en 2011 a 82 en 2014).

Renda d'inserció activa.

La prestació de renda activa d'inserció han augmentat un 18% a escala estatal (29.065 en 2011 a 34.550) i un 7% a la Comunitat Valenciana (5.014 a 5.399).

Ajudes previstes per a canvi de residència.

Les ajudes previstes per a canvis de residència a Espanya han augmentat un 58% (2.276 en 2011 a 3.601 en 2014) mentre que l'augment a la Comunitat Valenciana és del 70% (285 en 2011 a 484 en 2014).

Víctimes mortals.

Segons el Portal Estadístic de Violència de Gènere dependent de la Delegació de Govern per a la Violència de Gènere, entre 2011 i 2014 les dones víctimes mortals per violència de gènere a Espanya van ser 221. A la Comunitat Valenciana en van morir 30.

En resum, les dades indiquen que hi ha una disminució generalitzada en l'aplicació de mesures legals relatives a la seguretat de les dones, tant a escala estatal com a la Comunitat Valenciana, unes xifres que en números absoluts comprenen milers de dones.

A la Comunitat Valenciana, i segons les dades de la Conselleria de Benestar Social de la Generalitat, en 2014 hi ha un total de 16 centres d'acollida per a dones en situació o risc d'exclusió i els seus fills o filles menors, que signifiquen 227 places. Es troben en diferents localitats de la Comunitat Valenciana, 7 són centres d'acollida i 9 són cases tutelades. Durant 2014 en estos centres van ser ateses un total de 207 dones en situació de risc o exclusió social i 213 menors.

Pel que fa al Decret 63/2014 del 25 d'abril, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, llei integral contra la violència sobre

la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, l'any 2014 s'ha reconegut el dret a indemnització a dos menors d'edat fills de dues víctimes de violència de gènere, cadascun dels quals rep 6.000 €, que és la quantitat establida en el Decret.

#### **4.5. Dret a la salut**

El dret a la protecció de la salut està reconegut en l'article 43 de la Constitució espanyola, que, així mateix, imposa als poders públics el deure d'organitzar i tutelar la salut pública a través de les mesures preventives i de les prestacions i servicis necessaris.

Durant l'any 2014, volem destacar l'aprovació de la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana. La norma és de gran importància, atés que afecta pràcticament tota l'esfera sanitària valenciana. Així, podem destacar els aspectes següents:

- La distribució de competències de la Generalitat i de les entitats locals de la Comunitat Valenciana.

- La configuració del Sistema Valencià de Salut, que complix les actuacions i la cartera de servicis del Sistema Valencià de Salut, la planificació, l'ordenació territorial, els mitjans personals i la condició d'autoritat pública dels professionals sanitaris, com també la participació ciutadana en el Sistema Valencià de Salut.

- La regulació del Sistema d'Informació Poblacional (SIP) i els documents d'identificació que s'expedixen a partir d'este, tot partint del fet que el reconeixement del dret a l'assistència sanitària dels assegurats i els seus beneficiaris és competència de l'Estat.

- Es contenen les directrius de la Generalitat en l'àmbit de la salut pública i es definixen les actuacions estratègiques: la vigilància, a través del Sistema d'Informació en Salut Pública i la Xarxa de Vigilància en Salut Pública; la promoció de la salut; la protecció de la salut, en la qual s'integren la seguretat alimentària, la salut laboral i la sanitat ambiental, i la prevenció de la malaltia. Finalment, es regula la planificació, l'avaluació de l'impacte en salut, com també la necessitat de l'adequada coordinació dels recursos sanitaris per a una eficaç atenció assistencial i de salut pública a la Comunitat Valenciana.

- Es regulen els drets i deures en l'àmbit de la salut. Conté una regulació específica respecte dels drets del menor, entre els quals s'inclou la salut escolar.

- La regulació de les drogodependències i altres trastorns addictius en el context del Sistema Valencià de Salut.

- La docència, la investigació i la innovació en el marc del Sistema Valencià de Salut i la necessària coordinació entre departaments de la Generalitat, i entre esta i altres administracions públiques per al seu eficaç exercici.

- Destaca la intervenció dels poders públics en matèria de salut individual i col·lectiva, dins del qual es regula de manera exhaustiva el conjunt de mesures especials cautelars i definitives que les autoritats públiques sanitàries poden adoptar davant de situacions que tinguen una repercussió negativa sobre la salut dels ciutadans.

- El règim sancionador, amb un marc diferenciat per a l'ordenació i l'assistència sanitària, les drogodependències i altres trastorns addictius i la salut pública.

D'altra banda, la Llei 10/2014 afecta un important nombre de normes valencianes en matèria sanitària, concretament la Llei 1/1994, de 28 de març, de la Generalitat, de salut escolar; la Llei 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana; la Llei 3/2003, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, el Decret legislatiu 1/2003, d'1 d'abril, del Consell, pel qual es va aprovar el text refós de la Llei sobre drogodependències i altres trastorns addictius.; Llei 4/2005, de 17 de juny, de la Generalitat, de salut pública de la Comunitat Valenciana; Llei 6/2008, de 2 de juny, de la Generalitat, d'assegurament sanitari del Sistema Sanitari Públic de la Comunitat Valenciana i la Llei 8/2008, de 20 de juny, de la Generalitat, dels drets de salut de xiquets i adolescents.

El Síndic de Greuges, d'acord amb l'article 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.

Al llarg del 2014 es mantenen les queixes en què els seus promotors discrepen amb el percentatge assignat en el règim d'aportació farmacèutic (d'ara endavant, RAF), com també amb la demora en la devolució de l'excés d'aportació realitzat.

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 de relatius a prestacions complementàries (reemborsament de despeses per adquisició de material ortoprotètic, desplaçaments i de les ajudes per l'ús del concentrador d'oxigen a domicili); la influència que les mesures ajust pressupostari han pogut tindre en les infraestructures dels servicis d'urgències i emergències; les relatives a la falta d'informació clínica (històries clíniques); les que denuncien demores en els tractaments de reproducció assistida; problemes per a la salut per la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil i aquelles relatives a la falta de resposta a reclamacions presentades en centres sanitaris.

Finalment, enguany s'ha realitzat un estudi sobre *Les urgències hospitalàries en el Sistema Nacional de Salut: drets i garanties dels pacients*, que ha estat elaborat conjuntament per les institucions espanyoles de defensors del poble: Defensor del Poble; Defensor del Poble Andalus; Síndic de Greuges de Catalunya; Valedor do Pobo (Comunitat Autònoma de Galícia); Diputat del Comú (Comunitat Autònoma de Canàries); Ararteko (Comunitat Autònoma del País Basc); El Justicia d'Aragó; Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; Procurador del Comú de Castella i Lleó, i Defensor del Poble de Navarra. Es pot consultar el contingut d'este informe en la pàgina web del Síndic de Greuges.

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

L'Administració local continua sent l'Administració més pròxima al ciutadà i està destinada a ser la que, en primera instància, atenga les necessitats i peticions de la ciutadania valenciana. En este sentit, la percepció que els ciutadans tenen entorn de la vigència dels principis d'eficiència i eficàcia de l'activitat administrativa (article 103 de la Constitució), guarda una estreta relació amb l'actuació dels ens locals, que són els destinats a atendre, d'altra banda, els servicis públics essencials que marquen la via diària de la població.

En este sentit, i tal com hem assenyalat en les diverses resolucions emeses pel Síndic de Greuges en matèria de servicis locals, les quals apareixen en els successius informes anuals presentats a les Corts, la imatge que els ciutadans tenen sobre l'efectivitat dels drets que la Constitució i el nostre Estatut d'Autonomia els reconeixen, es troba estretament vinculada a la gestió que realitzen diàriament les entitats locals en l'àmbit de les seues competències.

En efecte, la gestió que els municipis realitzen en matèria d'abastiment d'aigua potable, tractament de residus sòlids urbans i neteja pública o ordenació del trànsit urbà, entre d'altres, es troba present en la nostra vida quotidiana i afecta de manera directa als nostres drets constitucionals i estatutaris essencials, com puguen ser el dret a un medi ambient adequat, el dret a un habitatge digne o la promoció del lliure desenvolupament de la personalitat.

En este àmbit, a més, en els últims temps i com no podia ser d'una altra manera constatem que els ciutadans són cada vegada més conscients dels drets que els corresponen com a ciutadans i també que coneixen les prestacions públiques a què tenen dret, i exigixen dels ens locals no solament la seua efectiva execució, sinó també la seua execució en uns nivells de qualitat adequats i en un règim de plena transparència, igualtat i informació pública.

En definitiva, la ciutadania valenciana és cada vegada més conscient de quins són els servicis públics que han de prestar a les entitats locals i alhora són conscients que estos servicis públics es financen substancialment mitjançant els recursos propis de les 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.

Això determina que els ciutadans coneguen, tant el fet que la prestació dels servicis públics és correlativa a l'obligació dels ajuntaments de prestar els servicis mínims, ja siga de manera directa, ja siga en règim d'associació amb altres municipis o a través de la comunitat autònoma, com que, en definitiva, ens trobem 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 la despesa que comporta.

En virtut de les consideracions anteriors, els ciutadans cada vegada es dirigixen més a les entitats locals i sol·liciten la prestació d'uns servicis públics de qualitat.

De la mateixa manera, en l'estudi dels expedients de queixa tramitats hem observat els evidents esforços que les entitats locals han hagut de fer per a continuar prestant estos servicis i satisfer les peticions de qualitat que els ciutadans els traslladen, en un nou marc normatiu en què els municipis han 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 local a adoptar mesures d'estalvi.

Si passem a l'exposició de quins han sigut els concrets àmbits de l'actuació supervisora del Síndic de Greuges en matèria de servicis de les entitats locals, veiem que cal remarcar que enguany tornen a destacar els mateixos motius que constituïren l'actuació d'esta institució en anys anteriors.

La gestió que les entitats locals fan del servicis de subministrament d'aigua potable, ja siga a través de la seua prestació directa, ja siga mitjançant la fórmula més habitual de prestació pel sistema de gestió delegada a empreses concessionàries, ha tornat a constituir una de les principals causes de reclamació dels ciutadans i ciutadanes.

Així, han sigut nombrosos els expedients que han tingut com a objecte l'anàlisi de l'actuació municipal davant de les reclamacions que els ciutadans els formulen per facturacions indegudes, especialment quant estes són causades per episodis de fuites d'aigua, i a les mesures adoptades tant per a detectar estes fuites com —i sobretot— a atendre les peticions per a establir mecanismes de pagament d'unes quantitats que, moltes vegades, tenen un gran impacte en les economies familiars.

Així mateix, l'estat de conservació dels vials públics i la prestació dels servicis de recollida de residus sòlids urbans, amb els problemes d'ornament i salubritat que estos produïxen, han constituït novament un àmbit d'actuació preferent del Síndic de Greuges durant l'exercici 2014. En este sentit, són nombroses les reclamacions que les ciutadanes i els ciutadans presenten per denunciar l'inadequat estat de conservació dels vials públics i els problemes de seguretat que això provoca, o les molèsties que, per una inadequada gestió del servicis de recollida, provoca la instal·lació de contenidors en la via pública.

Finalment, i com en exercicis anteriors, les reclamacions que les valencianes i els valencians ens presenten en matèria d'ordenació del trànsit i, en especial, en matèria de tramitació dels expedients sancionadors de trànsit per la comissió d'infraccions de circulació, ha tornat a ser una de les qüestions que, en este apartat, més ha centrat la nostra actuació.

En este àmbit, els ciutadans ens han traslladat les seues queixes davant de la inadequada gestió dels expedients sancionadors i, en especial, ens han manifestat la seua sensació d'indefensió davant d'un tipus d'expedient administratiu en què, moltes vegades, l'actuació mecànica i repetitiva tendix a acabar incorrent en un abús de formularis-tipus i resolucions-model, en què la capacitat del ciutadà per a exposar les seues al·legacions i que estes produïsquen efecte és cada vegada més limitada.

#### **4.7. Dret a la protecció i assistència social**



El marc general de l'estat dels drets està determinat per la persistència de la crisi econòmica, que agreuja la situació dels ciutadans, amb especial incidència entre els més vulnerables i que, paral·lelament i com a conseqüència de les polítiques pressupostàries aplicades, provoca una disminució dels recursos públics destinats a pal·liar situacions de necessitat i uns desajustos permanents en el respecte dels terminis legalment establits per a fer efectius els drets reconeguts per les lleis.

L'estat de benestar social es configura com un sistema universal de prestacions garantides en matèria sanitària, educativa i de pensions.

Els servicis socials tenen encomanat completar este sistema universal de prestacions (quart puntal de l'estat de benestar) i assumir el repte de superar una mera visió assistencial (preconstitucional) i avançar cap a una progressiva configuració de drets subjectius.

Les competències en matèria de servicis socials s'encarreguen a les comunitats autònomes, per la qual cosa el seu major o menor desenvolupament ha estat influït, en gran manera, pel finançament rebut des de l'Administració General de l'Estat.

Sense aprofundir massa en este assumpte, sí que sembla destacable l'important marc legislatiu desenvolupat per la comunitat autònoma. No hi ha una única llei de servicis socials d'àmbit estatal sinó que cada comunitat autònoma ha creat la seua pròpia llei i el seu marc normatiu de desenvolupament. A la Comunitat Valenciana s'ha aprovat una Llei de servicis socials de segona generació, que progressivament ha incorporat nous drets socials a fi d'intentar donar resposta a les noves necessitats la ciutadania.

Esta descentralització dels servicis socials xoca amb la publicació i l'entrada en vigor, a escala estatal, de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, d'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència.

Tot i l'existència d'un fort marc jurídic que pretén assegurar drets socials reconeguts a la ciutadania, el Sistema de Servicis Socials sempre ha estat afectat per un finançament insuficient i, en estos últims anys, com a resultat de les polítiques de contenció de la despesa i d'aprimament de l'Estat, s'ha arribat a un dràstic retall del finançament dels servicis socials. Això ha posat en dubte el manteniment de determinades cobertures i prestacions socials, a pesar de ser més necessàries que mai a causa de l'augment de les situacions de necessitat dels ciutadans.

Les dades publicades pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social (Servici Públic d'Ocupació Estatal) ens indiquen que la cobertura del sistema de protecció per desocupació (prestació contributiva, subsidi, renda activa d'inserció) ha tingut, durant 2014, una evolució descendent. Això vol dir que ha augmentat el nombre de persones/famílies que es troben en situació de desocupació, no tenen cobertura des de l'anomenat sistema contributiu de la Seguretat Social.

Al gener del 2014, el sistema de protecció per desocupació (contributiu) donava cobertura a un 61,39% de la població desocupada, i va passar el mateix mes de 2015 a un percentatge de cobertura del 56,49%.

En l'informe presentat per la Fundació FOESSA a l'octubre del 2014, amb el títol *Informe sobre exclusió i desenvolupament social a la Comunitat Valenciana 2014*, es destaquen algunes dades d'interés:

- Creixement poblacional sostingut fins al 2012, que inicia un lleu descens poblacional durant 2013 (5.113.815 habitants en 2013).
- Lleu però constant increment de la taxa de dependència en majors de 65 anys i menors de 16 anys.
- Reducció de la renda mitjana de les llars, que evoluciona descendentment des de 2010.
- Increment de la desigualtat que se situa al voltant d'un 0,350 segons el coeficient Gini (coeficient que mesura la desigualtat en la distribució de la renda i que comprén des de 0, en el qual totes les persones tenen la mateixa renda disponible, fins a 1, en què una sola persona reté tota la renda disponible). Comparativament molt per damunt d'altres països del nostre voltant, com ara Itàlia (0,319) i França (0,305).
- Increment de la taxa de desocupació entre els anys 2011 i 2013, que passa del 24% al 28,1% de la població activa.
- La desocupació de molt llarga duració (més de dos anys) arriba en 2013 al 37,3 % del total de persones que es troben en situació de desocupació.
- Privació material severa que afecta el 7,1% de les llars. El concepte de privació material severa està referit a persones que viuen en condicions de falta d'accés a determinats recursos. Viuen en llars que no es poden permetre, com a mínim, 4 dels 9 ítems seleccionats a escala europea: pagar el lloguer o una lletra; mantindre la casa adequadament calenta; afrontar despeses imprevistes; un menjar de carn, pollastre o peix (o els seus equivalents vegetarians) almenys 3 vegades la setmana; pagar unes vacances almenys una setmana l'any; un cotxe; una rentadora; un televisor en color; un telèfon (fix o mòbil).
- El risc de pobresa i exclusió social a la Comunitat Valenciana (segons AROPE) afecta un 27,3 % del total de la població. L'indicador AROPE (*At-Risk-Of Poverty and Exclusion*: 'En risc de pobresa i exclusió') va ser posat en marxa a partir de l'Estratègia EU2020, per a mesurar la taxa de risc de pobresa i exclusió social. Com està harmonitzat a escala europea, permet comparar entre països. L'indicador complementa el mesurament de la pobresa, basada en l'aspecte monetari, amb aspectes d'exclusió, i combina factors de renda (pobresa relativa), privació material severa i baixa intensitat del treball.

La situació descrita ratifica el que hem indicat inicialment i ens mostra un augment de la població que es troba en risc de pobresa i d'exclusió social, el que faria esperable un augment dels esforços de les administracions públiques per a assegurar nivells idonis de cobertura de les necessitats socials dels sectors de població especialment vulnerables.

El Síndic de Greuges, en la seua funció de supervisió de l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana, ha tramitat queixes referides a problemes socials que mereixen ser destacats en este informe.

Durant 2014, els problemes especialment ressenyables han sigut els següents:

1) Introducció, mitjançant l'aplicació del Decret 113/2013, d'un model de copagament per a discapacitats i majors, un model que va ser anul·lat amb la sentència del TSJ. La falta de fermesa de la sentència, pel recurs interposat per la Conselleria, li ha permés continuar aplicant les previsions de la norma, la qual cosa, si es confirma l'anul·lació pel Tribunal Suprem, avança una important conflictivitat en relació amb el retorn als usuaris de les quantitats cobrades sense un adequat suport legal.

El fet que a partir de l'1 de gener del 2014 s'establira el sistema de participació econòmica de l'usuari en el cost del servei, per a les persones ateses en centres i serveis de tercera edat i discapacitat, està implicant el seu empobriment sistemàtic i la impossibilitat d'atendre despeses bàsiques per a garantir una vida digna i el desenvolupament dels programes de rehabilitació que, en cada cas, implantaven.

Per a abordar esta problemàtica, es fa necessari analitzar l'evolució que el sistema de copagament (participació econòmica dels beneficiaris en el cost dels serveis) ha tingut a la Comunitat Valenciana.

a) Regulació en l'àmbit de la Comunitat Valenciana prèvia a l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

El Decret 23/1993, de 8 de febrer, del Govern valencià, va regular els preus públics corresponents als centres i serveis de l'Institut Valencià de Serveis Socials. Les residències, centres de dia i centres ocupacionals per a persones amb discapacitat estaven inclosos en la tipologia de centres que estaven afectats pel que disposa el referit Decret.

Per Decret 103/1995, de 16 de maig, del Govern valencià, es va acordar la suspensió provisional de la vigència de la part segona (preus públics per als centres de discapacitats) de l'annex del Decret 23/1993, de 8 de febrer. Esta suspensió va estar en vigor fins a l'entrada en vigor del Decret 113/2013, de 2 d'agost, i la seua aplicació va ser efectiva a partir de l'1 de gener del 2014.

b) Regulació estatal de la participació en el cost del servei i el càlcul de la capacitat econòmica dels beneficiaris després de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, va establir que els beneficiaris de les prestacions de dependència participarien en el seu finançament, segons el tipus i cost del servei i de la seua capacitat econòmica (art. 33.1).

De la mateixa manera indicava que "el Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la dependència fixaria els criteris per a l'aplicació de la participació dels beneficiaris en el cost de les prestacions i que estos serien desenvolupats en els convenis amb les comunitats autònomes (art. 33.3). Finalment

disposa la norma que “cap ciutadà restarà fora de la cobertura del Sistema per no disposar de recursos econòmics”.

Per Resolució de 2 de desembre del 2008, de la Secretaria d'Estat de Política Social, Famílies i Atenció a la Dependència i a la Discapacitat, es va publicar l'Acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, sobre determinació de la capacitat econòmica del beneficiari i sobre els criteris de participació d'este en les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (BOE de 17/12/2008).

La resolució indicada en el punt anterior va ser recorreguda (Rekurs 90/2009), pel Comité Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat (CERMI), davant de la Sala Contenciosa Administrativa ( Secció Tercera) de l'Audiència Nacional.

La decisió de la Sentència de l'Audiència Nacional, datada el 25 de febrer del 2011, va declarar la nul·litat de l'Acord en el particular relatiu a les previsions que conté sobre els criteris de participació econòmica del beneficiari en les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Després de la decisió de l'Audiència Nacional, per Resolució del 13 de juliol del 2012, de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, es va publicar l'Acord del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència per a la millora del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, que regula novament els criteris i continguts sobre capacitat econòmica i participació del beneficiari en el cost de les prestacions per a l'autonomia i atenció a la dependència.

c) Regulació en l'àmbit de la Comunitat Valenciana després de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'Autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Amb caràcter introductor i s'ha d'indicar que després de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, l'accés als servicis d'atenció residencial, centres de dia i de nit teleassistència i ajuda a domicili i per tant la participació econòmica dels usuaris en el seu cost està regulada sobre la base de dos marcs legals de referència que afectarien persones dependents i persones no dependents.

C.1) Participació econòmica en el cost del servici i càlcul de la capacitat econòmica a la Comunitat Valenciana per a persones dependents.

L'entrada en vigor de la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència i les modificacions legislatives introduïdes a escala estatal, en concret el que disposa el Reial decret llei 20/2012, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat i la Resolució de 13 de juliol del 2012, de la Secretaria d'Estat de Servicis Socials i Igualtat, per la qual es pública l'Acord del 10 de juliol del 2012 del Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, donen lloc, a escala autonòmica, a la publicació 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.

L'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, va regular, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, els criteris mínims de participació econòmica del beneficiari en els costos dels servicis (atenció residencial, centres de dia i de nit, teleassistència i ajuda a domicili).

Posteriorment, l'Ordre 34/2014, de 22 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, modifica el que disposa l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, pel que fa a la matèria que ens ocupa (DOCV. 31.12.2014). L'entrada en vigor d'esta Ordre s'establix l'endemà de la seua publicació, és a dir l'1 de gener del 2015.

Tant l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, com l'Ordre 34/2014, de 22 de desembre, fixen les regles per a valorar la capacitat econòmica dels beneficiaris a l'efecte d'establir la seua participació econòmica en el cost del servici "fins que no es determinen reglamentàriament per l'Administració General de l'Estat" (disposició addicional primera.2).

C.2) Participació econòmica en el cost del servici i càlcul de la capacitat econòmica a la Comunitat Valenciana per a persones no dependents.

Tal com s'ha indicat anteriorment, el preu públic que havien d'abonar les persones amb discapacitat que foren beneficiàries dels servicis a què fa referència este informe es mantenia suspés des de l'any 1995.

Per tant, en els servicis indicats s'atenien persones discapacitades valorades com a dependents que participaven econòmicament en el cost del servici d'acord amb allò que s'ha establert en el seu corresponent Programa Individual d'Atenció i en aplicació del que disposa l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre.

Però en els mateixos servicis estaven sent ateses persones discapacitades no valorades com a dependents i que no tenien establida la seua participació econòmica en el cost del servici, encara que sí que contribuïen al seu sosteniment amb el pagament quantitats econòmiques per altres conceptes.

El Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, establí el règim i les quanties dels preus públics que cal percebre en l'àmbit dels servicis socials i implanta un model de participació econòmica aplicable a les persones discapacitades que no han estat valorades com a dependents, en el supòsit d'accedir a alguns dels servicis del Sistema per a l'Autonomia.

Com ja s'ha dit, el Decret 113/2013, de 2 d'agost, deroga el Decret 23/1993, de 8 de febrer, del Consell, pel qual es regulaven els preus públics corresponents a centres i servicis de l'Institut Valencià de Servicis Socials i el Decret 103/1995, de 16 de maig del Consell, pel qual s'acorda la suspensió provisional de la vigència de la part segona (preus públics per als centres de persones amb discapacitat) de l'annex del Decret 23/1993, de 8 de febrer.

Contra el Decret 113/2013, de 2 d'agost, del Consell, tant el CERMI-CV, com la Federació d'Associacions de Familiars de Persones amb Malaltia Mental (FEAFES-CV) van presentar sengles recursos contenciosos administratius davant del Tribunal Superior de Justícia de la CV.

En sentències núm. 3429/2014 i núm. 4088/2014 de la secció tercera de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la CV es va decidir estimar els recursos presentats “i declarar la íntegra nul·litat de ple dret del Decret impugnat”.

La decisió del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana recaiguda en Sentència núm. 3429/2014 ha estat recorreguda en cassació per la Generalitat davant de la Sala Tercera del Tribunal Suprem, un recurs que no ha sigut resolt fins a la data.

Per part del CERMI CV es va sol·licitar complementació de la Sentència 3429/2014 d'1 d'octubre del 2014, per considerar que en esta resolució no s'havia resolt la sol·licitud de devolució als usuaris afectats de l'import recaptat per la Generalitat Valenciana des de l'entrada en vigor del Decret 113/2013, de 2 d'agost, amb els seus interessos legals des de la notificació de cada resolució individual que exigia el copagament. La Sala del TSJ va acordar “desestimar la sol·licitud de complementació de la sentència 3429/2014”.

Tanmateix esta desestimació es produïx, segons el TSJ, “en pretendre estendre l'àmbit del procés i afectar altres actuacions administratives no revisades, a actes administratius que corresponen a altres organismes autonòmics, i amb això vulnera el marc competencial que correspon a la Sala i Secció del TSJ”.

Al que s'ha dit anteriorment, afegix la secció tercera de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ, “sense perjudici del dret dels afectats a iniciar les accions que consideren convenients en cas d'haver abonat el preu públics practicat sota la cobertura del Decret 113/2013, perquè la seua nul·litat obre jurídicament la via per a la sol·licitud de devolució dels ingressos esdevinguts indeguts o, subsidiàriament, a l'exigència de responsabilitat patrimonial de l'Administració de la Generalitat Valenciana.”

D.2) Participació econòmica en el cost del servici i càlcul de la capacitat econòmica a la Comunitat Valenciana per a persones dependents i no dependents a partir de l'1 de gener del 2015.

La Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat (DOCV 29/12/2014) modifica el cap. XI, taxes en matèria de benestar social, del text refós de la Llei de taxes de la Generalitat, aprovat per Decret legislatiu 1/2005, de 25 de febrer, incloent-hi les taxes per la prestació de servicis d'atenció social -atenció residencial, centre de dia i de nit, habitatge tutelat.

L'aplicació del copagament, en la modalitat de preu públic o de taxa, està provocant que moltes persones amb discapacitat estiguen abandonant els centres i servicis en què eren ateses.

En la queixa d'ofici oberta pel Síndic de Greuges sobre l'assumpte de referència, la Conselleria de Benestar Social informa que s'han produït, en el període comprés entre l'1 de gener i el 20 d'octubre del 2014, 310 baixes per renúncia de persones amb discapacitat que assistien als distints tipus de servicis a què es referix este informe (residències, centres de dia, centre ocupacional, habitatge tutelat, etc.).

Lluny de revisar els efectes perversos que l'aplicació del copagament està produint en el sector de la discapacitat, la Conselleria de Benestar Social, tot argumentant el compliment de la Sentència del TSJ de la Comunitat Valenciana, ha modificat la manera de fer efectiu el referit copagament, de manera que ha convertit el que en 2014 era un preu públic en el que en 2015 és considerat una taxa.

Sens dubte, el fons de la sentència del TSJ CV tenia més calat en considerar els centres i servicis destinats a persones amb discapacitat com a servicis essencials per a la seua integració social i laboral. Per això, qualsevol actuació pública que puga comportar-ne l'abandó i la tornada de la persona amb discapacitat a la seua família, quan esta no puga prestar-li l'atenció que requerix, comporta una vulneració dels drets que li han estat reconeguts en la normativa vigent tant la internacional, com la nacional i l'autonòmica.

2) Situació generalitzada de retards en el reconeixement del dret a les prestacions derivades de l'aplicació de la Llei de la dependència, com a conseqüència dels retards en les valoracions o en l'aprovació dels corresponents PIA. Situació igualment generalitzada de retards en els pagaments de les quantitats aprovades i, especialment, de les corresponents als reconeixements d'efectes retroactius.

La Conselleria de Benestar Social continua tramitant amb importantíssimes demores l'assignació de prestacions (Programa Individual d'Atenció) a persones valorades com a dependents. Moltes d'estes persones han estat valorades com a grans dependents i tenen edats molt avançades, per la qual cosa moltes moren abans de la resolució del PIA que li haguera correspost d'acord amb el grau de dependència reconegut.

Les 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, han sigut considerades com un "dret subjectiu perfecte" invocable davant dels tribunals, atés el caràcter públic de les prestacions del sistema, la universalitat en l'accés a estes, com també el dret del ciutadans i de les ciutadanes a iniciar les accions administratives i jurisdiccionals en defensa d'este dret (art. 1 i 4 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre).

Com en anys anteriors, segueixen presentant-se davant del Síndic de Greuges nombroses queixes de persones dependents a qui no han sigut assignades les prestacions considerades adequades per a la seua atenció per culpa de les demores de la Conselleria de Benestar Social a resoldre el corresponent Programa Individual d'Atenció (PIA).

Estes demores han arribat, en alguns dels casos estudiats en esta institució, als cinquanta mesos.

Són diversos els motius que ha argumentat la Conselleria de Benestar Social per a justificar estes demores i que passem a enumerar:

- El caràcter excepcional de la prestació per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals, i donar prioritat als servicis professionalitzats.
- La demora no pot atribuir-se en cap cas a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació, atés que és la seua voluntat complir la normativa vigent quant als terminis establits per a la resolució de sol·licituds.

- La concessió de les prestacions està condicionada a les disponibilitats pressupostàries de la Generalitat, i afegix que per primera vegada la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'any 2014 reconeix als crèdits destinats al pagament de les prestacions per a l'atenció de la dependència la condició de crèdits de reconeixement preceptiu, la qual cosa facilitarà, sens dubte, una tramitació més àgil de les prestacions reconegudes pels òrgans d'esta Conselleria.

- Les lògiques vicissituds en la seua tramitació administrativa impedeixen fixar una data concreta per a la resolució del Programa Individual d'Atenció, com també l'existència de crèdit suficient.

Des del Síndic de Greuges no es poden atendre cap de les explicacions donades per la Conselleria de Benestar Social, atés que les persones dependents tenen reconegut com a dret subjectiu l'assignació de les prestacions necessàries per a una adequada atenció a la seua valoració de dependència i que estes prestacions han de ser assignades en un termini no superior a sis mesos. El reconeixement d'este dret comporta necessàriament l'obligació de l'Administració pública de garantir procediments àgils i dotacions econòmiques suficients per a la seua garantia efectiva en els terminis previstos legalment.

No adequar els procediments i no assignar les dotacions pressupostàries suficients impliquen una vulneració efectiva d'un dret subjectiu reconegut legalment a les persones que es troben en situació de dependència.

En les seues resolucions, el Síndic de Greuges emet les següents recomanacions a la Conselleria de Benestar Social:

- Que atés que s'ha incomplert àmpliament l'obligació legal de resoldre en el termini de sis mesos, de manera urgent reconega i atorgue les prestacions que, d'acord amb la valoració i el programa individual d'atenció, corresponguen.

- La urgent resolució dels expedients, atés que l'absència de la preceptiva resolució agreuja les conseqüències perquè sovint es tracta de persones valorades com a grans dependents i d'avançada edat, i el pas del temps disminuïx encara més, si és possible, la possibilitat de desenvolupament d'una vida digna.

- El reconeixement del dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent.

- La consignació de les dotacions pressupostàries necessàries per a fer efectiu el dret a la percepció de les prestacions per dependència en el termini legalment establert, i donar-los prioritat atesa la seua consideració de dret subjectiu perfecte.

De la mateixa manera, s'ha considerat necessari recordar a la Conselleria de Benestar Social l'obligació legal de resoldre dins de termini, atés que el no-compliment d'esta obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia encara més, si és possible, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies, en un moment de dificultats econòmiques com és l'actual. Cal no oblidar, a més, la situació d'indefensió jurídica que es genera al ciutadà amb l'incompliment dels terminis legalment establerts, sobretot davant dels casos de silenci administratiu.



A pesar de l'acceptació de les esmentades recomanacions, es comprova el seu incompliment per part de la Conselleria de Benestar Social, ja que continuen presentant-se queixes pel mateix motiu. Algunes d'estes queixes es presenten per ciutadans i ciutadanes que ja s'havien dirigit a esta institució i que es va tancar la seua queixa en acceptar la Conselleria de Benestar Social les recomanacions del Síndic de Greuges.

3) No-reconeixement dels drets derivats de la declaració de dependència a hereus de persones mortes abans de la resolució del PIA, però en què s'ha sobrepassat el termini legalment establert per a la resolució de l'expedient. Situació agreujada pels retards assenyalats en el punt anterior.

Des que la ciutadania comença a presentar davant d'esta institució queixes pel problema ressenyat, les recomanacions del Síndic de Greuges s'han basat en el criteri que, si la Conselleria excedix el termini legalment establert i la persona dependent mor abans que es resolga el PIA, s'ha de reconèixer als legítims hereus el dret a les prestacions que hagueren correspost d'acord amb la valoració de grau i nivell de dependència.

De manera sistemàtica, la Conselleria de Benestar Social no acceptava estes recomanacions i argumentava que seguia els criteris establerts pel Consell Territorial de Servicis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència,

Atés l'important nombre de queixes amb contingut semblant que eren i són presentades davant del Síndic de Greuges, al juliol del 2014 es va elevar consulta al Consell Territorial de Servicis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència a fi que ens informara de la interpretació que aquell òrgan dona al tema de les defuncions de les persones sol·licitants de prestacions per dependència, quan no ha sigut resolt el seu Programa Individual d'Atenció.

La resposta del Consell Territorial fa referència al fet que les propostes de millora acordades pel Consell es van reflectir en distintes normes aprovades al mes de desembre del 2013, entre estes el Reial Decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, que en l'article 15 establia el següent: "Les persones que muren en els sis mesos següents a la presentació de la sol·licitud, sense que s'haja dictat una resolució de reconeixement de la concreta prestació, no tindran la condició de persona beneficiària i no generaran cap dret".

L'informe del Consell Territorial continua com segueix:

Per la qual cosa, una interpretació estricta ens porta a la conclusió que, si la defunció es produïx transcorreguts sis mesos des de la sol·licitud, sí que tindrà la condició de persona beneficiària. De fet, este article va ser redactat de conformitat amb l'informe preceptiu emés pel Consell d'Estat al text del citat Reial decret. En este informe s'establix el següent: La Llei 39/2006 en la seua disposició final primera assenyala que el dret d'accés a les prestacions derivades del reconeixement de la situació de dependència es generarà des de la data de la resolució de reconeixement de les prestacions, i afegix que també es tindrà dret a les prestacions si transcorren sis mesos des de la presentació de la sol·licitud sense que s'haja dictat i notificat resolució expressa.

En concret estableix el següent respecte d'això:

2. En el marc del que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, el termini màxim entre la data d'entrada de la sol·licitud i la de resolució de reconeixement de la prestació de dependència serà de sis mesos, independentment que l'Administració competent haja establert un procediment diferenciat per al reconeixement de la situació de dependència i el de prestacions.

3. El dret d'accés a les prestacions derivades del reconeixement de la situació de dependència es generarà des de la data de la resolució de reconeixement de les prestacions o, si s'escau, des del transcurs del termini de sis mesos des de la presentació de la sol·licitud sense que s'haja dictat i notificat resolució expressa de reconeixement de la prestació, llevat de quan es tracte de les prestacions econòmiques previstes en l'article 18 que estaran sotmeses a un termini suspensiu màxim de dos anys comptador, segons escaiga, des de les dates indicades anteriorment, un termini que s'interromprà en el moment en què l'interessat comence a percebre la prestació.

De tal forma es dedueix que, si la persona beneficiària mor abans que se li haja reconegut el dret a la prestació, no hi tindrà dret si no ha passat ja el termini de sis mesos de silenci positiu, però sí que hi tindrà dret si ha transcorregut eixe termini.

Per tant, el criteri establert pel Consell Territorial ha sigut interpretat, segons es recull en el literal anterior, pel Consell d'Estat, i la norma que resulta d'aplicació per als supòsits de defunció és l'article 15 del Reial Decret 1051/2013, de 27 de desembre, que reconeix el dret a les prestacions econòmiques quan l'Administració competent excedeix el termini màxim legal per a resoldre la sol·licitud presentada.

Atenent a tot el que s'ha informat, cal concloure que, d'acord amb l'informe emés pel Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, i el criteri del Consell Territorial de Servicis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, respecte de l'assumpte que ens ocupa, la persona morta abans que la Conselleria de Benestar Social haja resolt el corresponent Programa Individual d'Atenció tindrà dret a la prestació quan haguera transcorregut el termini de sis mesos legalment establert perquè l'Administració resolga l'expedient.

El Consell Territorial de Servicis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència va ser creat en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, com a instrument de cooperació per a l'articulació del Sistema. Els criteris acordats en el si del Consell Territorial garantixen la unitat d'interpretació de les normes arreu de l'Estat espanyol.

El Síndic de Greuges va mantindre en les seues recomanacions el criteri del Consell Territorial de Servicis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, i entén que el que la Conselleria de Benestar Social no resolga seguint l'esmentat criteri, genera desigualtat de tracte entre la ciutadania en situació de dependència, quant al seu lloc de residència, i afecta drets subjectius reconeguts legalment.

A més d'allò que s'ha indicat, la Decisió del Ple de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ de la Comunitat Valenciana va posar fi a les diferències d'interpretació de la llei protagonitzades per les seccions quarta i cinquena de la Sala esmentada, en relació amb el reconeixement a favor dels hereus del dependent difunt sense que s'haja aprovat la Resolució del seu PIA, dels drets derivats de la vulneració dels terminis fixats per la llei per a la finalització de l'expedient de reconeixement de prestacions per motiu de situació de dependència. La remissió de la Sala al procediment de responsabilitat administrativa per dilacions indegudes mou el Síndic a invitar la Conselleria a iniciar d'ofici estos expedients, cosa que no accepta.

El Ple de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana va haver de reunir-se el passat 10 d'abril del 2014 per a resoldre la diferència de criteri que mantenien les seues seccions 4a i 5a respecte de la matèria que ens ocupa.

Mentre la Secció 4a reconeixia el dret als hereus a percebre les prestacions que hagueren correspost d'acord amb la proposta PIA elaborada a favor de la persona dependent difunta, en línia amb el criteri defensat pel Síndic de Greuges, la Secció 5a emetia decisió i no reconeixia este dret atés que encara que la persona dependent, en la data del seu òbit, estava en situació de dependència amb un grau i nivell en vigor, no va arribar a fer-se efectiva cap prestació en no haver sigut resolt el PIA, per la qual cosa no hi ha títol patrimonial suficient que pugua transmetre's als seus hereus.

La Sentència 153/2014, de 15 d'abril del 2014, del Ple de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ de la Comunitat Valenciana, desestima la sol·licitud formulada pels hereus de la persona sol·licitants del reconeixement de la situació de dependència i el servici o prestació corresponent en l'expedient de referència, ja que en la massa hereditària no hi ha títol jurídic derivat de l'expedient administratiu que comporte drets econòmics dels hereus exigibles a la Generalitat Valenciana.

Però, igualment, sosté que «la responsabilitat patrimonial pot ser la via a què poden acudir els interessats en defensa dels perjudicis que eventualment pogueren haver experimentat en els casos de demora excessiva en la resolució dels expedients.»

És a dir, obri una porta a rescabalar els hereus de la persona dependent per la demora de més de sis mesos de l'Administració a resoldre el seu expedient.

Cal fer referència, igualment, al contingut del cos de la referida Sentència 153/2014, de 15 d'abril del 2014, del Ple de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ de la Comunitat Valenciana, de la qual extraïem alguns fragments.

Així en el fonament de dret vuité 2.C. diu textualment:

Com ha dit esta Sala Contenciosa Administrativa en la STSJCV, 4a, 53/2014, de 13 de febrer: davant de l'exorbitant dilació i davant de la falta absoluta de congruència entre la normativa aplicable i l'actuació de la Generalitat, cal assumir que la persona morta, quan ha transcorregut un any i vuit mesos des que es troba en situació de dependència, sí que disposa de títol jurídic transmissible als seus hereus.

I en el vuité 5.C diu textualment:

A la vista dels trets que presenta el comportament seguit per l'Administració, que esta sala ha declarat ja com a il·lícit (en la STSJCV, 4a, 53/2014, de 13 de febrer), el que hauria de fer la Generalitat Valenciana és arribar a un acord de pagament immediat amb la interessada i/o, com a màxim, accedir en via administrativa a la reclamació de responsabilitat patrimonial que plantege la Sra. (...).

És palesa l'existència del dret que dóna sobre els hereus després de la defunció sense PIA de la persona dependent i reconduït este dret a un exercici de responsabilitat patrimonial de l'Administració, en estar perfectament acreditades totes i cadascuna de les circumstàncies que haurien de donar lloc a la incoació, d'ofici, d'un procediment de responsabilitat patrimonial de l'Administració, unes circumstàncies que, concisament relacionades, resulten ser les següents:

- Existència de lesió en els béns i drets de la persona administrada, en este cas la persona morta, circumscrita a la prestació que li corresponia per consideració a la seua situació de dependència, generadora del dret.
- Relació de causalitat, manifesta des del moment que se sobrepassen a l'escreix els terminis legalment establits i no s'ha resolt l'expedient.
- Danys quantificables econòmicament, determinats per les prestacions deixades de percebre i a les quals tenia dret per aplicació de la legislació vigent en virtut del seu grau de dependència.

No podem deixar de ressaltar allò que hi ha contingut en la Sentència de 17 de novembre del 2014, dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu número 9 de València, en procediment abreujat 523/2013, que versa sobre la responsabilitat patrimonial de la Conselleria de Benestar Social, en el sentit que, en el seu fonament de dret tercer, en el seu últim paràgraf, textualment s'assenyala:

(...) no es justifica de cap forma la demora i a més en un cas com el present en què l'Administració va ser compel·lida fins i tot per la Sindicatura; i és per tot això que, una vegada acreditada la quantia i els conceptes pels quals es reclama, es considera que hi ha responsabilitat patrimonial que ha d'atribuir-se a l'Administració demandada i escau estimar la demanda en totes les seues parts i reconèixer com a situació jurídica individualitzada el dret dels recurrents a ser indemnitzats en la quantitat de (...) més els interessos legals des de la data de la reclamació de responsabilitat patrimonial (...).

Per tot el que indica el Síndic de Greuges en les seues resolucions, recomana a la Conselleria de Benestar Social:

- Que, com que està acreditat que la Conselleria ha excedit el temps màxim legalment establert de sis mesos per a resoldre la sol·licitud presentada, sense que en cap cas el retard siga motivat per una causa que puga ser responsabilitat de la persona dependent, reconega explícitament que s'han generat els drets de caràcter econòmic en favor de possibles hereus o legataris, pel període de temps comprés entre la data de sol·licitud i la defunció de la persona dependent.

- Que, davant de la demostrable circumstància que l'Administració no ha actuat amb l'adequada i exigible diligència en la tramitació de la sol·licitud de la persona dependent, d'ofici incoar expedient de responsabilitat patrimonial i que la valoració realitzada i els informes mèdics aportats al moment oportú servisquen com a elements per a la quantificació de la indemnització corresponent.

De la mateixa manera el Síndic de Greuges considera necessari recordar a la Conselleria de Benestar Social l'obligació legal de resoldre dins de termini, atés que el no-compliment d'esta obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia, encara més si és possible, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies, en un moment de dificultats econòmiques com és l'actual.

A pesar de tot allò que s'ha indicat, la Conselleria de Benestar Social no accepta la Recomanació d'incoar d'ofici expedient de responsabilitat patrimonial i indica que:

A fi d'agilitzar el possible rescabament que podria correspondre i per a l'economia de mitjans disponibles en matèria de dependència per part de l'Administració, es demana que es comuniquen als promotors i promotores de la queixa que, si ho consideren oportú les persones legitimades per a això, presenten sol·licitud per a la iniciació del procediment de responsabilitat patrimonial que serà resolt pels òrgans de la Conselleria segons està disposat en dret.

Esta decisió de la Conselleria obliga, innecessàriament, persones que no solen caminar sobrades de recursos a iniciar una nova i complexa tramitació administrativa, de resultat incert, a la vista de l'escassa predisposició de l'Administració a facilitar el reconeixement i la satisfacció dels drets dels afectats.

4) Retards en l'abonament de les quantitats que ha de satisfer la Conselleria a les entitats titulars de centres concertats per a l'atenció de dependents, discapacitats o majors, que donen lloc a greus tensions de tresoreria en el si d'estes entitats, quan no a impagaments als treballadors o a la hisenda pública o Seguretat Social, i es fan creditors dels corresponents recàrrecs o han de recórrer a finançament bancari i a suportar els interessos de les operacions concertades.

El Sistema Públic de Servicis Socials està configurat per servicis, programes i centres dirigits a població amb necessitats socials que tenen dificultats per a garantir uns nivells mínims de benestar i per tant es troben en risc d'exclusió social.

Des de l'assumpció de competències plenes en matèria de servicis socials per part de la Generalitat (1982), durant el procés de transferències de competències i recursos socials que conclou en 1986 i com a part essencial de la consolidació del Sistema de Servicis Socials, ha tingut una especial importància la participació activa de la iniciativa privada. Esta ha contribuït i contribuïx al sosteniment del Sistema, i hi ha aportat instal·lacions, recursos humans, recursos econòmics i sobretot el valor afegit que implica fomentar els principis de suport i solidaritat a les persones més necessitades. Contribuïxen, en definitiva, al fet que les administracions públiques competents en matèria de servicis socials complisquen amb les obligacions que legalment li corresponen per a garantir els drets socials que tenen reconeguts els ciutadans i ciutadanes de la Comunitat Valenciana.

La participació de la iniciativa privada en l'estructuració i consolidació del sistema de serveis socials no eximix l'Administració Pública de les seues responsabilitats respecte de la ciutadania i, molt especialment, sobre aquelles persones de qui té la tutela ja que es troben en situació d'especial desprotecció (persones incapacitades judicialment, menors en situació de desemparament, etc.).

La iniciativa privada complementa però no substituïx en cap cas l'acció de les administracions públiques. Les dotacions pressupostàries que l'Administració Pública ha d'aportar a la iniciativa privada per al compliment de les obligacions que li són pròpies, no es poden considerar un mer suport sinó una obligació, i per tant han de ser suficients i s'han d'abonar dins de termini.

Una vegada dit això, i com en anys anteriors, el Síndic de Greuges ha de destacar en el seu informe el problema del finançament a la iniciativa privada atés que les importants demores produïdes durant 2014 en el seu abonament podria posar en fallida l'existència de moltes d'estes entitats socials que, reiterem, han conformat i conformen el Sistema Públic de Serveis Socials.

Les demores en els pagaments d'obligacions concretes per l'Administració autonòmica, de subvencions, contractes i concerts subscrits amb entitats públiques (principalment ajuntaments) i privades sense ànim de lucre, per a la prestació de serveis socials generals i especialitzats han afectat 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 han hagut de tancar perquè la seua situació econòmica era insostenible, fins a entitats (la majoria) que no han pogut fer front als salaris dels seus professionals i acumulen deutes salarials que en alguns casos han arribat als sis mesos.

De la mateixa manera, cal destacar que, com a conseqüència de les demores en els pagaments a entitats privades, per a moltes ha resultat impossible fer front als pagaments de Seguretat Social i IRPF dels seus treballadors, i han hagut d'assumir les sancions que estes demores els han causat (per exemple 20% de recàrrec mensual per demora per paga de la Seguretat Social).

Les demores en els pagaments a proveïdors o la limitació de la participació dels usuaris i de les usuàries en algunes activitats que es consideraven adequades en el seu programa d'atenció, són unes altres conseqüències de les demores en els pagaments.

Tot això podria comprometre la qualitat d'atenció que reben les persones ateses en els centres, programes i serveis de serveis socials en un moment d'especial dificultat social, i augmenta la vulnerabilitat de sectors especialment desprotegits. Una qualitat que es manté gràcies al sobreesforç de les entitats afectades i, sobretot, dels professionals que hi presten servei.

Les demores en els pagaments a les entitats no sols provoca efectes negatius en el cobrament de salaris dels treballadors o en el pagament a proveïdors sinó que arriba al manteniment de llocs laborals ocupats per persones amb discapacitat.

El Síndic de Greuges, en la tramitació de la queixa presentada pel Comitè d'Empresa d'APSA, va comprovar les importants demores en els pagaments a l'entitat des de distintes administracions autonòmiques (Conselleria d'Indústria, Turisme i Ocupació; Conselleria de Benestar Social; Conselleria d'Educació). Algunes d'estes demores es comptabilitzen en anys, com per exemple la contraeta pel SERVOF que es remunta a l'any 2011.

Es comproven igualment altres qüestions de vital importància per a l'adequada atenció a persones amb discapacitat, com ara la reducció en més d'un 35% de les subvencions destinades a centres especials d'ocupació i enclavaments laborals, l'eliminació de les subvencions destinades a les unitats de suport o la reducció de subvencions per a centres, programes i servicis finançats per la Conselleria de Benestar Social.

Sens dubte, però, l'efecte que més preocupació produïx en el Síndic de Greuges és l'eliminació o la reducció de jornada de llocs de treball ocupats amb persones amb discapacitat en els centres especials d'ocupació. Tan sols en els centres especials d'ocupació dependents d'APSA s'ha passat de 257 treballadors a 171 treballadors, i s'han comptabilitzat professionals d'atenció directa, d'administració i professionals amb discapacitat.

Destaquem en este apartat la queixa presentada per una mercantil ocupadora, a la qual l'any 2011 se li va concedir una subvenció de 6.000 euros per a la contractació d'un professional amb discapacitat (Pla integral per a desocupats de difícil inserció del SERVOF) i que finalment va percebre a l'agost del 2014.

El Síndic de Greuges va suggerir al SERVOF que estudiara possibles fórmules per a compensar la demora i evitar el retraïments de les empreses a desenvolupar este tipus de plans d'evident benefici per a la integració de les persones amb discapacitat.

El suggeriment no va ser admés, ja que la legislació vigent a la Comunitat Valenciana exceptua de l'obligació al pagament d'interessos que poguera contraure la Generalitat per la demora en els seus pagaments, quan es tracte de despeses de transferències, és a dir, subvencions (text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana).

5) Falta d'aplicació de protocols prou definits en el tractament dels tutelats a càrrec de la Generalitat, en relació amb les actuacions que conduïxen al seu internament en centres d'atenció, el seguiment de la seua situació o la satisfacció dels despeses que causa el seu manteniment i atenció.

En el Síndic de Greuges es tramita una queixa presentada per l'Associació Empresarial de Servicis a persones en situació de dependència de la Comunitat Valenciana (AERTE), basada en els motius següents::

- En els centres d'AERTE són ateses persones tutelades per l'Administració de la Generalitat que tenen algun tipus de trastorn mental greu.
- L'ingrés d'estes persones en els centres d'AERTE s'ha realitzat des de les distintes direccions territorials de la Conselleria de Benestar Social i l'abonament del cost del servici havia d'haver sigut resolt a través de prestacions econòmiques individualitzades

d'atenció residencial (PEI) o de prestacions vinculades al servei (PVS) d'atenció residencial en el cas de les persones valorades com a dependents.

- En els centres d'AERTE, no s'han rebut resolucions de concessió ni de PEI ni de PVS.
- Que des de 2011 no hi ha relació contractual entre els titulars dels centres que atenen persones tutelades i la pròpia Generalitat.

La no-existència de contractes ni de resolucions de prestacions individualitzades ha provocat que, durant tot l'any 2014, no hagen percebut cap ingrés en concepte d'atenció residencial de persones tutelades per la Generalitat que tenen malaltia mental greu.

Atés que les PEI d'atenció residencial es convoquen anualment, tenen caràcter gracioble (concessió limitada a dotació pressupostària) i que, fins a la data, no han sigut resoltes, temen que puguen no fer-se efectives i generen un dèficit insostenible per als centres.

En la queixa tramitada s'adjunta el llistat de persones tutelades per la Generalitat Valenciana i ateses en centres d'AERTE que es troben en la situació descrita.

El Síndic de Greuges ha requerit fins a dues vegades l'informe sol·licitat per a aclarir els fets denunciats i s'ha ampliat a tots els centres de la Comunitat Valenciana en què són ateses persones amb malaltia mental, però a hores d'ara encara no hem rebut cap resposta.

En el transcurs de les visites cursades a diversos centres residencials d'atenció a persones amb malaltia mental hem pogut comprovar la demora i fins i tot la falta de pagament en concepte d'atenció residencial a persones tutelades per la Generalitat Valenciana, com també la falta de supervisió presencial i el seguiment dels casos per part de la Comissió Valenciana de Tuteles i Incapaços.

Tot i ser conscients de la gravetat i dificultat dels casos, el Síndic de Greuges està preocupat pels llargs processos d'internament i les mínimes vegades en què es duen a terme les revisions d'incapacitat i els càrrecs tutelars assumits per la Generalitat.

No obstant estes primeres dades aconseguides com a resultat de les visites als centres, el Síndic de Greuges emetrà un informe respecte d'això, com també les recomanacions oportunes, una vegada es reba la informació sol·licitada a la Conselleria de Benestar Social.

6) Incidència de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local en la distribució competencial, finançament, organització i prestació de servicis socials d'atenció primària.

La presidenta del Col·legi Oficial de Treball Social d'Alacant va presentar queixa per este motiu, la núm. 1400167, que actualment es troba en tràmit.

L'assumpte produïx màxima preocupació entre els professionals del sector, ja que consideren que la Conselleria de Benestar Social no està adoptant les mesures necessàries i amb la pressa necessària per a afrontar els canvis que implicarà l'entrada en vigor de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de



l'Administració local, quant a l'assignació de competències en matèria de servicis socials

La llei esmentada estableix en la seua disposició transitòria segona:

1. Amb data 31 de desembre del 2015, en els termes que preveu les normes reguladores del sistema de finançament autonòmic i de les hisendes locals, les comunitats autònomes assumiran la titularitat de les competències que es preveïen com a pròpies del municipi, relatives a la prestació dels servicis socials i de promoció i reinserció social.

Les comunitats autònomes assumiran la titularitat d'estes competències, amb independència que el seu exercici s'haguera realitzat per municipis, diputacions provincials o entitats equivalents, o qualsevol altra entitat local.

2. En el termini màxim assenyalat en l'apartat anterior, i prèvia elaboració d'un pla per a l'avaluació, reestructuració i implantació dels servicis, les comunitats autònomes, en l'àmbit de les seues competències, hauran d'assumir la cobertura immediata d'esta prestació.

3. En tot cas, la gestió per les comunitats autònomes dels servicis anteriorment citats no podrà implicar una despesa superior per al conjunt de les administracions públiques.

4. El que disposen els apartats anteriors s'entén sense perjudici de la possibilitat de les comunitats autònomes de delegar estes competències en els municipis, diputacions provincials o entitats equivalents, de conformitat amb l'article 27 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

5. Si en la data esmentada en l'apartat 1 d'esta disposició, en els termes que preveuen les normes reguladores del sistema de finançament de les comunitats autònomes i de les hisendes locals, les comunitats autònomes no hagueren assumit el desenvolupament dels servicis de la seua competència prestats pels municipis, diputacions provincials o entitats equivalents, entitats locals, o si s'escau, no hagueren acordat la seua delegació, els servicis seguiran prestant-se pel municipi amb càrrec a la comunitat autònoma. Si la comunitat autònoma no transferira les quanties necessàries per a això s'aplicaran retencions en les transferències que els corresponguen per aplicació del seu sistema de finançament, tenint en compte el que dispose la seua normativa reguladora.

Com es va indicar inicialment, la queixa es troba en tràmit, però volem destacar algunes qüestions indicades en el seu informe per la Conselleria de Benestar Social i que generen dubtes sobre si serà possible escometre els canvis establits legalment en els terminis previstos.

En el seu informe, la Conselleria de Benestar Social ens indica que ha escomés les accions següents:

- Elaboració, per part de la Conselleria, d'un Catàleg de Servicis Socials existents a la Comunitat Valenciana amb la finalitat de conèixer els servicis que sobre la matèria es presten per cadascuna de les administracions públiques.

- Creació d'un grup de treball per a analitzar i valorar la delimitació de competències entre la Generalitat i entitats locals, amb l'objecte d'aclarir quines competències es podrien considerar pròpies de les entitats locals, quines impròpies i quines serien delegables, tot això de conformitat amb l'article 7 de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'administració local.

- Fins al 31 de desembre del 2015 seguiran prestant-se els servicis socials d'acord amb el que estableix la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i la legislació de servicis socials de la Comunitat Valenciana.

- Si es considera necessari, i una vegada finalitzat l'estudi, es realitzaran les adaptacions legislatives necessàries, i és intenció de la Conselleria de Benestar Social mantindre el marc d'actuació de tots els poders públics valencians en l'àmbit dels servicis socials.

Cal destacar la preocupació del Síndic de Greuges en esta qüestió, atés que els servicis socials municipals constitueixen la xarxa bàsica de proximitat a la ciutadania amb més necessitats socials, per la qual cosa, qualsevol incidència que poguera posar en risc la seua prestació tindria una greu repercussió en la seua atenció.

7. Demores en la resolució d'expedients de la prestació de Renda Garantida de Ciutadania.

Al setembre del 2014 la Conselleria de Benestar Social tenia pendent de resoldre 14.448 sol·licituds de Renda Garantida de Ciutadania, 3.303 de les quals tenien proposta favorable de concessió.

Les demores en la resolució/renovació de sol·licituds de prestació de Renda Garantida de Ciutadania continuen motivant la presentació de nombroses queixes davant del Síndic de Greuges.

La Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de la Comunitat Valenciana, configura esta prestació com el dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris a 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 als principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat.

El termini màxim per a resoldre les sol·licituds d'estes prestacions va estar fixat en tres mesos. No obstant el termini establert, segueixen presentant-se queixes davant d'esta institució formulades per ciutadans que no obtenen resposta a la seua sol·licitud després d'haver transcorregut terminis molt superiors al que s'ha establert (vuit/deu mesos).

A més de les queixes que per este assumpte han sigut tramitades en esta institució a instància de part, el Síndic de Greuges va decidir obrir una queixa d'ofici núm. 1408311 (actualment en tràmit) a fi d'analitzar la gestió de la Renda Garantida de Ciutadania a la Comunitat Valenciana.

De les dades aportades per la Conselleria de Benestar Social es comprova que s'han presentat 36.642 sol·licituds en els anys 2013 i fins al setembre del 2014 (21.473 en 2013 i 15.169 fins a setembre del 2014).

En la data indicada (30 de setembre del 2014) hi havia 1.574 noves sol·licituds pendents de resolució, encara que tenien proposta favorable per a la seua concessió. En la mateixa situació es trobaven 1.729 sol·licituds de renovació.

Però resulta especialment significatiu que 11.145 sol·licituds es trobaven pendents d'emetre proposta, algunes de les quals corresponien (una minoria) als anys 2008 i 2009 i majoritàriament als anys 2013 i 2014.

Quant al pressupost assignat, cal destacar que, segons les dades de la pròpia Conselleria de Benestar Social, la dotació pressupostària assignada a direccions territorials i a les entitats col·laboradores va pujar en 2013 a un total de 23.631.326,89 euros mentre que en 2014 la dotació pressupostària per al mateix concepte va pujar a 22.063.816,32 euros.

Atenent a les dades exposades en la primera part d'este informe, resulta especialment greu la falta de polítiques públiques suficients tant en la immediatesa que requerixen les situacions de falta de recursos bàsics d'algunes persones i famílies com pel que fa a les dotacions econòmiques disposades per a afrontar situacions d'emergència com les que existixen després de cadascuna d'estes sol·licituds d'ajuda.

Per tot això, en les seues resolucions el Síndic de Greuges recomana a la Conselleria de Benestar Social que, atés que ha superat àmpliament el termini de tres mesos legalment establert per a la resolució de l'expedient, sense més dilació resolga els expedients de prestació de Renda Garantida de Ciutadania de la persona sol·licitant i que aporte data concreta en què es preveu la resolució.

Igualment recomana que resolga l'expedient i, en el cas que la resolució siga favorable, que reconega la prestació pel termini pel qual haja estat acreditada la situació de necessitat i amb efectes econòmics des del primer dia del mes següent al compliment dels tres mesos que l'Administració disposa per a resoldre.

Finalment, se suggerix a la Conselleria de Benestar Social que revise els procediments establerts legalment per a la gestió de la Renda Garantida de Ciutadania i dote dels mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajuste als terminis establerts en la legislació específica.

La Conselleria de Benestar Social diu que no pot concretar la data prevista de resolució dels expedients de Renda Garantida de Ciutadania, atés que:

(...) respecta escrupolosament la previsió recollida en l'article 74.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que diu que en el despatx dels expedients es guardarà l'ordre rigorós d'incoació en assumptes d'homogènia natural.

De la mateixa manera, la Conselleria de Benestar Social no accepta la recomanació de reconèixer la prestació de renda garantida de ciutadania pel termini en què haja estat acreditada la situació de necessitat i amb efectes econòmics des del primer dia del mes següent al compliment dels tres mesos que l'Administració disposa per a resoldre.

Per a això s'acull a la modificació operada per l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 31 de juliol del 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les bases de convocatòria de la prestació de renda garantida de ciutadania, que en la seua base cinquena regula que “els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania es produiran el primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la seua percepció”. S'ha de recordar que inicialment els efectes econòmics de la RGC es produïen “des del primer dia del mes següent a la data de presentació de la sol·licitud en el registre corresponent”.

El Síndic de Greuges entén que la modificació legal indicada contravé un dels objectius bàsics de la prestació de RGC que no és un altre que “atendre les situacions de primera necessitat i subsistència d'aquelles unitats familiars que no disposen, a pesar de procurar-los, dels mitjans econòmics necessaris per a mantindre una adequada qualitat de vida” en no garantir la coincidència de la data dels efectes econòmics amb la valoració de la situació de necessitat.

En tot cas, la Conselleria de Benestar Social està obligada a resoldre en el termini màxim de tres mesos, per la qual cosa hauria de reconèixer els efectes retroactius de la prestació (cas de resultar favorable) a partir del primer del mes següent a què complix el termini.

Al febrer del 2015, la Secció Cinquena de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana ha dictat la Sentència núm. 93/2015, i estima en part el recurs contenciós administratiu interposat per la central Sindical Unió General dels Treballadors del País contra l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, i declara nul·la la base cinquena de l'annex I per ser contrària a dret, en coincidència amb el criteri sostingut pel Síndic de Greuges.

8) Altres problemes que susciten la presentació de queixes davant del Síndic de Greuges, en l'àmbit dels servicis socials i l'atenció a persones dependents i/o amb discapacitat.

- Disconformitat amb les dates de reconeixement d'efectes retroactius a persones valorades com a dependents. Persones dependents a qui es resol el Programa Individual d'Atenció després d'haver transcorregut un termini superior als sis mesos legalment establits, però se'ls reconeix la retroactivitat des de la data de la resolució del PIA o en el millor dels casos des dels sis mesos posteriors a la data de la sol·licitud (sense atendre a la normativa que se li aplicava).

- Demores en la resolucions de PIA a persones amb reconeixement de grau 1, nivell 2, de dependència, que comporta que no se'ls reconega dret a la seua percepció fins a l'1 de juliol del 2015. Amb caràcter general implica retardar la incorporació al Sistema d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència de persones que haurien d'haver

entrat al gener del 2011, una qüestió que s'agreuja en el cas de la comunitat autònoma a causa de les importants demora en la resolució del PIA.

- Demores en els pagaments de terminis de retroactivitat ja reconeguda tant a persones dependents com als seus legítims hereus. Cal destacar en este apartat les importants demores produïdes en el pagament de la retroactivitat quan esta ha de ser abonada als legítims hereus.

- Demores en els pagaments mensuals de les prestacions a les persones dependents i a les institucions que les atenen (atenció residencial, etc.), que acumulant demores d'alguns mesos.

- Aplicació del termini suspensiu de dos anys en el reconeixement de retroactivitat. La Conselleria de Benestar Social emet resolucions de reconeixement d'efectes retroactius de la prestació reconeguda en què diu que aplica el termini suspensiu de dos anys, regulat pel Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, però sense determinar la quantia que correspon a l'indicat període, ni la forma i data prevista per al seu abonament.

- Demora en l'emissió de certificats de grau de discapacitat, reducció del grau de discapacitat reconegut, insuficiència d'ajudes econòmiques per a eliminació de barreres, incompliment de normativa en l'eliminació de barreres.

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

En l'exercici 2014 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.

Resulta necessari reiterar que a pesar dels esforços realitzats per l'Administració autonòmica, el període de tramitació continua excedint el legalment previst. L'incompliment dels terminis repercuteix molt negativament en les persones amb discapacitat, ja que els impedeix accedir a diversos tipus d'ajuda com ara places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en casa particular, quotes en oposicions, contracte de treball especial, etc., i s'ha recomanat a la Conselleria de Benestar Social que continue adoptant totes les mesures que siguen necessàries perquè els terminis s'ajusten als legalment establits, a fi d'evitar perjudicis a les persones afectades.

De la mateixa manera s'han presentat queixes davant del Síndic de Greuges per distintes associacions del sector de la discapacitat, i per persones afectades en què mostren la seua disconformitat amb el resultat de les revisions de grau de discapacitat realitzades en l'exercici 2013. De les dades globals presentats per la Conselleria de Benestar Social no es pot deduir una actuació sistemàtica en esta línia (la reducció del grau de discapacitat), sense detriment de la valoració de casos concrets, la valoració dels quals

sobrepassa les competències del Síndic de Greuges atés que es posen en qüestió valoracions de tipus tècnic.

- Supressió 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, ja que entenem que les referides mesures resulten imprescindibles per a la superació de les situacions de desigualtat que podrien patir les persones amb discapacitat.

- El reconeixement del grau de discapacitat del 33% a les persones declarades en situació d'incapacitat laboral permanent o total pel Sistema de Seguretat Social.

Les persones amb discapacitat que tenen declarada per Sistema de Seguretat Social (INSS) una incapacitat permanent total per al seu treball habitual (IPT) o una incapacitat permanent absoluta per a tot treball (IPA) es troben sovint amb dificultats per a acreditar l'homologació de la seua incapacitat laboral al grau de discapacitat del 33%, la qual cosa dificulta l'accés als beneficis a què té dret amb motiu de l'esmentat grau de discapacitat.

Tant la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones físiques amb discapacitat, com el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, els reconeix, tant als uns com als altres, un grau de discapacitat de, com a mínim del 33%, fins i tot a aquells el certificat de grau de discapacitat dels quals (emés per la Conselleria de Benestar Social) els reconega un grau inferior.

El problema sorgix quan algunes administracions exigixen a estes persones que acrediten el seu grau de discapacitat igual o superior al 33% amb el certificat adequat, però no els servix aquell en què es declara la seua IPT o el seu IPA.

- La teleassistència continua sent un programa molt valorat des del sector de les persones majors. La sostenibilitat del programa i la seua ampliació ha de ser un objectiu de les administracions públiques. En l'informe del Síndic de Greuges corresponent a l'any 2013 es va destacar la importància del programa de teleassistència per a cobrir l'objectiu d'afavorir que les persones majors romanguen en el seu medi habitual i evitar situacions de desarrelament.

Com és sabut, el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat va suprimir, l'any 2013, la 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 arreu del territori espanyol. La supressió d'esta partida pressupostària va afectar directament els convenis subscrits amb diputacions provincials i ajuntaments de la Comunitat Valenciana, per a la prestació del servici.

Durant els exercicis 2013 i 2014, gràcies a l'esforç econòmic realitzat per diputacions provincials i ajuntaments afectats, s'ha aconseguit mantindre la prestació del servici sense minorar el nombre d'usuaris i sense que afecte de forma important el contingut del servici.

El Síndic de Greuges ha comprovat la disminució substancial de les queixes presentades per este motiu davant de la institució. De la mateixa manera i segons informació rebuda de les administracions afectades, es preveu per al 2015 l'increment de la dotació pressupostària, el que tindria efecte en el nombre de beneficiaris del programa.

Cadascun d'estos problemes, les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges, així com la posició que davant d'estes adopta la Conselleria de Benestar Social, seran tractats en l'apartat d'este informe que fa referència a les queixes d'ofici o presentades per la ciutadania davant de la institució.

9) Drets dels xiquets i xiquetes, i sistema de protecció de la infància a la Comunitat Valenciana.

L'any 2014 s'ha commemorat el 25 Aniversari de la Convenció dels Drets del Xiquet (1989), ratificada per Espanya el 31 de desembre de 1990.

En este informe cal destacar la iniciativa del Síndic de Greuges en l'organització d'una jornada de treball, duta a terme el 20 de novembre del 2014, dirigida a professionals i persones interessades en la matèria en què van ser tractats assumptes de tanta rellevància com el compliment de la Convenció a Espanya (anàlisi de l'últim informe de la Comissió de Drets del Xiquet), el projecte de Llei de modificació de la legislació de protecció de menors o el sempre candent tema del tràfic d'éssers humans i, en concret, com afecta dones i menors en els trànsits migratoris.

Lamentablement, esta commemoració de la Convenció dels Drets del Xiquet ha estat entelada pels reiterats informes publicats per entitats no governamentals respecte de l'augment de la pobresa infantil i el seu impacte en el desenvolupament físic, psicològic i emocional dels xiquets i les xiquetes.

La prolongada crisi soci econòmica, l'inici de la qual se situa l'any 2008, està tenint com a efecte més visible l'augment de l'anomenada bretxa de la desigualtat. L'augment de les persones i famílies situades en risc de pobresa i exclusió social és cada vegada major. Esta situació afecta especialment els grups de població més vulnerable i molt especialment els xiquets i xiquetes.

Els efectes que en el desenvolupament tant físic com psicològic dels xiquets i xiquetes tindran les conseqüències de la crisi, hauran de ser avaluats en un futur pròxim. Els danys físics que poden ser provocats per la malnutrició infantil o els danys psicològics que situacions com els desnonaments pogueren provocar en els xiquets (inseguretat, temor, estrés prolongat, etc.) han preocupat extraordinàriament el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Informes com el publicat en 2014 per Save the Children, sobre *La pobresa infantil i l'exclusió social a Europa* parlen de prop de 27 milions de xiquets i xiquetes en risc de pobresa o exclusió social en països d'Europa. L'informe indica que més del 33% de la població infantil espanyola es troba en risc de pobresa i exclusió social.

A la Comunitat Valenciana s'han detectat situacions de risc de pobresa i exclusió social, que, entre altres conseqüències, poden afectar l'alimentació que reben els xiquets i

xiquetes i es denuncia que, per a molts d'ells, el menjar que reben en els centres escolars és l'únic menjar diari que prenen en condicions.

La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets del Xiquet reconeix que tots els xiquets i les xiquetes tenen dret a desenvolupar completament el seu potencial social, emocional, cognitiu i físic, independentment de les circumstàncies de les seues famílies.

La pobresa i l'exclusió social infantil són una qüestió de drets dels xiquets i les xiquetes i s'han d'abordar a través d'un enfocament de drets d'una forma integral i estable i no sols des de mesures puntuals, pal·liatives, més pròpies d'un sistema assistencialista.

Durant 2014 algunes iniciatives promogudes per col·lectius de docents, pares, sanitaris, ONG, han visibilitzat el problema de la pobresa infantil i en concret de les conseqüències que pel que fa a la qualitat de l'alimentació rebuda està produint. Estes iniciatives han provocat actuacions d'entitats locals (diputacions, ajuntaments, mancomunitats, etc.) i de la mateixa Administració autonòmica a través de la Conselleria de Benestar Social.

La gravetat de la situació, atés que afecta drets de les famílies i dels xiquets de la nostra Comunitat, ha merescut l'atenció preferent d'esta institució, per la qual cosa es van obrir diverses queixes d'ofici respecte d'això. En concret es va decidir l'elaboració d'un informe sobre la situació de les famílies en risc de pobresa i exclusió, amb especial menció de la situació de la infància, i una segona queixa d'ofici referida a les actuacions dutes a terme per les distintes administracions per a escometre l'atenció alimentària i educativa dels xiquets i xiquetes durant el període estival. A ambdues queixes ens referirem en l'apartat de queixes d'ofici del present informe.

L'atenció integral a menors amb problemes de conducta i l'atenció als problemes de salut mental infantojuvenil es mostren com un dels àmbits de major debilitat del sistema de protecció a la infància a la Comunitat Valenciana.

L'atenció als casos de menors amb mesura de protecció jurídica (acolliment residencial) que presenten problemes de conducta i/o problemes de salut mental han centrat gran part de l'activitat del Síndic de Greuges en esta matèria.

A la Comunitat Valenciana, la Llei de protecció integral de la infància (2008) estableix la necessitat dissenyar polítiques integrals exigint l'actuació coordinada de tots els sectors públics implicats directament o indirectament en la protecció del menor i, en especial, l'educatiu, el sanitari, el terapèutic i el de protecció social.

De la tramitació de les queixes presentades davant del Síndic de Greuges, a les quals farem referència en este informe, es deduïx que la falta de delimitació de competències entre les distintes conselleries implicades i la seua falta de coordinació està provocant l'absència de plans integrals que donen resposta a una problemàtica tan complexa com la que hem esmentat.

Ben al contrari, cada conselleria amb competències (benestar social, sanitat, educació, etc.) sembla excusar la seua implicació en la resposta a l'atenció a estos menors i argumenta motius competencials, fet que produïx l'efecte de buit de responsabilitats, de



trànsit dels menors d'un departament a un altre i, en definitiva, una deficient atenció a estos.

Especial menció mereix en este apartat la queixa tramitada en esta institució i que es referix als anomenats centres de formació especial i terapèutics. Parlem de centres sense entrar a analitzar les “cabrioles” argumentals que la Conselleria de Benestar Social ha utilitzat per a explicar que no es tracta de centres si no de places i per això no calia una modificació de l'actual Ordre d'autorització de centres, en la qual es fixen les condicions materials i de personal.

Estos centres tenen com a objecte l'atenció a menors amb edats compreses, preferentment, entre els 12 i 17 anys, ambdues inclusivament, que es troben en situació de desprotecció social i estan sota la tutela o guarda de la Generalitat, i presenten, entre altres causes, disfuncions greus de conducta que requerixen necessitats especials d'intervenció, de manera que els cal una atenció específica en un entorn de major control i supervisió, al mateix temps que s'atenen les necessitats socials, educatives, emocionals i personals que han provocat la seua desprotecció, i sempre que no requerisquen un internament hospitalari o d'atenció mèdica intensiva.

En opinió del Síndic de Greuges, basada en la legislació de protecció de menors de la Comunitat Valenciana, l'atenció a estos menors no s'ha de reduir a la mesura d'acolliment residencial. Ben al contrari s'han de desenvolupar i s'han de potenciar les anomenades mesures de medi obert (desenvolupades en la comunitat) com una modalitat d'intervenció adequada en estos casos i limitar l'acolliment familiar per a aquells casos les circumstàncies dels quals ho requerisquen i pel menor temps possible.

Les condicions materials, sobretot pel que fa a la seguretat i contenció, la dotació de personal i la seua especialització, com també la metodologia d'intervenció que s'ha de seguir en estos centres, resulta especialment complexa. Una mostra d'això és que ha merescut un apartat especial i complementari a la modificació de la legislació de protecció de menors, actualment en tràmit.

No obstant esta complexitat, el fet objectiu d'ampliació del nombre de centres de formació especial i terapèutic a la Comunitat Valenciana ha motivat algunes de les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges en esta matèria, en el sentit de regular normativament el seu funcionament (condicions materials, personal, organització, funcionament, etc.).

La detecció de casos de menors estrangers que entren a Espanya de manera irregular sols o acompanyats de persones adultes que manifesten ser familiars, però sense documentació que acredite el parentiu, ha centrat l'atenció del Síndic de Greuges.

Esta situació d'especial vulnerabilitat dels menors i la sospita que, darrere de la seua realitat s'amaguen casos de tràfic d'éssers humans que afecten tant ells com le dones (mares i/o acompanyants), fa necessari augmentar la coordinació de les administracions públiques competents.

Este problema tan greu no afecta exclusivament les comunitats autònomes per les quals es detecta la seua entrada. Per contra, s'ha detectat que estos menors són traslladats

arreu del territori espanyol, fins i tot se sap que algun passa a altres països de la Unió Europea (França i Itàlia).

Els informes i l'anàlisi realitzada fins al moment fa evident l'extrema duresa de les situacions de tràfic d'éssers humans en què estan embolicats dones i menors de distint origen (subsaharià, Europa de l'Est, Sud-amèrica...) que entren al nostre país de forma irregular víctimes de tràfic d'éssers humans.

L'especial complexitat de l'assumpte (jurídic, control de fronteres, assistencial, drets humans, transnacionalitat, etc.) i l'especial vulnerabilitat de les persones afectades el fa mereixedor del qualificatiu "esclavitud del segle XXI".

Segons dades facilitades per organitzacions no governamentals que treballen directament amb les persones afectades, la Comunitat Valenciana és una destinació preferent utilitzat per les xarxes de tràfic d'éssers humans, per la qual cosa el Síndic de Greuges va decidir obrir una queixa d'ofici, actualment en tràmit i de la qual donarem puntual informació en l'apartat de queixes d'ofici.

D'altra banda, la Generalitat limita el dret a la gratuïtat dels productes farmacèutics als menors de 18 anys tutelats i n'exclou la resta de menors amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

Moltes de les queixes plantejades davant del Síndic de Greuges es referixen a menors d'edat amb discapacitat igual o superior al 33% a qui els han suprimit la gratuïtat dels medicaments en aplicació del que disposa la Llei 10/2012, de 21 de desembre, de mesures fiscals de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat Valenciana, coneguda com a llei d'acompanyament als pressupostos de la Generalitat Valenciana, que 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.

El referit paràgraf segon de l'article 16 establia:

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 serà extensible la prestació als majors de 18 anys diagnosticats amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 65%.

La Llei 8/2008, dels drets de salut de xiquets i adolescents, en l'article 20 (drets específics dels xiquets i adolescents amb discapacitat i malalts crònics) establix: "La Generalitat assumirà gratuïtament la prestació farmacèutica dels menors amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%".

Així mateix, la redacció que a l'article 129 de la Llei 10/2012 ha donat a l'article 12, apartat 3, de Llei 6/2008, de 2 de juny, d'assegurament sanitari del sistema sanitari públic de la Comunitat Valenciana, establix:

La Generalitat garantirà el dret d'accés i assumirà la despesa dels productes inclosos en la prestació farmacèutica, el catàleg ortopròtètic i ajudes

tècniques als menors de 18 anys residents a la Comunitat Valenciana que es troben sota 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). El Síndic de Greuges considera que la vigència de l'article 20, de la Llei 8/2008 està fora de tot dubte, per la qual cosa la Generalitat hauria d'assumir la gratuïtat de la prestació farmacèutica dels menors amb un grau de minusvalidesa igual o superior al 33%, ja siga que estiguen estos tutelats o no per la Generalitat.

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

Les enormes dificultats per les quals continua travessant el sector de la construcció i l'obra pública també s'han deixat notar en 2014. La crisi econòmica continua impeding la tramitació de nous plans i projectes urbanístics. Les queixes que hem rebut enguany continuen referint-se, sobretot, als problemes que planteja esta paràlització urbanística.

Són molts els propietaris que han presentat queixa en esta institució per manifestar els enormes perjudicis que estan patint en seguir inclosos en programes d'actuació integrada caducats: continuen pagant l'impost sobre béns immobles com a urbà, han perdut les seues propietats sense cap compensació i s'han eliminat les activitats agrícoles que s'estaven desenvolupant fins al moment.

Alguns municipis continuen mantenint els avals requerits als propietaris per a garantir les obres d'urbanització, a pesar de l'important cost de manteniment dels avals i de no saber quan es podran finalitzar les referides obres. En altres casos, els municipis han optat per desclassificar el sòl inclòs en els programes d'actuació integrada caducats per a evitar el pagament com a urbà en l'impost sobre béns immobles i per tornar els avals bancaris als propietaris.

La generalitzada falta de liquiditat de les administracions públiques també està impeding a alguns ajuntaments acabar els projectes urbanístics que s'han quedat paràlitzats i que no han pogut implantar les obres d'urbanització: pavimentació dels carrers, clavegueram, enllumenat públic i encintat de voreres. En els casos més greus, les persones que han acudit al Síndic de Greuges havien obtingut fins i tot la llicència de primera ocupació a pesar de no estar acabada la urbanització de les seues cases. En estos casos, les nostres recomanacions han pretés accelerar la tramitació dels procediments legals per a implantar els servicis urbanístics bàsics que constituïxen una obligació de les entitats locals.

En altres àmbits urbanístics, la crisi econòmica encara continua deixant una important empremta. Continuem rebent una important quantitat de queixes en el sector del patrimoni historicoartístic. Els amos d'este tipus de béns tenen serioses dificultats per a mantindre en un adequat estat de conservació i, per la seua banda, els ajuntaments i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport tampoc tenen tota la liquiditat que seria necessària per a escometre les obres de reparació i conservació per execució subsidiària a costa dels propietaris obligats, sense deixar de prestar altres servicis públics obligatoris de primera necessitat que també demana la societat valenciana. El patrimoni cultural valencià està compost per una gran quantitat d'immobles l'adequat manteniment

i conservació dels quals per part de l'Administració pública valenciana requereix importants quantitats de diners, així com del temps necessari per a tramitar el procediment legalment establert quan els propietaris han incomplert amb el seu deure de conservació.

D'altra banda, el mal estat de neteja dels terrenys, solars i edificis sense acabar també ha centrat l'objecte d'un bon nombre de queixes en 2014. Els propietaris d'estos béns no els mantenen en adequades condicions d'higiene, decor i salubritat i això acaba provocant les protestes dels veïns limítrofs per les molèsties que esta desagradable situació els provoca, ja que l'Ajuntament tampoc sol comptar amb els recursos econòmics necessaris per a escometre els treballs de neteja per a repercutir-se'ls posteriorment als propietaris que incomplixen amb la seua obligació legal de conservar-los en bon estat.

Finalment, segueixen presentant-se prou queixes sobre l'execució d'obres il·legals, tant per falta de llicència com pel seu incompliment. Les persones afectades acudixen al Síndic de Greuges per denunciar la lentitud municipal a imposar les corresponents sancions i ordenar la demolició de les obres il·legalitzables. S'hi presenten les denúncies però els procediments tarden molt a ser tramitats, fins al punt que, massa sovint, es produïx la consolidació de les obres il·legals per haver prescrit el termini de quatre anys per a restablir la legalitat urbanística conculcada.

En este sentit, la nova Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP), vigent des del 20 d'agost del 2014, ha ampliat el termini de prescripció fins als quinze anys, de manera que serà molt difícil que prescriga l'acció administrativa per a ordenar el derrocament de les obres il·legalitzables.

Desitgem que l'aplicació de la LOTUP permeta aconseguir els seus ambiciosos objectius: la simplificació de l'ordenament urbanístic; la integritat en el tractament del territori tot harmonitzant totes les escales espacials de la planificació i avaluant en un mateix pla tots els aspectes ambientals, territorials, paisatgístics, econòmics i socials del pla; l'increment de la transparència i la seguretat jurídica, amb unes regles del joc clares des del principi i una major participació pública per a incrementar la legitimitat de les decisions urbanístiques, i finalment, la flexibilitat i adaptació a les demandes reals de mercat, tot apostant per la renovació i rehabilitació de la ciutat, davant de l'expansió urbana sobre sòls no transformats.

### *Drets relatius a l'habitatge*

El marc normatiu en matèria d'habitatge públic en l'àmbit de la Comunitat Valenciana troba el seu punt de partida en allò que hi ha previst en l'article 16 de l'Estatut d'Autonomia (en la redacció donada en la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana) d'acord amb el qual:

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 en favor dels joves, persones sense mitjans, dones

maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes.

Este precepte, en consonància amb allò que s'ha establert en l'article 47 de la Constitució espanyola, reconeix el dret a un habitatge digne en el marc dels denominats drets fonamentals de segona generació.

En este sentit, doncs, tant l'article 47 de la CE, com el transcrit article 16 de l'Estatut d'Autonomia, realitzen un reconeixement explícit del dret dels ciutadans a un habitatge digne i adequat.

Tal com el Síndic de Greuges ha destacat en les resolucions que sobre esta matèria ha emés, respecte d'este dret a l'habitatge cal tindre en compte que: "La garantia d'este dret condiona el gaudi d'altres drets constitucionals i la seua desprotecció situa la persona i la unitat familiar en una situació d'exclusió respecte del grup social majoritari".

No obstant això, a pesar que com acabem d'assenyalar el dret a l'habitatge és el suport o la base essencial per a l'exercici d'altres drets fonamentals, no és menys cert que l'accés a un habitatge digne continua constituint una qüestió pendent que, malauradament, ha adquirit un major protagonisme com a conseqüència de la crisi econòmica que vivim.

En relació amb este dret, és necessari tindre en compte que el Tribunal Suprem, quan interpreta este article, destaca que l'art. 47 del nostre text constitucional:

Consagra un dret social o de prestació que exigix, consegüentment, una intervenció de l'Estat i de les comunitats autònomes en l'esfera social i econòmica i una actuació positiva dels poders públics per a la consecució de la igualtat material que propugna l'article 9.2 de la Constitució.

I és que, d'acord amb la Constitució, el dret a l'habitatge és un dret subjectiu que els poders públics han de respectar i garantir. És per això que estos poders públics estan sotmesos a obligacions jurídiques en este àmbit, les quals es poden considerar pròpies del servici públic, en el sentit que és insuficient una mera activitat de policia o foment del sector privat; justament per això, a l'hora de fixar quin és el contingut concret que ha de donar-se al dret a un habitatge digne proclamat pels textos fonamentals analitzats, resulta necessari partir de la idea que l'Administració està obligada, per a aconseguir l'efectivitat real en el seu gaudi, a fer un pas més i a assumir la garantia, de forma directa, de facilitar i lliurar un habitatge assequible a qui el necessita.

En definitiva, el dret constitucional al gaudi d'un habitatge no ha d'entendre's només com a dret a accedir a un habitatge-unitat, sinó que ha de ser previst en una dimensió global, i considerar adequadament l'entorn ambiental immediat i el medi, urbà o rural, en què s'inserix aquella.

I és que la complexitat de l'estudi i anàlisi de l'habitatge es deriva de les pròpies característiques que definixen la seua naturalesa: és un bé que té una evident dimensió social, ja que el seu ús és necessari i imprescindible per als ciutadans; un vessant econòmic, perquè és al mateix temps objecte d'inversió i especulació, d'una banda, i producte d'un sector, el de la construcció i el turisme, que impulsa amb força altres sectors productius tradicionalment de l'economia, d'una altra banda; i finalment, l'habitatge té una indiscutible transcendència territorial, a causa de la seua incidència

espacial en les ciutats —són necessàries unes infraestructures apropiades per a una adequada qualitat de vida—, en la resta del territori, en el medi ambient i en el patrimoni cultural.

Per tant, ens trobem davant d'un bé amb implicacions socials, econòmiques i territorials, a què els ciutadans no poden accedir sinó amb grans i, de vegades, insalvables dificultats.

En relació amb el dret a l'habitatge, l'estudi dels expedients de queixa que els valencians i valencianes van presentar davant d'esta institució al llarg de 2014 ha tornat a evidència, tal com ocorre en exercici anteriors, l'especial incidència que la crisi econòmica ha tingut en l'efectivitat d'este dret i, amb això, la necessitat que les administracions públiques amb competència en la matèria (estatals, autonòmiques i locals) redoblen els seus esforços per a, en el sentit apuntat amb anterioritat, dotar de contingut i realitat el dret de la ciutadania a un habitatge digne, especialment en el cas dels sectors més desprotegits de la societat, que són els que precisament presenten més dificultats per a assolir el gaudi efectiu d'este dret.

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

En el primer àmbit, la capacitat d'estalvi dels particulars es reduïx significativament en l'haver de destinar, sovint, els seus ingressos al sosteniment de les necessitats més bàsiques, fet que determina que les quantitats que poden ser destinades a l'adquisició o, el que potser és més preocupant, al manteniment de l'habitatge, siguen cada vegada menors. 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 ara els joves, les famílies amb recursos econòmics escassos, els discapacitats, les persones majors o els immigrants.

D'altra banda, la crisi que ha afectat el sector immobiliari ha determinat que l'oferta d'habitatge haja estat reduïda, però no ha comportat, com a lògica conseqüència, una reducció significativa dels preus de venda al públic dels habitatges, que romanen en nivells encara inassequibles per a l'economia de molts ciutadans.

Tal com indiquem en els informes anuals corresponents al 2012 i 2013, i ara tornem a insistir, l'acció conjunta d'ambdues situacions, unit a les dificultats superiors que existixen en este moment per a accedir al finançament aliè tradicionalment exercida per les entitats financeres, ha conduït al fet que la distància que hi ha entre el preu de les cases i la capacitat d'estalvi dels ciutadans, especialment la d'aquells pertanyents als col·lectius més desfavorits, haja estat incrementada gradualment de manera significativa; la realitat diària de tramitació dels expedients de queixa ens mostra que la bretxa que existix entre la capacitat d'estalvi dels particulars i el preu de l'habitatge s'ha incrementat en haver-se reduït la primera i mantenir-se estable la segona, cosa que dificulta l'accés a l'habitatge i, amb això, l'efectivitat del dret a un habitatge digne.

Des d'una altra òptica, és necessari continuar insistint, com ja vam fer en l'anterior informe anual d'esta institució, en el fet que l'obertura de la bretxa entre les dues variables que analitzem (capacitat d'estalvi dels particulars i preu de l'habitatge) no sols té efectes negatius a l'hora de garantir l'accés dels ciutadans a un habitatge digne, sinó que també dificulta el manteniment del dret a qui, en èpoques anteriors de major estabilitat i creixement econòmic, havien aconseguit accedir-hi.

Tal com vam remarcar al moment oportú, ja no es tracta solament del fet que accedir a un habitatge siga més difícil cada dia, sinó que moltes persones i famílies que havien pogut adquirir-ne un, ara veuen que la situació d'endeutament que patixen (normalment derivada de l'esforç que van fer per a adquirir precisament l'habitatge de què gaudixen) els conduïx a perdre'l.

És per això que cal insistir novament en la idea que manifestem ja en els nostres anteriors informes anuals. La unió dels processos exposats anteriorment genera una dinàmica preocupant: qui no té habitatge continua tenint molt difícil la possibilitat d'accedir-hi, i aquells que sí que en tenien, cada vegada més sovint veuen perillar el seu dret o el perden directament com a conseqüència de la tramitació de procediments de desnonament o d'execució hipotecària.

En un altre ordre de qüestions, resulta especialment rellevant destacar que l'any 2014 ha sigut la primera anualitat completa de vigència del Reial Decret 233/2013, de 5 d'abril, que constituïx el marc normatiu pel qual es regula el Pla Estatal de Foment del Lloguer d'Habitatges, la Rehabilitació Edificatòria i la Regeneració i Renovació Urbanes, 2013-2016. Com sabem, este Pla Estatal ha significat un gir essencial en les polítiques d'accés a l'habitatge, en haver optat per l'adopció d'una estratègia d'intervenció basada essencialment en dos punts: el foment del lloguer i el foment de les actuacions de rehabilitació i regeneració urbana.

Quant a este canvi de paradigma és molt expressiva la pròpia exposició de motius del Pla Estatal, quan assenyalava que:

La realitat econòmica, financera i social que avui impera a Espanya aconsella un canvi de model que equilibre ambdues formes d'accés a l'habitatge i que, al seu torn, propicie la mobilitat que reclama la necessària reactivació del mercat laboral. Un canvi de model que busque l'equilibri entre la forta expansió promotora dels últims anys i l'insuficient manteniment i conservació del parc immobiliari ja construït, no sols perquè constituïx un puntal fonamental per a garantir la qualitat de vida i el gaudi d'un medi urbà adequat per part de tots els ciutadans, sinó perquè a més, ofereix un ampli marc per a la reactivació del sector de la construcció, la generació d'ocupació i l'estalvi i l'eficiència energètica, en consonància amb les exigències derivades de les directives europees en la matèria. Tot això en un marc d'estabilització pressupostària que obliga a rendibilitzar al màxim els escassos recursos disponibles.

En este sentit, i en relació amb l'habitatge públic, els objectius del Pla deixen de centrar-se en la construcció d'habitatge nou i la potenciació de la modalitat d'ús de l'habitatge en règim de propietat, per a optar per un model que tendisca a adaptar el sistema d'ajudes a les necessitats socials actuals i a l'escassetat de recursos disponibles, concentrant-les en dos eixos (el foment del lloguer i el foment de la rehabilitació i regeneració i renovació urbanes).

Si ens centrem en l'anàlisi de les polítiques públiques que l'estudi de les reclamacions presentades per la ciutadania valenciana ens ha oferit, és necessari constatar que la situació descrita fins al moment 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, es constata a través de la tramitació dels expedients de queixa que són moltes les persones que han sol·licitat un habitatge de protecció pública i reuneixen tots els requisits exigits per la normativa aplicable per a gaudir-lo, han d'esperar un llarg període de temps per a poder accedir a una d'estes cases, i són moltes persones qui ni tan sols han pogut fer-ho, tot i els nombrosos anys que porten demanant-les.

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 d'habitatges.

Com en exercicis anteriors, la tramitació dels expedients de queixa ha tornat a posar de manifest les denúncies que els ciutadans que es troben esperant l'adjudicació d'un habitatge públic realitzen sobre l'existència de cases buides als municipis en què viuen, i amb això, les dificultats que les administracions públiques amb competències en la matèria, atesa la situació de restricció pressupostària a què es troben sotmeses, troben per a condicionar les cases que han sigut desallotjades i que han de ser reparades abans de lliurar-les a un nou beneficiari. Estes dificultats es troben en la base de la percepció que els ciutadans ens manifesten i incidixen negativament en el nombre de vivendes que l'Administració pública té al seu abast per a satisfer una demanda que, com assenyalam, és cada vegada major.

En un altre ordre de coses, durant l'exercici de 2014 l'estudi dels expedients de queixa tramitats en matèria d'habitatge han continuat posant de manifest el retard que produïx 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.

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 diversos tipus d'ajuda que, en diversos conceptes, els van ser reconegudes, ja siga el cas de 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 cases, entre d'altres. Es tracta en tots els casos 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 de la impossibilitat d'efectuar-ne l'abonament efectiu, a causa de l'absència de crèdit pressupostari suficient.

A la vista de la situació descrita, i que hem tractat d'exposar breument en els paràgrafs anteriors, des del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana s'ha sol·licitat a les administracions amb competències en la matèria que incrementen els seus esforços en matèria de polítiques públiques d'habitatge, atesa la major necessitat que els ciutadans presenten, en un escenari de crisi econòmica, per a aconseguir l'efectiu gaudi d'este dret. De manera especial, estes reflexions s'han extremat a l'hora de recomanar actuacions decidides i efectives per a garantir el dret en el cas de famílies i persones amb menors



recursos econòmics, com també per a aconseguir la integració dels immigrants i dels col·lectius especialment necessitats.

#### **4.9. Dret a un medi ambient adequat**

Durant l'any 2014, el problema que més s'ha suscitat en les queixes presentades en esta institució en matèria mediambiental és, com en anys anteriors, el relatiu a la contaminació acústica, ja siga la que produïxen establiments —tant a l'interior com a l'exterior— amb ambientació musical o sense, ja siga la que prové d'altres fonts menys freqüents; és a dir, que s'hi ha reproduït les problemàtiques habituals.

L'abundant jurisprudència existent en esta matèria permet connectar la indemnitat davant del soroll amb drets constitucionals del màxim rang de protecció, com són els drets a la inviolabilitat del domicili, a la salut, a un habitatge digne, o a un medi ambient adequat.

Així, en les recomanacions emeses per esta institució al llarg de 2014 s'insistix en la necessitat aplicar amb el màxim rigor les normes que regulen la llicència ambiental, tant pel que fa a l'exigència de la seua tinença per a l'obertura de qualsevol establiment públic, com a respecte a les potestats d'inspecció i sanció en el cas d'incompliment dels requisits o condicions exigits, o de la inadequació sobrevinguda de determinades instal·lacions o activitats.

Un altre tipus de fonts de contaminació acústica són els casals fallers, locals festers, revetles, celebracions i un altre tipus d'esdeveniments que se celebren a l'aire lliure, a més dels comportaments incívics entre veïns o els sorolls procedents d'activitats comercials o industrials.

En tots els casos s'ha instat les administracions competents a adoptar les mesures necessàries, tant de caràcter preventiu com sancionador, a fi de minimitzar o evitar les molèsties que es produïxen.

La Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, estableix mecanismes com són la planificació acústica o la possibilitat de declarar zones acústicament saturades, que no sempre s'utilitzen per part dels municipis, com tampoc solen aplicar-se les mesures cautelars i les de tipus sancionador, per la qual cosa en les recomanacions emeses per esta institució s'insistix en la necessitat desenvolupar al màxim totes les possibilitats previstes en la norma.

Una altra problemàtica abordada per les queixes presentades durant 2014 en matèria de medi ambient és la contaminació atmosfèrica, en la qual la confluència de competències estatals, autonòmiques i locals, i la interpretació de les normes per estes ha provocat, en el cas concret que es tracta en les queixes presentades en esta matèria, indefensió en els ciutadans afectats.

En 2014 també s'han rebut queixes procedents d'associacions i col·lectius en defensa del medi ambient, i de ciutadans particulars, en no haver obtingut resposta a les seues peticions d'informació o per haver obtingut informació insuficient o incompleta.

La Llei 27/2006, de 18 de juliol, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, estableix que per a fer efectiu el dret a un medi ambient adequat totes les persones tenen una sèrie de drets en les seues relacions amb les autoritats públiques, entre els quals es troben l'accés a la informació ambiental, que 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 seua recerca d'informació, tot ampliant considerablement el tipus d'informació objecte de difusió.

En el segon vessant s'estableix 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 a mans de l'autoritat a qui s'ha dirigit la sol·licitud, i es reduïxen els terminis de contestació a un mes, que només s podrà ampliar quan el volum i la complexitat de la informació ho justifiquen. Es regulen en la llei les excepcions a l'obligació de facilitar la informació ambiental, i l'autoritat pública haurà de ponderar en cada cas els interessos públics en joc i justificar la negativa a subministrar la informació sol·licitada, i caldrà interpretar els motius d'excepció de manera restrictiva.

Juntament amb el dret d'accés a la informació ambiental, la Llei 27/2006 regula altres drets en relació amb la participació pública a plans, programes, projectes i disposicions de caràcter general relacionats amb el medi ambient; en relació amb l'accés a la justícia i la tutela administrativa, com també qualsevol altre que reconega la Constitució i les lleis.

#### **4.10. Drets lingüístics**

En este capítol inicial pretenem fer complir el mandat recollit en l'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de “donar compte de la situació general de la protecció dels drets i llibertat a la Comunitat Valenciana a què esta Llei es referix” a fi de valorar l'estat de protecció dels drets a partir de l'anàlisi que, en matèria de cooficialitat lingüística, la ciutadania valenciana ha sotmés a la consideració d'esta institució i, en concret, sobre el grau de respecte de l'Administració Pública Valenciana als drets lingüístics reconeguts als ciutadans.

La Constitució espanyola ressalta la riquesa de les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural que haurà de ser objecte d'especial protecció, i en l'article 3 que el castellà és la llengua oficial de l'Estat i que la resta de les llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes, de conformitat amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

I, en connexió amb el que disposa l'article 6 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, s'encomana a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, per a la qual cosa s'hi instaurarà un règim que imposa als poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conèixer i usar les dues llengües cooficials, sense que, en cap cas, pugua prevaldre l'una sobre l'altra.

En este sentit, hem de dir que la cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució, que reconeix com a llengua oficial la d'una determinada comunitat autònoma, va modificar substancialment l'ús tant privat com oficial de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol; i és per això que les comunitats autònomes amb idioma

oficial propi han legislat sobre la matèria, a través de les denominades lleis de normalització lingüística, amb la finalitat de fomentar l'ús oficial del valencià, de manera que abaste quotes semblants a aquelles que corresponen al castellà, llengua oficial arreu del territori espanyol, com hem dit.

La persecució d'estos legítims objectius —reconeguts en les legislacions autonòmiques sota l'empara atorgada per la CE— no pot, però, desconèixer, i de fet no ho desconeix, que l'article 14 de la CE estableix el principi d'igualtat amb interdicció de tota forma de discriminació per motius de llengua, i la declaració de l'article 3 del text constitucional estableix expressament el dret a usar el valencià.

En este sentit, la Llei d'ús i ensenyament del valencià (Llei 4/1983, de 23 de novembre) dictada en desplegament del mandat estatutari contingut en l'article 6, estableix en l'article 2 que el valencià és la llengua oficial de la Generalitat i de l'Administració Pública Valenciana, com també de la local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenguen.

De conformitat amb tot el que antecedit, no hi ha cap dubte sobre l'obligació de l'Administració Pública Valenciana, tant autonòmica com local, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o 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; una cooficialitat que ha de ser palesa en totes les manifestacions públiques a fi de desterrar qualsevol forma de discriminació per motius de llengua.

El Síndic de Greuges comprén els esforços de l'Administració Pública Valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent instaurat per la CE i l'Estatut d'Autonomia, i comprén també les dificultats pressupostàries de les administracions, però no és just, i cal cridar l'atenció sobre el fet que la Llei d'ús i ensenyament del valencià està vigent des de fa més de 30 anys i ja en el seu títol tercer reconeix el dret dels ciutadans a utilitzar tant el castellà com el valencià.

Així mateix, la Llei d'ús i ensenyament del valencià, en les seues disposicions transitòries, estableix un termini de 3 anys perquè les distintes àrees de l'Administració Valenciana porten a terme les seues disposicions, (terme superat a l'excés si tenim en compte que l'esmentada Llei va entrar en vigor en 1983), per a adaptar les seues estructures a la cooficialitat lingüística, i hem constatat que algunes administracions, generalment locals, a pesar del temps transcorregut, no han posat en marxa cap actuació per a aconseguir l'objectiu que el valencià estiga present en totes les actuacions oficials i que, de vegades, els propis teglaments municipals per a la normalització lingüística no es complixen i s'excusen en la limitació de recursos econòmics dels ajuntaments i en la necessitat racionalitzar-los.

En conseqüència, i encara que les queixes en matèria lingüística formulades davant del Síndic de Greuges no són nombroses, esta institució, igual que en anys anteriors, i com a garant dels drets lingüístics dels valencians, ha instat l'Administració autonòmica, local i les corporacions i institucions que en depenen perquè revisen les seues estructures i les adapten a la cooficialitat lingüística vigent, com també els continguts de les seues pàgines web oficials de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la nostra Comunitat, una tasca que els ciutadans exigixen i que, de vegades no es pot dur a terme pels xicotets ajuntaments a causa de l'elevat cost que té la

configuració de pàgines webs bilingües, i que és preterida davant de necessitats d'urgent atenció com ara els serveis socials, l'educació, els menors, les dones, els ancians o a la realització d'infraestructures bàsiques, etc.

Al llarg d'enguany, també alguns ciutadans han requerit el Síndic de Greuges tot apel·lant al seu dret a ser atesos en els serveis públics en valencià, ja que la integració lingüística de les dues llengües oficials comporta l'obligació per als poders públics de facilitar els instruments necessaris perquè així siga i, per tant, l'obligació que els funcionaris amb atenció directa al públic tinguen els coneixements suficients de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat o perquè les comunicacions dirigides als ciutadans, la publicitat institucional, etc. es realitze en la llengua cooficial triada per aquells o, en el cas de campanyes publicitàries oficials, butlletins municipals i retolació viària, s'hi tinga en compte el valencià.

## **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, ens reconeix la potestat d'iniciar investigacions d'ofici, és a dir, sense que calga que la ciutadania presente una queixa o reclamació, i això a fi 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 2014**

A continuació, passem a detallar les investigacions incoades d'ofici per esta institució en 2014.

#### **Queixa d'ofici núm. 1/2014 (expedient núm. 1400563), sobre supressió d'unitats en l'ensenyament en valencià.**

La possibilitat que el curs 2014/2015 foren suprimides 187 unitats d'educació infantil, tant en valencià com en castellà, en l'ensenyament públic a la Comunitat Valenciana i no s'augmentaren 8 unitats en l'ensenyament privat-concertat, segons es despenia de la proposta d'arranjament escolar, i 111 d'estes —és a dir, el 59%— de la denominada línia en valencià. I també segons es despenia també de l'informe elaborat a este efecte per Escola Valenciana i fet públic al gener del 2014, sobre el possible retall de l'ensenyament en valencià en 6 centres sostinguts amb fons públics, va determinar que accedírem a la petició de la Sra. Marina Albiol Guzmán, diputada autonòmica d'Esquerra Unida del País Valencià (EUPV) i incoàrem d'ofici una investigació a fi de conèixer de primera mà si les afirmacions fetes per Escola Valenciana en el seu informe

implicarien la desaparició en algunes poblacions valencianoparlants d'escola pública en valencià i s'hi impediria la normalització de la nostra llengua.

La investigació es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la qual, substancialment, en el primer informe remés a esta institució donava compte que la planificació educativa aconseguix cada curs escolar i per a cada municipi de la Comunitat Valenciana que l'oferta de places escolars siga superior a la demanda d'escolarització, tenint en compte les modalitats lingüístiques i l'optimització de tots els recursos, entre estos, les infraestructures disponibles per a impartir cada ensenyament.

No obstant això, i per tal de proveir millor, vam demanar a l'Administració educativa una ampliació del seu dictamen inicial i que fera extensiu el seu informe a concretar les unitats previstes per a suprimir la línia de valencià en els centres escolars esmentats, com també el nombre total d'unitats d'esta línia (serien suprimides en centres ubicats en territoris de predomini lingüístic valencià).

La tramitació de la queixa de referència contínua oberta en la data de redactar el present informe anual a les Corts.

#### **Queixa d'ofici núm. 2/2014 (expedient núm. 1401857), sobre deficients instal·lacions docents.**

Esta institució es va assabentar mitjançant els mitjans de comunicació de la precària situació d'un CEIP alacantí, ja que no reunia els requisits mínimament exigibles per la legislació vigent per a impartir-hi docència. Segons sembla, la causa d'això eren les condicions d'insalubritat i inseguretat del centre, ja que els alumnes no tenien instal·lacions pròpies atés que estaven ubicats en les d'un IES i, per este motiu, els alumnes de 4 anys estaven obligats a utilitzar els sanitaris dels alumnes d'ESO i batxillerat, perquè els espais d'estos nivells educatius no hi estaven delimitats.

De conformitat amb el que acabem d'exposar, vam determinar incoar d'ofici la queixa de referència i va visitar les instal·lacions del centre una comissió d'esta institució, encapçalada pel Sr. Carlos Morenilla Jiménez, adjunt segon al Síndic de Greuges, i també vam dirigir un ofici a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport a fi de conèixer les previsions existents per a desbloquejar la situació.

El nucli central de la queixa estava determinat per la no-construcció d'un nou centre per a l'alumnat de la zona centre que, possiblement per raons econòmiques i falta de liquiditat de la hisenda autonòmica, no s'havia portat a terme. A causa d'això, l'alumnat d'educació infantil i primària va ser ubicat en l'edifici destinat a ESO i batxillerat, la titularitat del qual correspon a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Així mateix, considerarem important, per tal d'entendre millor la problemàtica de l'alumnat, manifestar a l'AMPA les actuacions que esta institució havia dut a terme, amb l'objectiu que hi formularen les al·legacions que consideraren convenients, cosa que van fer. Actualment la queixa està pendent de resolució.

#### **Queixa d'ofici núm. 3/2014 (expedient núm. 1407970), sobre l'enfonsament del sostre d'un CEIP.**

Amb la finalitat de conèixer de primera mà la situació real del centre escolar, es va proposar incoar d'ofici una queixa dirigida a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i també a l'Ajuntament de Valencia, per a, en última instància, verificar la realitat de les informacions obtingudes pels mitjans de comunicació i, si s'escau, les mesures adoptades per l'Administració educativa.

Després de la caiguda d'una de les plaques d'escaiola que formaven part del fals sostre del CEIP objecte de la queixa, l'Ajuntament de Valencia va realitzar una inspecció i recol·locació de totes les plaques del fals sostre del centre que havien estat manipulades inadecuadament penjant objectes del sostre.

La Conselleria d'Educació, per la seua banda, va incloure en el Pla de Revisió d'Infraestructures Educatives (PRIE), fase II, l'actuació en el col·legi a fi d'eliminar el fals sostre de plaques del mateix tipus en tot el centre, i s'hi va autoritzar, en virtut de contracte d'obra menor, una empresa per import de 18.953,15€, IVA inclòs.

La causa que va originar el despreniment, segons els tècnics intervinents, va ser una deficient adherència inicial, agreujada per vibracions puntuals i canvis d'humitat.

Així mateix, com a mesura de protecció de la comunitat educativa que permeta evitar riscos, es va comprovar la situació del material ignífug dels forjats, es van revisar totes les instal·lacions i es va retirar part d'eixe material ignífug que podria ser susceptible de desprendre's (una actuació realitzada per l'Ajuntament de Valencia durant el període de vacances de Pasqua).

Durant la primera setmana lectiva, després de les vacances de Pasqua, va començar l'obra de reposició del fals sostre i s'hi va col·locar una malla de protecció per a absorbir, si s'escau, possibles despreniments. Així mateix, es va reposar en la part inferior el fals sostre retirat en l'actuació anterior, de material més lleuger, en planta baixa i primera.

Les obres es van escometre de tres en tres aules, i els alumnes van ser ubicats en altres espais del centre, per tal de no interrompre la vida escolar diària del col·legi.

Per a esta finalitat es va adjudicar un contracte d'obra menor per un import de 54.668,41€, IVA inclòs.

La conclusió i certificació de les obres va determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient obert a este efecte.

#### **Queixa d'ofici núm. 4/2014 (expedient núm. 1408093), sobre el deficient estat de conservació del castell de Santa Bàrbara (Alacant), declarat bé d'interés cultural.**

Segons diverses notícies aparegudes en els mitjans de comunicació, el castell de Santa Bàrbara d'Alacant, declarat bé d'interés cultural, es troba en un deficient estat de conservació: la Sala Llarga està tancada per un problema de despreniments que té el sostre; la rampa d'accés a la cafeteria per a les persones discapacitades es troba avariada des de fa més de tres mesos; les contínues avaries de la màquina expenedora de tiquets de l'ascensor; més d'una dotzena de papereres del castell estan trencades o fora del seu suport.



Davant de l'informe remés a esta institució per l'Excm. Ajuntament d'Alacant, acordarem el tancament de la investigació i vam demanar a la corporació local que ens mantinguera informats sobre les mesures que es continuen adoptant per a millorar l'estat de conservació i el funcionament correcte de totes les instal·lacions del castell de Santa Bàrbara.

**Queixa d'ofici núm. 5/2014 (expedient núm. 1408094), sobre la bonificació als habitatges socials en l'impost sobre béns immobles.**

Ens vam assabentar, a través de la queixa interposada per un ciutadà i també dels mitjans de comunicació, que l'entitat d'Infraestructures de la Generalitat (EIGE) estava repercutint als seus inquilins el pagament de l'impost sobre béns immobles (d'ara endavant, IBI) dels habitatges socials, i de la mateixa manera, EIGE no el pagava en els seus habitatges desocupats. Acordarem obrir la queixa d'ofici núm. 1318035, en la qual vam emetre unes recomanacions que no van ser acceptades per la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient. Estes recomanacions són transcrites més endavant, en l'apartat corresponent a les queixes d'ofici incoades l'any passat.

La Conselleria ens va comunicar el següent:

(...) la normativa d'habitatges de promoció pública en vigor, quant al règim d'ús, conservació, aprofitament i cessió d'estos habitatges, es troba recollida en el títol III del Decret 75/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Habitatges de Protecció Pública, declarat expressament en vigor per la disposició derogatòria única del Decret 90/2009, de 26 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Habitatges de Promoció Pública.

En el paràgraf 3r de l'article 165 del Decret es recull que: "Seran a compte dels arrendataris les despeses necessàries per al manteniment de l'habitatge, com també el cost dels servicis i subministraments, tant de l'immoble on s'ubique, com de la casa, i l'import de tots els tributs que els graven, en particular l'impost sobre béns immobles, la taxa de brossa, les quotes per al soterrament i les despeses comunes de les juntes d'administració.

En l'article 74 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, es recullen les anomenades bonificacions potestatives. Estes bonificacions s'apliquen de forma potestativa pels ajuntaments, dins del principi d'autonomia de les corporacions locals.

Dins d'este principi d'autonomia de les corporacions locals, correspon a cada ajuntament valorar les possibilitats d'aplicar algun tipus de bonificació en l'IBI dels habitatges que constitueixen el patrimoni de promoció pública de la Generalitat, la gestió i administració del qual correspon a l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat.

No obstant això i en cas de trobar obstacles per a la concessió de bonificacions en aplicació de l'actual normativa, podria proposar-se la modificació legislativa oportuna a fi d'aclarir i especificar este tipus de bonificació, en el sentit més adequat als interessos socials que es pretenen defensar.

En data 21 de novembre del 2013, es va signar un conveni entre la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat, en relació amb el termini de recaptació de l'IBI i qualssevol altres tributs que graven els habitatges de promoció pública de la Generalitat (...). Les entitats locals que ratifiquen l'esmentat conveni hauran d'aprovar/modificar les ordenances fiscals reguladores de l'IBI i qualssevol altres tributs que graven els habitatges de promoció pública titularitat de la Generalitat, a fi d'establir-hi el termini per a cobrar-los.

D'este informe es desprén que qualsevol ajuntament pot mitigar les càrregues impositives a estos habitatges públics i socials si els aplica una bonificació del 95%, ja que independentment que es fraccione el pagament de l'IBI i qualsevol altre tribut que grave els habitatges de promoció pública titularitat de la Generalitat, continuen tenint la mateixa càrrega impositiva al llarg de l'exercici i no se soluciona el problema plantejat, que és reduir la càrrega impositiva que tenen les famílies que accedixen a un habitatge social com a conseqüència de les dificultats econòmiques que suporten les famílies, ja que en molts casos tots els membres de la unitat familiar estan desocupats.

En conseqüència, vam acordar l'obertura d'una investigació d'ofici i vam demanar un informe a la Federació Valenciana de Municipis i Províncies en este sentit:

Si els ajuntaments de la Comunitat Valenciana realitzaran alguna actuació en relació amb l'aplicació de la bonificació del 95% de la quota íntegra de l'impost sobre béns immobles, establida en l'article 74.2 quarter, el qual va ser aprovat al desembre del 2012 pel Govern, que va introduir canvis en els tributs locals i va modificar 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, quant al cobrament de l'impost sobre béns immobles dels habitatges públics titularitat de la Generalitat Valenciana.

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

### **Queixa d'ofici núm. 6/2014 (expedient núm. 1408231) sobre l'atenció a menors en menjadors escolars durant l'època estival.**

A la Comunitat Valenciana s'han detectat situacions de risc de pobresa i exclusió social, que, entre altres conseqüències, poden afectar l'alimentació que reben els xiquets i les xiquetes, i s'ha denunciat que per a molts d'estos xiques el menjar que reben en els centres escolars és l'únic menjar diari que prenen en condicions.

Les beques escolars concedides per la Conselleria d'Educació cobrixen el període d'octubre a maig, però deixen sense cobertura de menjador escolar els xiquetes que estan en situació de pobresa i els situa en un veritable risc de malnutrició, amb els efectes que això podria tindre en el seu desenvolupament físic, psicològic, rendiment acadèmic, etc.

Algunes iniciatives promogudes per col·lectius de docents, pares, sanitaris i ONG han visibilitzat el problema i han provocat actuacions d'algunes entitats locals i de la mateixa Conselleria de Benestar Social.

- Actuacions dutes a terme des del Síndic de Greuges

La situació de pobresa per la qual passen moltes famílies a la Comunitat Valenciana ha tingut com a reflex més evident la precarietat alimentària que afecta molts xiquets i xiquetes de la nostra Comunitat. Durant el curs escolar, la precarietat alimentària d'estos xiquets i xiquetes s'ha pal·liat gràcies a la seua assistència als menjadors dels centres escolars. Molts d'ells són perceptors de beques de menjador.

Les beques de menjador concedides per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, convocades per al curs acadèmic 2013-14 per Resolució de 20 de juny del 2013, tenen com a beneficiaris directes alumnes de centre educatiu beneficiari de ruta de transport escolar, alumnat de centres específics d'educació especial i aules específiques d'educació especial en centres ordinaris de titularitat de la Generalitat i privats concertats, com també alumnat que tinguera condició d'orfe absolut, fills i filles de víctimes de violència de gènere i víctimes de terrorisme.

Quant als beneficiaris de l'ajuda assistencial de menjador escolar que necessiten barem previ, per a concedir les beques es té en compte, tant el nivell de renda, com les circumstàncies socioeconòmiques (alumnat de centres CAES, desocupació, refugiats polítics, família monoparental, toxicomania, famílies nombroses, discapacitat d'alumnes, etc.).

En definitiva, els xiquets i les xiquetes beneficiaris de beques de menjador escolar pertanyen a famílies que, sovint, a causa de la situació de prolongada crisi econòmica, es troben en situació de risc de pobresa i exclusió, i necessiten l'ajuda dels poders públics per a poder complir amb les seues obligacions com a mares i pares.

És evident que l'abordatge d'esta situació no pot limitar-se a accions puntuals i ha de ser sotmés a una anàlisi integral de les seues causes i, per tant, les respostes que cal adoptar han de ser igualment de caràcter integral i no estigmatitzadores.

No és menys cert, però, que la situació està afectant la cobertura de necessitats bàsiques, en este cas, l'alimentació de xiquets i xiquetes d'educació infantil, primària i ESO, i per això hi calen accions puntuals i immediates.

Les conseqüències d'una deficient nutrició en xiquets d'estes edats afecta el seu desenvolupament físic, psicològic i també el rendiment escolar. És per això que el fet de no solucionar el problema vulneraria clarament el dret que tenen que els poders públics asseguren la protecció i atenció necessària per al seu benestar i desenvolupament.

Per tot això, i com a mesura de caràcter excepcional i urgent, vam instar la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que, d'ofici, ampliara la durada de les beques de menjador concedides en el curs acadèmic 2013-14 a l'alumnat de la Comunitat Valenciana i que donara cobertura al període comprés entre els mesos de juny a setembre (ambdós inclusivament) de 2014.

Tot això sense detriment que foren adoptades les necessàries mesures de coordinació amb la Conselleria de Benestar Social i les entitats locals amb competència en la resolució del problema.

Per a conèixer les mesures que es podrien adoptar a fi de pal·liar este greu problema, vam sol·licitar informació a les administracions següents: Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, Conselleria de Benestar Social, diputacions de Castelló, València i Alacant, Federació Valenciana de Municipis i Províncies (vam demanar informació sobre les actuacions adoptades des dels diversos ajuntaments).

De la mateixa manera, vam demanar a la Conselleria de Sanitat que informara sobre possibles problemes de salut de la població infantil valenciana, vinculats a la seua deficitària o inadequada alimentació.

- Respostes de les administracions

- La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ens va informar del nombre d'alumnes beneficiaris de les beques de menjador, com també d'altres subvencions assignades a centres docents per al funcionament del servei de menjador, però no va atendre el requeriment del Síndic de Greuges d'ampliar la durada de les beques al període estival, atés que el servei de menjador s'inserix en l'àmbit educatiu i per tant se cenyix al temps que els xiquets passen en els centres.

- La Conselleria de Benestar Social va informar de la publicació en el DOCV de 18 de juny del 2014 de l'Ordre 14/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen i es convoquen ajudes per al desenvolupament del programa d'atenció a necessitats i inclusió social de menors i les seues famílies en el període estival per a l'any 2014.

Esta Ordre té com a objectiu finançar programes presentats per ajuntaments per a l'atenció a menors en situació de privació material, a través de l'oferta d'activitats en període estival i cobertura de necessitats alimentació. Esta iniciativa s'inclou en les que té previstes el Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat dins del programa de "Lluita contra la pobresa infantil per a l'atenció a famílies en situacions de privació material severa amb menors a càrrec seu". La dotació de la línia pressupostària va ser de 1.200.000 euros en 2014 (1.700.000 euros en 2015).

- La Federació Valenciana de Municipis i Províncies indica que no disposa de cap informació que puga donar resposta a la sol·licitada pel Síndic de Greuges i ens dirigix a la publicació, per part de la Conselleria de Benestar Social, de l'Ordre d'ajudes indicada en l'apartat anterior.

- La Diputació Provincial de València ens informa que l'any 2009 va crear l'Observatori Social per al seguiment de les necessitats la població de les corporacions locals i la realització de programes per a pal·liar els efectes de la desocupació. De les dades obtingudes per l'esmentat Observatori "es podia concloure que la falta d'ingressos en les llars per la profunditat de la crisi comportava que moltes famílies no pogueren comprar productes d'alimentació bàsics com ara carn, peix i fruita per a alimentar els més petits"

Per a pal·liar esta situació, la Diputació de València ha augmentat la dotació pressupostària en els programes d'emergència destinats als servicis socials generals, gestionats per ajuntaments que tenen conveni amb la Diputació de València (187

municipis). El pressupost assignat a programes d'emergència ha passat de 580.877 euros en 2009 a 825.647 euros en 2014.

A més d'esta mesura, la Diputació de València ha subscrit convenis amb empreses del ram d'alimentació per a la recollida i el repartiment d'aliments a través d'ajuntaments i organitzacions sense ànim de lucre, com també subvencions singulars a entitats sense ànim de lucre (Càritas, Creu Roja, Banc d'Aliments, Associació Valenciana de la Caritat, etc.) per a pal·liar la pobresa infantil i la seua repercussió en l'alimentació dels xiquets.

En 2013, la Diputació de València va posar en funcionament el Programa Provincial d'Assistència Nutricional per a Menors Escolaritzats en Educació Infantil i Primària en 2013, que consistia a oferir als menors durant els mesos de juliol, agost i setembre un servici de menjador, amb uns menús adequats a la seua edat. La consignació pressupostària va pujar a 500.000 euros, s'hi van adherir 91 ajuntaments i se'n van beneficiar 3.155 menors.

En 2014, el Programa Provincial d'Assistència Nutricional es duu a terme en coordinació amb la Conselleria de Benestar Social, i la Diputació atén els municipis de menys de 20.000 habitants. La consignació pressupostària s'ha mantingut en 500.000 euros.

- La Diputació Provincial d'Alacant informa de la seua convocatòria anual per al Pla d'Ajudes Econòmiques als Servicis Socials d'Atenció Primària Dependents d'Ajuntaments i Mancomunitats. En 2014 es va incrementar la línia pressupostària, i es va passar de 900.000 euros en 2013 a 1.140.000 euros en 2014, i també es va ampliar l'accés a estes ajudes als ajuntaments de fins a 100.000 habitants. A més, s'han convocat les bases per a activitats de promoció social que s'han de desenvolupar en els ajuntaments, la quantia de les quals és de 200.000 euros.

La subvenció de la Diputació no té una finalitat prescrita sinó que deixa als ens locals la llibertat per a decidir a quin programa o activitat la destinaran. Entén, però, la Diputació que la intervenció no ha de fer-se exclusivament envers el menor, sinó també sobre la unitat familiar independentment que tinga menors a càrrec seu.

Finalment, la Diputació informa sobre convenis subscrits amb Creu Roja per a atenció a les necessitats i promoció social en els municipis per un import de 100.000 euros i un acord amb el Banc d'Aliments per import de 16.000 euros a la ciutat d'Alacant.

- La Diputació de Castelló informa que, des de 2011, articulen diverses actuacions institucionals en matèria d'emergència alimentària, sobretot canalitzades cap a l'Associació Banc d'Aliments de Castelló.

A més, s'han subscrit convenis per a l'atenció a necessitats alimentàries de la població provincial en situació de vulnerabilitat amb:

- Confraries de pescadors de la província de Castelló, de la pesca excedent en llotja a favor d'entitats prestadores de servicis socials.

- Donació, pels ajuntaments, de productes carnis procedents de festejos taurins, a favor de l'Associació Banc d'Aliments de Castelló.

- Donació per l'Associació Professional d'Exportadors de Fruits de la província de Castelló, de productes cítrics a favor de l'Associació Banc d'Aliments de Castelló.

- Programa d'emergència alimentària “La teua solidaritat és el seu aliment” articulat a favor de l'Associació del Banc d'Aliments de Castelló, en col·laboració amb ajuntaments de municipis amb població superior a 20.000 habitants.

- Col·laboració institucional amb l'Associació Banc d'Aliments de Castelló (subvencions econòmiques, cessió de locals municipals, etc). En anteriors exercicis econòmics la corporació provincial ha sufragat l'adquisició i instal·lació a la seu provincial de l'Associació Banc d'Aliments de Castelló, de l'equipament necessaris per a refrigeració i congelació de productes alimentaris peribles.

Totes estes mesures han permés, segons les dades de la mateixa Diputació provincial de Castelló, atendre un nombre aproximat de 17.500 menors i hi han pogut accedir els 135 municipis de la província.

Per iniciativa de la Diputació Provincial de Castelló s'impulsa i es coordina la Xarxa Provincial d'Innovació i Qualitat Social, que integra 111 municipis de la província de Castelló, a més de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, l'OACSE de Benicarló i la mateixa Conselleria de Benestar Social. Esta xarxa té constituïdes diverses comissions de treball que actuen com a “veritables observatoris permanents de les necessitats socials detectades pels equips de servicis socials de base, entre altres actuacions.”

La Diputació Provincial de Castelló destaca la coordinació establida amb el Comitè Provincial de la Creu Roja Espanyola de Castelló, una institució que, juntament amb l'Associació Banc d'Aliments de Castelló, assumix com a competència pròpia la distribució de productes alimentaris procedents del Fons Espanyol de Garantia Agrària (FEGA).

- En relació amb la pregunta realitzada a la Conselleria de Sanitat, esta ens informa de totes les actuacions previstes a la Comunitat Valenciana dins del programa de Supervisió de la Salut Infantil i de les actuacions dutes a terme per a protegir la salut dels xiquets i xiquetes i vigilar el procés de creixement i maduració al llarg de la infància. No obstant esta detallada informació, no s'aporten dades referides a l'evolució del nombre de casos detectats en la monitorització del creixement en la infància dut a terme en exàmens de salut i en aquells que apareguen problemes de talla i pes o altres problemes de salut que tingueren a veure amb una deficient alimentació.

- Conclusions del Síndic de Greuges davant de la informació rebuda. Després d'analitzar la informació emesa per les distintes administracions requerides podem concloure:
  - Que les diverses administracions estan abordant el problema des d'una perspectiva d'excepcionalitat.

- Que cal elaborar un pla integral d'actuació sobre la situació de persones i famílies en risc de pobresa i exclusió social, en què caldrà delimitar:
  - l'anàlisi integral de la problemàtica que cal atendre.
  - Les competències que corresponen a cada administració pública, el paper de les entitats privades sense ànim de lucre i els mecanismes de coordinació entre estes.
  - Els programes que hi ha en funcionament actualment i la necessitat de revisar-los i millorar-los (programes d'emergència/renda garantida de ciutadania, etc.).
  - La inclusió en este pla integral d'un programa específic destinat a l'atenció a famílies amb menors a càrrec seu.
  - Memòria econòmica del pla integral i aportació que hi han fet les diverses administracions implicades.

Com a conseqüència d'estes conclusions, des del Síndic de Greuges hem decidit elaborar un informe especial sobre la situació de les famílies en risc de pobresa i exclusió social a la Comunitat Valenciana (queixa d'ofici núm. 201408587), en què es farà una especial referència a l'impacte en la població infantil. Este informe estarà conclòs en 2015.

**Queixa d'ofici núm. 7/2014 (expedient núm. 1408259), sobre la modificació del programa d'ajudes a l'habitatge.**

Ens vam assabentar de la publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de data 12 de maig del 2014 de l'Acord de 2 de maig del 2014, del Consell, pel qual s'autoritzen modificacions en l'annex de transferències de capital del programa 431.10, arquitectura i habitatge, per a la inclusió d'un línia nominativa, "Ajudes a promotors d'habitatge protegit en règim d'arrendament", tot minorant la línia genèrica T0304 Pla d'Habitatge per import de 4.398.382, 80 euros.

L'aprovació i publicació d'este Acord va tindre una àmplia repercussió en els mitjans de comunicació social i vam decidir obrir una investigació d'ofici respecte d'això.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre un informe amb les següents consideracions, per la qual cosa acordarem la finalització de les nostres investigacions:

L'Acord de 2 de maig passat del Consell tenia com a finalitat establir el llit pressupostari requerit per a la transferència als promotors d'habitatge protegit en arrendament amb subvencions superiors a un milió d'euros que complien amb els requisits per a això, dels fons que per a estos promotors havia transferit el Ministeri de Foment a la Generalitat. Estos fons del Ministeri de Foment són finalistes i, per tant, segons els criteris de la Intervenció de la Generalitat, cal prioritzar la seua aplicació que ha de ser destinada a la finalitat per a la qual s'han transferit (...) la creació d'esta línia no comporta cap retard per a la tramitació de la resta d'ajudes pendents de pagament, atés que, com ja s'ha indicat, han d'aplicar-se en primer lloc els fons que amb esta finalitat han sigut transferits pel Ministeri de Foment,

prèviament al pagament de les ajudes finançades amb fons autonòmics, que seran tramitades per ordre d'antiguitat.

### **Queixa d'ofici núm. 8/2014 (expedient núm. 1408302), sobre accidents escolars.**

Esta institució va saber, a través dels mitjans de comunicació, que una xiqueta de 9 anys, alumna d'un col·legi de Picassent, havia tingut un accident greu en caure-li al damunt uns vidres d'un finestral situat a la part superior dels banys del centre escolar en què estava matriculada, i li van produir un profund tall al braç dret, que, segons sembla, va requerir deu punts de sutura, una circumstància que va determinar l'obertura, d'ofici, d'una queixa per a esbrinar la certesa de tot el que hem dit i també del fet que la mare de la menor haguera interposat una reclamació davant de la Direcció Territorial d'Educació, tot alertant sobre allò succeït, per a comprovar i conèixer, de primera mà, la realitat de la situació estructural del centre escolar afectat.

L'Ajuntament de la localitat valenciana on van ocórrer els fets va informar que el referit accident es va produir en un habitacle destinat a dutxa i annexos, situat al porxe posterior de l'edifici principal que dona al pati de jocs, situat al costat dels lavabos per als xiquets i que es destina per a guardar-hi jocs i efectes de xiquets que s'utilitzen als patis d'esbarjo.

En la part superior de la paret exterior del recinte se situa un buit corregut de ventilació constituït per tres mòduls, amb lamel·les de vidre tipus "gravent". El mòdul central, objecte del despreniment d'una peça vítria, es troba sobre la porta d'accés.

L'accident es va produir per la caiguda d'una lamel·la de vidre del mòdul central d'uns 70 centímetres de longitud per 10 centímetres d'amplària, que se subjecta al marc per pestanyes metàl·liques laterals, la qual es degué trencar com a conseqüència de l'impacte. Esta peça degué desprendre's, possiblement, pel cop de la porta en tancar-la, per la qual cosa l'accident no es va produir per la caiguda d'un finestral, sinó per la caiguda d'una lamel·la de vidre:

Respecte de l'estat estructural del CEIP, cal dir que es tracta d'un edifici docent antic. De la simple observació de les dependències, i llevat de vicis ocults que no es poden concretar, no s'hi observaren deficiències aparents en l'estructura de l'edifici, si bé l'edifici és ostensiblement millorable pel que fa a la possible modernització del seu estat general, no per raons de falta de manteniment, sinó per la seua antiguitat, i es podrien millorar principalment partides corresponents a entaulellats de sòcol de parets, sòls, sostres i materials en general.

Finalment, tancàrem i arxivàrem l'expedient atés que hi van intervindre els servicis tècnics de la Conselleria d'Educació i es va incoar un expedient de responsabilitat patrimonial promogut per la mare de la menor.

### **Queixa d'ofici núm. 9/2014 (expedient núm. 1408302), sobre la gestió de la renda garantida de ciutadania.**

En el Síndic de Greuges s'han continuat presentant queixes promogudes per ciutadans i ciutadanes que es troben en situació d'extrema precarietat econòmica, i que han



sol·licitat la prestació de la renda garantida de ciutadania però que l'Administració autonòmica es demora a resoldre-la.

Les persones promotores de les queixes consideren que complixen els requisits establits en La Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana.

De la mateixa manera, acrediten la manca de recursos suficients per a mantindre un adequat benestar social i familiar, i que no perceben cap ingrés perquè es troben en situació de desocupació i han esgotat el dret a percebre el subsidi corresponent. Moltes d'estes persones relaten, igualment, la impossibilitat de cobrir necessitats bàsiques de la seua família (habitatge, aigua, llum, etc.), fet que afecta especialment els seus fills (alimentació, vestit, material escolar, etc.).

El fet de no resoldre dins de termini comporta la vulneració del dret reconegut a la ciutadania de la Comunitat Valenciana a percebre la prestació econòmica de la renda garantida de ciutadania. Esta vulneració adquirix més gravetat, si és possible, atesa la situació de precarietat econòmica actual per la qual travessen algunes famílies sol·licitants d'esta prestació.

- Actuacions realitzades des del Síndic de Greuges

Atenent a tot el que s'ha exposat, el Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar i de conèixer la situació actual de la gestió del programa de renda garantida de ciutadania per part de la Conselleria de Benestar Social.

A fi de documentar l'expedient, vam sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social el preceptiu informe en què requeríem la informació següent:

- Sol·licituds presentades en cada província de la Comunitat Valenciana durant els exercicis 2011-2012, 2013 i 2014.
- Sol·licituds resoltes tot diferenciant any i província, d'acord amb el punt anterior, i amb indicació del nombre de resolucions favorables i nombre de resolucions desfavorables a la concessió.
- En la data actual, nombre de sol·licituds pendents de resolució (amb proposta favorable) amb indicació del motiu, any de presentació i província.
- En la data actual, nombre de sol·licituds pendents de renovació (amb proposta favorable) amb indicació del motiu, data en què li haguera correspost la renovació i província.
- En la data actual, nombre de sol·licituds pendents d'emetre proposta, amb indicació del motiu, any de presentació i província.
- Pressupost assignat a cada direcció territorial de la Conselleria de Benestar Social per als exercicis 2011-2012 i 2013.

- Pressupost assignat a cada entitat col·laboradora per als exercicis 2011, 2012 i 2013.
- Consignació pressupostària prevista per a l'exercici 2014, tant per a les direccions territorials com per a les entitats col·laboradores.
  - Resposta de la Conselleria de Benestar Social

De les dades aportades per la Conselleria de Benestar Social es comprova que s'hi han presentat 36.642 sol·licituds l'any 2013 i fins al setembre del 2014 (21.473 en 2013 i 15.169 fins al setembre del 2014).

En la data indicada (30 de setembre del 2014) hi havia 1.574 noves sol·licituds pendents de resolució, encara que tenien proposta favorable per a la seua concessió. En la mateixa situació es trobaven 1.729 sol·licituds de renovació.

Però resulta especialment significatiu que 11.145 sol·licituds es trobaven pendents d'emetre proposta, algunes de les quals corresponien (una minoria) als anys 2008 i 2009 i majoritàriament als anys 2013 i 2014.

Quant al pressupost assignat, cal destacar que, segons les dades de la Conselleria de Benestar Social, la dotació pressupostària assignada a direccions territorials i a les entitats col·laboradores en 2013 pujava a un total de 23.631.326,89 euros, mentre que en 2014 la dotació pressupostària per al mateix concepte pujava a 22.063.816,32 euros.

- Situació de tràmit en què es troba la queixa

Després de rebre la resposta de la Conselleria de Benestar Social, considerarem oportú completar la informació fins al 31 de desembre del 2014, i per això hem tornat a requerir informació complementària que està pendent de rebre en esta institució.

Tanmateix, i tot i que estem esperant rebre la informació requerida, és clar que la Conselleria de Benestar Social no està resolent dins de termini els expedients de renda garantida de ciutadania.

Convé recordar que la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, en l'article 2 va establir:

La renda garantida de ciutadania es configura com el dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de 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 social i familiar, atenent als principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat.

Respecte del termini de resolució, l'article 25 de La Llei 9/2007 diu:

El termini màxim per a resoldre i notificar la resolució serà de tres mesos des de la presentació de la sol·licitud, i s'haurà d'entendre desestimada una vegada transcorregut este termini, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre com escaiga.

La demora en el termini per a resoldre, a més de no donar resposta a la cobertura de les necessitats bàsiques d'una persona o família perquè no tenen recursos suficients, està provocant altres problemes que estan sent objecte de presentació de queixes instades per les persones afectades. En l'apartat de queixes promogudes a instància de part hi farem referència i, en concret, a assumptes d'especial rellevància com ara:

- Resolució de la prestació amb efectes des del mes següent a la data de resolució, sense tindre en compte el termini de demora.
- Denegació de la prestació per inserció sociolaboral quan han transcorregut més dels tres mesos legalment establits per a la resolució i la inserció laboral es produïx després d'este termini.
- La possible responsabilitat patrimonial en què podria incórrer l'Administració quan no resol dins de termini.

En conclusió, cal destacar que la present queixa serà inclosa en l'informe que actualment s'elabora en el Síndic de Greuges sobre famílies en risc de pobresa i exclusió social i amb especial referència de l'impacte en la població infantil.

**Queixa d'ofici núm. 10/2014 (expedient núm. 1408312), sobre la situació en què es troba una presumpta incapaç.**

El Síndic de Greuges es va assabentar de la situació de necessitat social en què es troba una ciutadana que viu al carrer i que de vegades dorm a l'alberg d'Alacant.

Segons sembla es tracta d'un cas conegut pels Servicis Socials de l'Ajuntament d'Alacant. Com a conseqüència de la seua malaltia mental, desenvolupa comportaments com ara deambular amb desorientació, de vegades es despulla al carrer i també insulta altres persones. Sembla que hi ha vídeos seus en les xarxes socials en què apareix nua i deambulant pels carrers. Cap dels seus familiars vol fer-se càrrec de la seua atenció.

- Actuacions realitzades des del Síndic de Greuges

Per este motiu, vam obrir una queixa d'ofici i vam demanar informes a l'Ajuntament d'Alacant i també a les conselleries de Benestar Social i de Sanitat.

L'Ajuntament d'Alacant ens informa que, després d'estar ingressada en la Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica, també va estar ingressada en el Centre d'Acollida de Persones sense Llar d'Alacant durant el mes de maig del 2014, i hi va causar baixa perquè no assistia als servicis de menjador i allotjament, a més que mantenia conductes de consum d'alcohol i drogues.

Després de produir-se la baixa indicada, vam informar el Ministeri Fiscal de la situació en què es trobava la presumpta incapaç, a fi que promoguera les mesures oportunes de protecció.

La Conselleria de Benestar Social ens informa que no té constància de sol·licitud d'ingrés de la presumpta incapaç en cap dels seus centres d'atenció a persones amb problemes crònics de salut mental.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació a la Fiscalia de l'Audiència Provincial, la qual informa de l'obertura d'expedient d'incapacitació i està pendent la seua resolució.

La Conselleria de Sanitat ens informa que el 10 d'octubre del 2014 ha emés l'informe requerit per la Fiscalia, per la qual cosa tanquem la queixa per part d'esta institució.

### **Queixa d'ofici núm. 11/2014 (expedient núm. 1408311), sobre servicis d'urgències hospitalàries.**

Des de l'experiència acumulada en els últims anys per esta institució, s'ha detectat que l'atenció sanitària en els servicis d'urgències hospitalàries plantejava diversos problemes que la ciutadania ens ha traslladat en forma de queixes. Així, per exemple, destaquen, entre d'altres, les qüestions següents:

- Esperes excessives en els servicis d'urgències hospitalàries.
- Problemes relacionats amb la praxi o pràctica professional en l'atenció d'urgències.
- Falta d'identificació del personal de l'hospital.
- Excés de burocràcia: problemes amb les targetes sanitàries i de facturació a tercers. Especial situació de ciutadans comunitaris.
- Llits als corredors dels servicis d'urgència.
- Supressió de plantes hospitalàries en època estival que conduïx a saturació del servici d'urgències.
- Menors acompanyats en la UCIP.
- Reclamació del col·lectiu mèdic d'una especialitat en urgències hospitalàries.

Estes qüestions han sigut objecte dels corresponents expedients de queixa, arran dels quals s'han realitzat diverses recomanacions i suggeriments a l'Administració sanitària. No obstant això, considerarem recomanable elaborar un estudi general sobre els servicis d'urgències que permetera tindre una visió de conjunt sobre el seu estat i les possibles mesures de millora.

En este sentit, esta queixa d'ofici s'emmarcava en l'estudi conjunt que van fer els defensors del poble (estatal i autonòmics) sobre esta matèria, el contingut íntegre del qual es pot consultar en la nostra pàgina web.

**Queixa d'ofici núm. 12/2014 (expedient núm. 1408468), sobre l'eliminació dels barracons existents en un centre escolar.**

Esta institució ha sabut pels mitjans de comunicació que, segons sembla, el Consell ha prioritzat la construcció del CEIP Gasparot de la Vila Joiosa (Alacant) en lloc del CEIP Dr. Esquerdo, els alumnes del qual porten més de 30 anys en instal·lacions prefabricades (barracons).

Esta circumstància implicaria, segons fonts de l'AMPA, que la reiterada reivindicació dels pares d'alumnes que es construïra un nou centre s'allunya, definitivament, tot i que el centre tenia tots els acords per a començar la seua construcció, ja que existia un projecte redactat i malgrat que els barracons no reunien els requisits mínimament exigits per la legislació vigent per a impartir-hi docència en condicions dignes i d'igualtat, respecte d'aquells que tenen unes instal·lacions amb tots els mitjans materials i humans per a fer efectiu el dret constitucional consagrat a l'educació de tot l'alumnat.

En concloure la nostra investigació, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i l'Excm. Ajuntament de la Vila Joiosa van acceptar la nostra recomanació consistent que, en l'àmbit de les seues competències respectives, promoguen les actuacions necessàries, ordinàries, extraordinàries i pressupostàries per a construir i adequar els CEIP Gasparot i Dr. Álvaro Esquerdo de la Vila Joiosa tan ràpidament com siga possible, de manera que no es faça eterna una situació que hauria hagut de ser provisional.

**Queixa d'ofici núm. 13/2014 (expedient núm. 1408513), sobre el desnonament d'una família de protecció pública per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (EIGE).**

Vam saber que la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient desnonaria una família d'Almassora (Castelló), integrada per quatre menors i una anciana discapacitada, perquè acumulava un deute de 2.800 euros.

Segons la notícia apareguda en els mitjans de comunicació:

Seria una autèntica barbaritat que, després d'estar pagant la hipoteca durant 14 anys, quedar-se sense treball i no poder afrontar el pagament, amb un deute de tan sols 2.800 euros, la mateixa Conselleria d'Habitatge els deixara al carrer (...) com es tracta d'una família amb molt pocs recursos i d'origen magribí (...).

Tenint en compte la gravetat de la situació i el dret constitucional a un habitatge digne, acordarem l'obertura d'una investigació d'ofici, la qual es troba actualment en tramitació.

**Queixa d'ofici núm. 14/2014 (expedient núm. 1408523), sobre l'atenció a menors víctimes de tràfic d'éssers humans.**

La detecció de casos de menors estrangers que entren a Espanya de manera irregular sols o acompanyats de persones adultes que manifesten ser els seus familiars, però sense documentació que acredite este parentiu, ha centrat l'atenció de diverses administracions públiques amb responsabilitat en la matèria.

Esta situació d'especial vulnerabilitat dels menors i la sospita que, darrere d'esta realitat s'amaguen casos de tràfic d'éssers humans que afecten tant els menors com les dones (mares i/o acompanyants), fa necessari augmentar la coordinació de les administracions públiques que hi són competents.

Este greu problema no afecta solament les comunitats autònomes per les quals es detecta la seua entrada, concretament Andalusia. Per contra, s'ha detectat que estos menors són traslladats arreu del territori espanyol, fins i tot se sap que alguns passen a altres països de la Unió Europea (França i Itàlia).

Els informes i l'anàlisi realitzats fins a hores d'ara evidencien l'extrema duresa de les situacions de tràfic d'éssers humans en què es troben embolicats dones i menors de distint origen (subsaharià, Europa de l'Est, Sud-amèrica, etc.), que entren al nostre país de manera irregular víctimes de tràfic d'éssers humans.

La complexitat d'este assumpte (jurídica, control de fronteres, assistencial, drets humans, transnacionalitat, etc.) i l'especial vulnerabilitat de les persones afectades fa que meresca el qualificatiu "Esclavitud del Segle XXI".

Segons les dades facilitades per organitzacions no governamentals que treballen directament amb les persones afectades, la Comunitat Valenciana és una destinació preferent utilitzada per les xarxes de tràfic d'éssers humans.

- Actuacions realitzades des del Síndic de Greuges

Per estos motius, el Síndic de Greuges va obrir una queixa d'ofici i va demanar informes a les entitats i administracions que tenen competència en esta matèria.

Inicialment vam sol·licitar un informe a la Creu Roja de la Comunitat Valenciana, la qual ens va indicar que només en el Projecte d'atenció social a dones treballadores del sexe, desenvolupat per aquella institució a la província d'Alacant durant l'any 2013, es van atendre un total de 214 persones, 28 de les quals es van identificar com a possibles casos de víctimes de tràfic d'éssers humans, alguna de les quals estava embarassada o tenia menors a càrrec seu.

A escala nacional, la Creu Roja ens informa que han detectat indicis de tràfic d'éssers humans amb finalitats d'explotació sexual en un total de 201 dones, acompanyades de 77 menors a càrrec, als quals cal sumar-ne 30 més, atés que hi ha 30 dones embarassades.

Després de conèixer estes dades, vam requerir un informe a la Conselleria de Benestar Social i les fiscalies de les audiències provincials de Castelló, València i Alacant, i els vam demanar la informació següent:

- Nombre de casos de dones i menors víctimes de tràfic d'éssers humans detectats i sobre els quals s'ha actuat en els anys 2013 i 2014.
- Tipus d'actuació duta a terme amb les dones i els xiquets.

- Protocol que, si s'escau, s'haja dispostat per a la detecció, atenció i seguiment de casos de dones i menors víctimes de tràfic, redactat per la Conselleria de Benestar Social o per altres administracions competents, com també per a la coordinació entre les distintes administracions implicades.

- Punts forts i febles considerats per la Conselleria de Benestar Social respecte de l'actuació que s'està duent a terme en esta matèria actualment a la Comunitat Valenciana.

Actualment, la queixa es troba en procés de resolució després d'haver rebut l'informe de la Conselleria de Benestar Social al mes de febrer del 2015.

### **Queixa d'ofici núm. 15/2014 (expedient núm. 1408587), sobre la situació de les famílies en risc de pobresa.**

La prolongada crisi socioeconòmica, l'inici de la qual se situa en l'any 2008, està tenint com a efecte més visible l'augment de l'anomenada bretxa de la desigualtat. L'augment de les persones i famílies situades en risc de pobresa i exclusió social és cada vegada major. Esta situació afecta especialment els grups de població més vulnerable i molt especialment els xiquets i xiquetes.

Els efectes que tindran les conseqüències de la crisi en el desenvolupament, tant físic com psicològic, dels xiquets hauran de ser avaluats en un futur pròxim. Els danys físics que poden ser provocats per la malnutrició infantil o els danys psicològics que situacions com els desnonaments poden provocar en els xiquets (inseguretat, temor, estrés prolongat, etc.) preocupen extraordinàriament el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Informes com el publicat en 2014 per Save the Children sobre *La pobresa infantil i l'exclusió social a Europa* parlen de prop de 27 milions de xiquets i xiquetes en risc de pobresa o exclusió social en països d'Europa.

Este informe indica que més del 33% de la població infantil espanyola es troba en risc de pobresa i exclusió social.

La pobresa i l'exclusió social infantil són una qüestió de drets dels xiquets i les xiquetes i s'hauria d'abordar a través d'un enfocament de drets i no solament des de mesures puntuals, paliatives, més pròpies d'un sistema assistencialista. Segons la Convenció de les Nacions Unides (ONU) sobre els Drets del Xiquet, signada i ratificada per Espanya, tots els xiquets i les xiquetes tenen dret a desenvolupar completament el seu potencial social, emocional, cognitiu i físic, independentment de les circumstàncies de les seues famílies.

A la Comunitat Valenciana s'han detectat situacions de risc de pobresa i exclusió social, que, entre altres conseqüències, poden afectar l'alimentació que reben els xiquets i xiquetes, i s'ha denunciat que, en molts casos, el menjar que reben en els centres escolars és l'únic menjar diari que prenen en condicions.

Algunes iniciatives promogudes per col·lectius de docents, pares, sanitaris i ONG han visibilitzat el problema i han provocat actuacions de les administracions locals i autonòmiques.

La gravetat de la situació, en el sentit que afecta drets de les famílies i dels xiquets de la nostra Comunitat, mereix l'atenció preferent d'esta institució.

Per este motiu, hem elaborat un informe especial que unifique tota la informació que permeta conèixer les mancances que situen les famílies en situació de precarietat i la resposta que s'ha donat per a la cobertura d'estes des de les administracions públiques i entitats socials.

El en moment de redactar el present informe anual, seguim amb la tramitació d'esta investigació per a elaborar el referit informe especial sobre la situació de les famílies en risc de pobresa.

**Queixa d'ofici núm. 16/2014 (expedient núm. 1408588), sobre inspecció i supervisió de centres de menors.**

En alguns mitjans de comunicació social de la Comunitat Valenciana es va publicar la notícia sobre l'obertura d'una investigació judicial per presumptes agressions i vexacions als interns d'un centre d'acollida de menors de la província de València.

Més enllà de la resolució judicial que es puga decidir en el cas, va merèixer especial atenció del Síndic de Greuges la forma en què la Conselleria de Benestar Social exercix la seua competència en matèria d'inspecció i supervisió dels centres i servicis especialitzats en els qual són atesos menors que es troben en situació jurídica de guarda i/o tutela de l'Administració.

Així, i d'acord amb el que disposa l'article 21.3 de la Llei orgànica 1/96 de protecció jurídica del menor:

A l'efecte d'assegurar la protecció dels drets dels menors, l'entitat pública competent en matèria de protecció de menors haurà de realitzar la inspecció i supervisió dels centres i servicis semestralment i sempre que així ho exigisquen les circumstàncies.

Per este motiu, vam obrir una queixa d'ofici referida al compliment, per part de la Conselleria de Benestar Social, de les funcions que legalment té encomanades en matèria d'inspecció i supervisió dels centres i servicis especialitzats d'atenció a menors amb mesura jurídica de guarda i/o tutela.

Per a això, es va sol·licitar el preceptiu informe a la Conselleria de Benestar Social i li vam requerir la informació següent:

- Procediment general seguit per la Conselleria de Benestar Social en la inspecció i supervisió dels centres i servicis especialitzats de protecció de menors.
- Tècnics responsables de realitzar les tasques d'inspecció i supervisió dels centres i servicis especialitzats de protecció de menors.



- Periodicitat de les visites a centres i servicis especialitzats de protecció de menors.
- Data dels últims informes emesos sobre actuacions d'inspecció i supervisió dels centres i servicis especialitzats de protecció de menors.

La Conselleria de Benestar Social ens informa del següent:

La supervisió dels centres d'acollida de menors ha estat regulada per la Instrucció 1/2011, de data 8 de març del 2011, de la Direcció General de Família.

Esta Instrucció estableix que els tècnics de les direccions territorials (adscrius a servicis i seccions de protecció de menors) hauran de cursar visita als centres amb periodicitat semestral, si bé les visites als centres de formació especial i terapèutica seran cursades amb periodicitat quadrimestral.

Les visites que hem indicat es procuren realitzar i es procura complir la periodicitat establida en la Instrucció, en la mesura que la distribució i el volum de treball ho permeten.

Es detalla un calendari de visites realitzades als centres d'acollida de menors de la Comunitat i s'informa que la labor de supervisió i seguiment realitzada pels servicis territorials de la Conselleria de Benestar Social es realitza sense perjudici de l'actuació inspectora que realitza la Inspecció de la Conselleria de Benestar Social, d'acord amb el que estableix el capítol primer del títol seté (articles 69 a 75) de 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.

Atés que el calendari presentat per la Conselleria de Benestar Social, respecte de les visites realitzades en 2014, no es referix a tots els centres d'acollida de menors de la Comunitat, s'ha requerit ampliació de l'informe en què se'ns indique la relació de centres propis i concertats en què són atesos menors en situació de guarda o tutela per part de la Conselleria de Benestar Social, i així poder valorar el grau de compliment de les funcions d'inspecció i supervisió que té encomanades legalment l'esmentada administració.

En l'actualitat, la queixa es troba pendent de rebre l'informe requerit.

**Queixa d'ofici núm. 17/2014 (expedient núm. 1409894), sobre abandó de centres i servicis d'atenció a persones amb discapacitat com a conseqüència de l'aplicació del copagament.**

Vam saber per diverses telefonades de familiars d'usuaris dels centres de discapacitats del canvi de recurs i fins i tot del seu abandó per persones amb discapacitat o malaltia mental.

El motiu argumentat perquè s'estiga produint este fet és que l'aplicació del 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, implanta un model de

participació econòmica en el cost dels servicis (residències, centres de dia, centres ocupacionals, etc.) que dona com a resultat un cost que han de sufragar els usuaris i que resulta impossible d'assumir.

El Síndic de Greuges va iniciar una queixa d'ofici a fi de contrastar les informacions rebudes, la seua veracitat i abast. Amb esta finalitat, va sol·licitar informe a la Conselleria de Benestar Social i es van requerir les dades següents:

- Relació de centres que formen part de la xarxa pública d'atenció a persones amb discapacitat i malalts mentals de la Comunitat Valenciana, amb indicació de dades com ara:

- Tipologia de centre (residencial, centre de dia, centre ocupacional, habitatge tutelat, etc.).
- Titularitat i forma de gestió (públic, públic gestió integral, privat subvencionat, etc.).
- Localitat en què s'ubica.
- Nom del director/a.
- Nombre de baixes produïdes en els centres des de l'1 de gener del 2014, amb indicació dels centres en què es produïxen.
- Motiu de les baixes, en cas que se'n tinga constància.
- Qualsevol altra informació que es considere que pot ser útil per a l'esclariment de l'assumpte objecte de la present queixa d'ofici.

Una vegada rebut el corresponent informe, emetem les nostres conclusions:

Amb caràcter general, el Síndic de Greuges remarca en diverses resolucions que el Sistema d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD) va perfeccionar el Sistema de Servicis Socials i el va completar i millorar en reconèixer les seues prestacions i servicis com a drets subjectius.

Per tant, el SAAD ha de ser considerat com a part del Sistema de Servicis Socials que ha sigut implantat i desenvolupat a la nostra Comunitat autònoma des de 1985.

La implantació del SAAD a la Comunitat Valenciana sembla haver absorbit, tant des de la perspectiva de model, com a escala pressupostària, el Sistema de Servicis Socials regulat per la Llei 5/1997, de 25 de juny.

Un reflex d'esta confusió de paradigma són qüestions com ara la prioritització d'accés a recursos residencials i/o de convivència per a l'atenció a persones amb discapacitat i malaltia mental, tot oblidant que estes persones poden presentar necessitats que no necessàriament generen un estat de dependència avaluable a partir de l'actual barem (vegeu la valoració de dependència de les persones amb malaltia mental).

Ens enfrontem a necessitats de tipus assistencial, però en gran manera a necessitats que tenen a veure amb la inserció de les persones afectades en la comunitat a què pertanyen.

La participació en el cost del servicis ha seguit la mateixa dinàmica. Si bé és cert que l'aplicació del preu públic al sector de la discapacitat va estar suspesa "provisionalment" des de 1995 i va marcar una diferència amb l'aplicació del preu públic en el sector de la

tercera edat, caldria analitzar els motius que van conduir a esta suspensió i sobretot al fet que es prolongara en el temps d'una manera tan excessiva.

Lluny d'entrar en l'anàlisi dels criteris que han de ser aplicats a l'hora de calcular la participació econòmica en el cost del servei de les persones amb discapacitat beneficiàries de servicis d'allotjament i inserció, i sota el criteri d'homogeneïtzar-los respecte dels sectors afectats (tercera edat i discapacitat, dependents o no), s'han unificat i s'han equiparat als vigents per a les persones dependents.

La sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana declara nul de ple dret el Decret 113/2013, de 2 d'agost, i ha estat recorreguda en cassació davant del Tribunal Suprem.

Atesa la no-fermesa de la sentència, la Conselleria de Benestar Social ha continuat aplicant el preu públic resolt a partir de l'1 de gener del 2014, per la qual cosa, en cas de confirmar-se, la mesura només haurà servit per a incrementar les quantitats que hauran de tornar-se als usuaris per haver sigut cobrades il·legalment.

La Conselleria de Benestar Social, després de la sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana que declara nul de ple dret el Decret 113/2013 de 2 d'agost, del Consell de la Generalitat, ha atés el contingut d'esta en allò referit exclusivament a la naturalesa jurídica del copagament i ha convertit el preu públic en taxa, a partir de l'1 de gener del 2015.

La participació econòmica del beneficiari ha d'atendre el cost del servei, la seua capacitat econòmica i, sens dubte, el pla d'intervenció dissenyat, i evitar en tot cas que aquella poguera posar en risc la consecució d'objectius del citat pla d'intervenció.

Les persones que patixen algun tipus de discapacitat (física, psicològica, mental, sensorial, etc.) tenen dret reconegut a rebre una atenció integral (sanitària, social, educativa, d'inserció, etc.) a través de prestacions i servicis dirigits al desenvolupament de la seua personalitat i la seua inclusió en la comunitat, que incrementen la seua qualitat de vida i el seu benestar social.

Entre les prestacions i els servicis previstos en la llei per a l'atenció a les persones amb discapacitat es troben els servicis de residències, centres de dia i de nit, els habitatges tutelats i els centres ocupacionals.

Correspon a les administracions públiques competents assegurar el finançament per a la creació i el manteniment de les esmentades prestacions i servicis.

Els servicis a què es referix el present informe —les residències, els centres de dia i de nit, els habitatges tutelats i els centres ocupacionals— han de ser considerats objectivament indispensables per a poder satisfer les necessitats bàsiques de les persones discapacitades (dependents o no), ja que si no els gaudixen estarien privats d'aspectes essencials de la seua vida privada i social.

L'accés a estos servicis es produïx sempre amb la sol·licitud prèvia de la persona discapacitada o dels seus representants legals. Esta sol·licitud és valorada per tècnics de

la Conselleria de Benestar Social, els quals determinen la necessitat i conveniència d'assignació del servei.

L'accés als serveis es formalitza després de l'emissió d'una resolució administrativa d'assignació de plaça (persones no dependents) o a través de la resolució administrativa del Programa Individual d'Atenció (PIA a persones dependents).

La persona discapacitada (dependent o no) està obligada a contribuir en el cost del servei atenent a la seua capacitat econòmica, i cap persona pot ser exclosa de l'assignació del servei per motius econòmics. La contribució econòmica en el cost del servei ha de garantir l'assistència al servei assignat com també una quantitat mínima per a despeses personals que afavorisca el seu programa d'inserció en la comunitat. La quantia en concepte de despeses personals de les persones amb discapacitat ateses en estos serveis ha de garantir, en tot cas, la seua atenció integral, el seu desenvolupament personal i inserció social.

Com a resultat de l'aplicació efectiva de les normes indicades, la Conselleria de Benestar Social va emetre resolució individual en què es fixa la participació econòmica en el cost del servei de cadascuna de les persones beneficiàries (persones amb discapacitat) que hi estaven sent ateses, i va ser efectiva a partir de l'1 de gener del 2014.

Després de rebre la resolució indicada, la Conselleria de Benestar Social ens informa que s'han produït, en el període comprés entre l'1 de gener i el 20 d'octubre del 2014, 310 baixes per renúncia de persones discapacitades que assistien als distints tipus de serveis a què es referix este informe (residències, centres de dia, centre ocupacional, habitatge tutelat, etc.).

De les reunions mantingudes en esta institució amb distintes associacions i entitats que gestionen serveis per a l'atenció a persones amb discapacitat, s'ha obtingut informació referida a la desigual aplicació efectiva de les resolucions emeses per la Conselleria de Benestar Social en què s'establia la participació econòmica dels beneficiaris en el cost del servei.

- Per tot això, el Síndic de Greuges va emetre les recomanacions següents
  - Que la Conselleria de Benestar Social deixe sense efecte les resolucions administratives per les quals s'establia la participació econòmica dels beneficiaris (persones amb discapacitat) en el cost del servei a partir de l'1 de gener del 2014 i fins al 31 de desembre del 2014, i que adopte les mesures legals corresponents per a la compensació dels pagaments efectivament realitzats en este concepte pels beneficiaris.  
Tot això, sense perjudici del dret dels afectats a iniciar les accions legals que consideren en cas d'haver abonat el preu públic que es va fixar per resolució administrativa dictada a l'empara del Decret 113/2013, en el cas que la seua nul·litat, decidida pel TSJ, adquirisca fermesa.
  - Que la Conselleria de Benestar Social estudie urgentment la situació en què es troben les 310 persones que han renunciat a continuar en els serveis en què eren

ateses, i que adopte les mesures oportunes per a garantir la seua assistència integral i la seua inclusió en la comunitat.

Sobre l'acceptació o no de les recomanacions emeses, la Conselleria de Benestar Social no s'ha pronunciat fins a hores d'ara.

**Queixa d'ofici núm. 18/2014 (expedient núm. 1410553), sobre la celebració d'una macrofesta a la Ciutat de les Arts i les Ciències de València.**

L'adjunt segon del Síndic de Greuges va mantindre una conversació telefònica amb la directora general de la Ciutat de les Arts i les Ciències de València, a fi de demanar informació sobre les autoritzacions concedides a la festa, i de manera especial, sobre les mesures de seguretat observades en la seua celebració, atesa la presència de menors en l'esdeveniment.

Ens comunica que totes les llicències i mesures de seguretat estan en regla, que se n'ha donat compte a l'Ajuntament de València i a les conselleries de Governació i Sanitat:

- L'empresa organitzadora de la macrofesta disposarà d'un equip de seguretat compost per cent persones.
- L'espectacle serà a l'aire lliure i, tot i que hi poden cabre unes quinze mil persones, s'ha limitat l'aforament a nou mil.
- L'autorització es demana als pares de menors que van de 16 a 18 anys, ja que els menors de 16 anys no podran accedir al recinte.
- Per descomptat, no es vendrà alcohol a estos menors per part de l'empresa organitzadora.
- Es considera que s'han adoptat amb escreix totes les mesures preventives exigides per la llei i s'espera que la festa transcórrega amb normalitat. Tanmateix, estan a la nostra disposició per si abans de la nit del 31 d'octubre hi haguera alguna informació d'interés per a este expedient.

Davant de la informació facilitada per la directora general de la Ciutat de les Arts i de les Ciències, acordarem la finalització de les nostres investigacions.

**Queixa d'ofici núm. 19/2014 (expedient núm. 1410637), sobre substitucions docents.**

El Síndic de Greuges va determinar la incoació d'una queixa d'ofici en assabentar-se de la situació creada en un centre docent il·licita, en què l'Administració no havia suplert les baixes laborals de tres docents i d'un amb reducció de jornada.

La investigació es va dirigir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la qual va informar que la qüestió s'havia resolt favorablement en cobrir-se tots els llocs reglamentàriament.

**A.2) Iniciades en 2013**

Quant a les investigacions incoades d'ofici en el 2013 i en 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. 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 queixa iniciada en 2013 té com a objectiu conèixer el desplegament reglamentari que fa possible el seu compliment. I, tal com consta en l'informe anual de l'any passat, vam sol·licitar un informe a la Conselleria de Benestar Social, en relació amb el compliment de l'article 55 pel qual s'establix un fons d'emergència per a dones víctimes de violència, i la resposta va ser que este reglament es trobava en fase d'elaboració. En l'ampliació d'informació vam sol·licitar a la Conselleria quina era la data prevista per a l'aprovació del treglament com també la destinació de la partida pressupostària de 275.000 € dels pressupostos de la Generalitat Valenciana de l'any 2013.

Al març del 2014, la Conselleria va remetre un informe i ens comunicava els fets següents:

El reglament està en fase d'audiència i la destinació dels 275.000 euros corresponents a les línies T'6566 i T6567 van anar a parar a l'atenció de compromisos de despesa del capítol II de la Direcció General de Família i Dona, per import de 215.066,69 en concepte d'abonament de factures de centres de gestió integral i concert de places per a dones víctimes de violència de gènere i a l'abonament d'obligacions pendents de l'exercici 2012 de les línies de subvenció T4917 "Ajudes per a activitats extraescolars" per import de 45.849, 31€ i T 5340 "Programes de prevenció i atenció a l'exclusió social" per import de 14.084,00€.

Respecte de l'any 2014, s'hi preveuen dues línies pressupostàries; la primera línia T6566000, denominada fons d'emergència contra la violència sobre la dona, amb una dotació de 75.000 €; i la segona, la línia T6567000, denominada indemnització per causa de mort per violència sobre la dona, dotada amb 120.000€, ambdues recollides en la Llei 6/2013, de 26 de desembre, de pressupostos de la generalitat per a l'exercici 2014.

Al setembre del 2014, esta institució, ens saber que s'havia aprovat el Decret 63/2014, de 25 d'abril, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques a les víctimes de violència sobre la dona, previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 7264), va sol·licitar novament informació a la Conselleria de Benestar Social sobre quins eren els mecanismes que s'havien arbitrat per a la seua difusió a fi que les persones beneficiàries pogueren exercir el seu dret de sol·licitud. El nombre de persones beneficiàries de les prestacions i el grau de parentiu amb la víctima per violència de gènere des del 29 de novembre del 2012, tal com indica la disposició transitòria única del Decret, com també el nombre total de persones beneficiàries a qui se'ls ha concedit les prestacions i/o ajudes, amb indicació del parentiu i de les quantitats percebudes.

A l'octubre del 2014, mitjançant l'informe corresponent, la Conselleria ens va comunicar el següent:

(...) que es va remetre a FAVIDE la relació de les dones mortes amb les dades familiars de què disposaven, a l'efecte que, a través de les oficines d'atenció a les víctimes del delictes es posaren en contacte amb elles per tal d'informar-les del dret a la indemnització. I que, atés que només van tindre entrada dues sol·licituds, es va reforçar l'actuació amb la designació al mes de setembre d'una professional del Centre Dona 24 hores de València (...) Que, de la informació disponible en la Direcció General de Família i Dona es desprén que hi ha set menors, fills de les dones mortes que tenen dret a la indemnització (...) Han sol·licitat el reconeixement del dret a la indemnització dos menors d'edat fills de dues víctimes de violència sobre la dona, i perceben cadascun d'ells l'import de 6.000 €, la quantitat establida en el Decret 63/2014.

Finalment, atesa la importància de l'assumpte que aborda esta queixa, la violència sobre la dona, i en considerar que és la màxima expressió de desigualtat entre dones i homes, esta institució decidix elaborar un informe especial a les Corts Valencianes: *La Violència sobre la Dona a la Comunitat Valenciana*, per la qual cosa tanquem la queixa.

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

Vam saber que l'Institut Valencià de l'Habitatge (actualment, EIGE) està repercutint als seus inquilins el pagament de l'impost sobre béns immobles dels habitatges socials, però l'EIGE no l'abona en els seus habitatges desocupats.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, emetrem les següents recomanacions que no van ser acceptades per la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (entitat d'Infraestructures de la Generalitat, EIGE):

- Que paralitze les mesures que estan aplicant respecte de la repercussió de l'IBI en els habitatges socials en règim d'arrendament propietat de la Generalitat.
- Que fomente, agilitze, afavorisca i impulse davant dels ajuntaments, els mecanismes d'ajuda, deducció o bonificació del 95% de la quota íntegra de l'impost, ja que estos habitatges estan dirigits a satisfer una demanda en sectors de població amb escassos recursos econòmics.
- Que es creen mesures o ajudes socials necessàries per a pal·liar el problema econòmic tan greu que genera esta insolidària decisió de la Generalitat Valenciana de no fer-se càrrec del pagament de l'IBI en habitatges de protecció social, ja que encara que es fraccione l'impost, continua sent una càrrega molt gran per a este col·lectiu, i de la mateixa manera, no se soluciona el problema.
- Que, sobre la base del nombre de habitatges que estan pendents d'adjudicació, es realitze una dotació pressupostària per a adequar-los i reparar-los, i que siguen adjudicats a les localitats amb més demanda, o que fins i tot es preveja la possibilitat de potenciar o intensificar els convenis de col·laboració amb els ajuntaments, perquè siguen reparats allà on n'hi haja més demanda.

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

El Síndic de Greuges ha tingut l'oportunitat d'analitzar diverses queixes relatives a determinats conflictes que sorgixen com a conseqüència de la negativa d'algun centre escolar a lliurar al progenitor no custodi, en casos de divorci, informació sobre l'històric dels seus fills, les qualificacions acadèmiques o bé sobre activitats extraescolars dels seus fills.

És per això que vam incoar d'ofici la queixa de referència, dirigida a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per conèixer les previsions existents, si n'hi ha, per a regular les relacions dels centres amb els alumnes de pares separats, divorciats o que no conviuen. Esta queixa va ser tancada en comunicar-nos la Conselleria d'Educació que s'havia presentat a les diverses associacions de custòdia compartida un esborrany sobre instruccions de la Secretaria Autonòmica d'Educació i Formació per la qual es regula l'actuació dels centres docents sostinguts amb fons públics davant de menors amb pares que no conviuen.

La publicació en el DOCV de data 3 d'abril 2014, número 7247, de la Resolució de 28 març del 2014 de la Direcció General de Centres i Personal Docent per la qual es dicten instruccions en relació amb l'escolarització de l'alumnat que té pares que no conviuen per motius de separació, divorci o situació anàloga, va determinar el tancament i l'arxivament de l'expedient obert a este efecte.

### **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 persones dependents van presentar un escrit davant del Síndic de Greuges, en què manifestaven que la Conselleria de Benestar Social estava revisant d'ofici certificats de reconeixement de grau de discapacitat que van ser emesos, al moment oportú, amb caràcter temporal.

Els autors de l'escrit ens relataven els fets següents:

(...) de l'esmentada revisió està resultant un nombre molt important de disminucions del grau de discapacitat reconegut inicialment. Esta qüestió no sembla ajustar-se a dret, atés 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. És especialment notòria la "falta d'idoneïtat" 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 fan arribar 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 que tenen reconegut un grau de discapacitat superior al 75%. Segons sembla, el procediment establert és que la referida necessitat és valorada pels avaluadors de la dependència i no pels professionals del Centre de Valoració i Orientació que van emetre els dictàmens tècnics que van donar lloc al reconeixement del seu grau de discapacitat (...).

- Actuacions realitzades pel Síndic de Greuges

Per tot això, acordarem l'obertura de 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 implicant per a les persones que havien estat avaluades anteriorment, però amb caràcter temporal.

Una vegada sol·licitat informe, la Conselleria de Benestar Social ens indica el següent:

El nombre d'expedients revisats des de l'octubre del 2012 fins al setembre del 2013 va pujar a 16.649, dels quals 1.715 expedients van ser revisats d'ofici i la resta a instància de part.

El resultat de les revisions realitzades va ser el següent:

- Mantenien el grau de discapacitat reconegut: 4.018 persones.
- Minoren el grau de discapacitat reconegut: 4.288 persones.
- Augmenten el grau de discapacitat reconegut: 8.343 persones.

El nombre d'expedients amb sol·licitud inicial o de revisió que han sigut valorats amb puntuació igual o superior al 75% ha sigut de 4.570. En la data de l'informe estaven pendent de valoració de concurs de tercera persona 61 expedients.

En ampliació de l'informe emés amb posterioritat, la Conselleria de Benestar Social informa el següent:

Durant els exercicis 2011, 2012 i 2013 s'han revisat un total de 49.453 expedients.

De les revisions realitzades, 26.008 han implicat un augment de grau; 10.655 han comportat disminució de grau i 12.790 han mantingut el grau inicialment reconegut.

De les 26.008 revisions que han donat com a resultat l'augment del grau de discapacitat inicialment reconegut, 12.805 han augmentat el rang (entenen com a límits de rang el 33%, el 65% i el 75%), i han mantingut el rang 13.203 persones.

De les 10.655 revisions que han donat com a resultat la disminució del grau de discapacitat inicialment reconegut, 5.944 han disminuït el rang (entenen com a límits de rang el 33%, el 65% i el 75%), i han mantingut el rang 4.711 persones.

Les revisions de persones amb discapacitat que han complit en este període la seua majoria d'edat puja a 322, de les quals 176 han augmentat de grau, 87 disminüïxen el grau i 59 mantenen el grau de discapacitat inicialment reconegut.

De les dades facilitades per la Conselleria de Benestar Social, les quals traslladarem a les organitzacions interessades, no es desprén que, amb caràcter general, s'estiguen produint revisions del grau de discapacitat que impliquen una minoració generalitzada. Ens trobem, doncs, davant de revisions de grau reconeguts per barem establert per RD 1364/2012, l'aplicació tècnica del qual sobrepassa les funcions atribuïdes al Síndic de Greuges, per la qual cosa vam tancar la queixa.

Convé destacar que s'han constituït —en el si de la comissió estatal de coordinació i seguiment del grau de discapacitat— diversos grups de treball encarregats d'elaborar propostes tècniques per a la revisió i l'actualització del barem de valoració de discapacitat, a fi d'incorporar-hi demandes de col·lectius afectats per determinades patologies que consideren que en l'actual barem es reflectisca adequadament el seu nivell de discapacitat. Entre estos col·lectius destaquem el de les persones que tenen malaltia mental i són de rellevància els col·lectius de persones que no tenen sentit de l'olfacte o persones afectades per la síndrome de sensibilitat química múltiple i electrohipersensibilitat.

## **B) QUEIXES INCOADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS**

### **1. OCUPACIÓ PÚBLICA**

#### **1. Introducció**

Durant l'any 2014 han tingut entrada en esta institució un total de 452 queixes relatives a l'ocupació pública.

Este nombre és el més elevat dels últims anys. Efectivament, l'evolució de les queixes d'esta matèria ha sigut la següent: en 2009 van ser 125 queixes, en 2010 van pujar a 213, en 2011 a 222, en 2012 a 224 i en 2013 a 378 queixes.

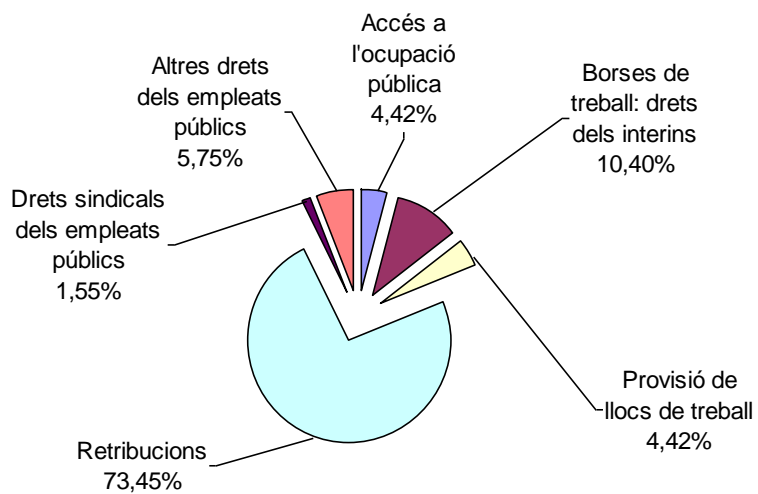
Les 452 queixes presentades en 2014 no poden mai presentar un tractament uniforme i, per això, i amb l'ànim d'oferir una lectura d'este informe anual amb el màxim poder aclaridor, les tractem sota diversos epígrafs, els quals, igual com en informes anteriors, fan referència als distints aspectes que la matèria engloba.

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

En altres apartats ens referim a les vicissituds per les quals el propi exercici de l'ocupació pública pot travessar, i així agrupem les queixes referides als drets retributius dels empleats públics, els drets d'associació sindical o negociació, o el propi exercici de la relació una vegada establida, tot fent referència en este cas a la provisió concreta dels diversos llocs de treball.

## 2. Ocupació pública en xifres

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
Accés a l'ocupació pública	20
Borses de treball: drets dels interins	47
Provisió de llocs de treball	20
Retribucions	332
Drets sindicals dels empleats públics	7
Altres drets dels empleats públics	26
<b>Total Àrea d'Ocupació Pública</b>	<b>452</b>



### 3. Accés a l'ocupació pública

En relació amb els drets que emparen tota la ciutadania en els processos d'accés a una ocupació pública, destaquem tres actuacions: la demora a resoldre un procés selectiu —queixa núm. 1408732; la devolució de les taxes del dret d'examen per retards en la finalització del procés selectiu —queixa núm. 1407913— i en relació amb el lloc de presentació de sol·licituds per part dels aspirants —queixa núm. 1408404.

Les persones interessades en les queixes núm. 1407913 i núm. 148732 es referien a diverses actuacions realitzades per l'Ajuntament de Novelda, en relació amb la demora a iniciar el procediment selectiu per a cobrir, amb personal funcionari de carrera, 26 places d'auxiliar administratiu d'administració general.

A continuació exposem, de manera resumida, el contingut de cadascuna de les queixes presentades.

L'autora de la queixa núm. 1408732 exposava en el seu escrit inicial de queixa els fets i les consideracions següents:

El 22 de novembre del 2010 l'Ajuntament de Novelda va publicar la convocatòria de diverses places, entre estes les d'auxiliar administratiu d'administració general; una oposició a què jo em vaig apuntar dins dels terminis previstos en la convocatòria i per a la qual cosa vaig haver d'abonar unes taxes per drets d'examen de 25€.

A hores d'ara encara no s'ha publicat la relació de persones admeses en l'oposició i ni se n'ha iniciat el procés, per la qual cosa em sent estafada ja que he fet un esforç per a efectuar un pagament d'unes taxes i preparar unes oposicions que realment no s'han dut a terme. Desitjaria que almenys l'Ajuntament em tornara els diners cobrats per un treball que realment no ha realitzat.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1407913 ens relatava els següents fets importants:

En el *Butlletí Oficial de la Província* de 30/08/2010 es va publicar un edicte mitjançant el qual es feia una convocatòria pública per a cobrir amb personal funcionari de carrera 26 places d'auxiliar d'administració general (...) en la base 4a de la referida convocatòria s'establí que “expirat el termini de presentació d'instàncies, l'alcalde dictarà una resolució en el màxim termini d'un mes, i declararà aprovada la llista provisional d'aspirants admesos i exclosos, que es publicarà en el BOP”, (...) a pesar del temps transcorregut (atés que l'expiració del termini referit es va produir el 13/12/2010), no s'havia produït cap actuació per part d'eixe Ajuntament.

Ambdues queixes van ser admeses a tràmit, per la qual cosa vam demanar un informe a l'Ajuntament de Novelda, el qual ens va comunicar en data 15/10/2014, en relació amb la queixa núm. 1408732, entre altres qüestions, el següent:

En relació amb la convocatòria de places d'auxiliar administratiu d'administració general i, en concret, amb les taxes abonades per a participar en procés selectiu, que s'eleva a 25 euros.

Segons la documentació que consta en el Departament de Personal, informe el següent:

El 10 de desembre del 2010 la Sra. (...) —autora de la queixa— va presentar sol·licitud per a presentar-se a les proves selectives, convocades per este Ajuntament, per a cobrir places d'auxiliar d'administració general, i hi adjuntava document justificatiu d'haver ingressat 25 euros en concepte de taxa.

Tenint en compte que el procés selectiu ni tan sols s'ha iniciat, ja que no s'ha publicat encara la llista d'admesos i exclosos, els aspirants a les places convocades poden sol·licitar, com així ho estan fent, la devolució de les taxes a través d'instància, i després del tràmit reglamentari (informe del departament de personal i acord de la Junta de Govern Local), es fa la devolució de l'import que hagen ingressat per este concepte.

Li comuniquem que, d'acord amb el que disposen els articles 90 i 91 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, tot interessat podrà desistir de la seua sol·licitud per qualsevol mitjà que en permeta la constància.

Diversos aspirants que van sol·licitar la seua inclusió en els diferents processos selectius han demanat la devolució de les taxes a causa del retard que ha experimentat el desenvolupament del procés. Hem d'entendre que, amb este escrit, estan renunciant a la seua sol·licitud de participar en el procés selectiu, ja que un dels requisits per a ser admés és l'abonament de la taxa corresponent; per la qual cosa el primer i segon punt de l'acord de la Junta de Govern Local de devolució de taxa, diu textualment:

1. Acceptar la renúncia dels aspirants que es ressenyen als processos selectius en què havien abonat la taxa corresponent i de què ara sol·liciten la devolució.
2. Reconéixer el dret a la devolució de la taxa per concurrència a les proves selectives per a l'ingrés del personal als aspirants ressenyats en el punt primer.

D'altra banda, el retard experimentat en la continuació de l'expedient de les proves selectives va ser objecte de la queixa núm. 1407913, de la qual es va enviar informe del regidor delegat de personal de data 17/09/2014.

Així mateix l'informem que, una vegada consultat el Llibre Registre d'Entrada de Documents d'este Ajuntament, s'ha comprovat que l'autora de la queixa, a hores d'ara, no ha sol·licitat la devolució de la taxa per a presentar-se a les proves selectives.

En relació amb la queixa núm. 1407913, en data 17/09/2014, el regidor delegat d'Hisenda i Personal ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

(...) L'11 de juny del 2011 va prendre possessió en l'Ajuntament el nou equip de govern. En eixe moment ja estava publicada la convocatòria per a cobrir amb personal funcionari de carrera 26 places d'auxiliar d'administració general. A causa de la situació econòmica en què es trobava l'Ajuntament, es van haver de prendre diferents mesures per a reduir la

despesa. Es va aprovar un Pla d'Ajust a fi que amb el temps es poguera sanejar l'economia municipal.

En el Pla d'Ajust aprovat pel ple de l'Ajuntament es va aprovar inicialment en sessió del 07/11/2011 i l'aprovació final va ser en sessió del dia 30/03/2012, duta a terme d'acord amb el que disposa el Reial decret llei 4/2012, de 24 de febrer, i es va comprometre l'Ajuntament a reduir els costos del capítol de personal. Entre altres mesures es va decidir no renovar contractes laborals, reduccions de jornada i amortització de places no cobertes. També s'hi preveia que les jubilacions no foren cobertes per nou personal llevat que fóra imprescindible. Tot açò ha estat fent-se durant estos anys. També està prevista la reducció en la prestació de servicis de tipus no obligatori.

Totes les mesures recollides en el Pla d'Ajust van destinades a reduir la despesa en la mesura que siga possible i millorar els ingressos. Pel que fa al capítol de personal, l'Ajuntament porta uns anys intentant adequar el nombre d'empleats públics necessaris per a atendre les necessitats dels servicis. Este procés no ha finalitzat, ja que la reforma recent de l'Administració local (Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local) també pot tindre incidència en l'ocupació pública en modificar les competències municipals.

D'esta manera, les raons que motiven que no s'haja realitzat el procés selectiu són que encara no podem saber exactament el personal que necessitarem. Es van traure 26 places d'auxiliar administratiu perquè este era el nombre de places ocupades per personal laboral indefinit, encara que en la plantilla de l'Ajuntament n'hi havia més. L'any 2013 es van amortitzar 11 places d'auxiliar administratiu, quatre de les quals afectaven l'oposició, i es va fer això perquè quatre laborals indefinits que ocupaven places d'auxiliar van cessar voluntàriament en l'Ajuntament.

Quant a la previsió de quan es posarà en marxa el procés selectiu, tan prompte estiga definit el nou marc competencial de l'Ajuntament i puguem conèixer les necessitats de personal, es portarà a efecte.

Finalment, cal assenyalar que les places a què es referix la convocatòria s'estan exercint per personal laboral indefinit. Este personal va accedir a eixos llocs de treball a través de la borsa de treball creada amb tots aquells que no van obtindre plaça en l'últim procés selectiu d'auxiliars administratius.

Vam traslladar el contingut de l'informe a les persones interessades en les queixes a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrit d'al·legacions, com així va fer el promotor de la queixa núm. 1407913 en data 2/10/2014.

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. En este sentit, considerem que, tot i que directament unides entre si, són dues les qüestions que cal estudiar en estes queixes:

Primera. La demora a iniciar el procés selectiu per a cobrir 26 places d'auxiliar administratiu d'administració general.

Segona. La devolució de les taxes de dret d'examen abonades per a participar en el referit procés.

Les bases de la convocatòria a què ens referim en la present queixa estableixen que, una vegada finalitzat el termini de presentació d'instàncies (un mes comptador des de la publicació en el *Butlletí Oficial de la Província*), l'alcalde dictaria una resolució en què declararia aprovada la llista provisional d'aspirants admesos i exclosos, una llista que es publicarà en el BOP i en el tauler d'anuncis de la corporació. Este últim tràmit no ha sigut realitzat.

La Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (d'ara en avant, EBEP), no preveu una regulació concreta sobre la convocatòria; més aviat fa referències repartides en diversos preceptes. No obstant això, davant d'este buit, la disposició final quarta, en l'apartat tercer de l'EBEP, habilita l'aplicació de la normativa anterior. En este sentit, resulta il·lustratiu el Reial decret 364/1995, de 10 de març, pel qual s'aprova el Reglament General d'Ingrés del Personal al Servei de l'Administració General de l'Estat, que assenyala en l'article 15, apartats 4 i 5 el següent:

4. Les bases de les convocatòries vinculen l'Administració i els tribunals o comissions permanents de selecció que han de jutjar les proves selectives i les persones que hi participen.

5. Les convocatòries o les seues bases, una vegada publicades, només podran ser modificades amb subjecció estricta a les normes de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Tenint en compte això anterior, les bases de la convocatòria d'un procés selectiu constitueixen la llei a què s'ha de sotmetre el procediment i la seua resolució. Així mateix, i per al supòsit que l'Administració vulga modificar la convocatòria o les seues bases, una vegada publicades, només podrà fer-ho amb subjecció estricta a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

Considerem que la situació d'espera —que ja supera els quatre anys— en què es troben les persones interessades que han sol·licitat participar en les proves selectives fa necessari que l'Ajuntament no demore més la decisió que cal prendre en relació amb la convocatòria publicada a què fa referència la present queixa. En este punt, convé recordar que els principis de celeritat i d'economia processal són principis generals que han de presidir tots els procediments administratius.

Respecte de la segona qüestió, devolució de les taxes per drets d'examen, considerem que és aclaridor l'informe remés per eixa corporació local amb motiu de la queixa núm. 1408732.

Davant d'això anterior, recomanarem a l'Ajuntament de Novelda que, tan ràpidament com fóra possible, adoptara una decisió en relació amb el procés selectiu de 26 places d'auxiliar administratiu d'administració general, convocades per eixe Ajuntament en el *Butlletí oficial de la província d'Alacant* núm. 165, de data 30/08/2010.

L'Ajuntament de Novelda va contestar a la nostra Recomanació el següent:



Acceptem la recomanació que ens fa el Síndic de Greuges. Ja en el meu escrit de data 17/09/2014 que li remetem indicava els motius del retard en la realització del procés selectiu, i conclouïa indicant que "tan prompte com siga definitiu el nou marc competencial de l'Ajuntament i puguem conèixer les necessitats personal es portarà a efecte". Esta Regidoria és conscient de la incertesa en què es troben els aspirants a les places, però no puc obviar les circumstàncies en què ens trobem. D'altra banda, a tot aspirant que ha decidit renunciar al procés, se li ha tornat íntegre l'import de la taxa abonada.

D'acord amb això, vam tancar les queixes núm. 1407913 i núm. 1408732.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1408404 manifestava els següents fets i consideracions:

L'Ajuntament de Siete Aguas va publicar les bases per a un procés selectiu d'auxiliars de vigilant municipal mitjançant concurs de mèrits.

En el tauler d'anuncis de l'Ajuntament es va publicar l'anunci de la convocatòria, i es va concedir un termini de presentació d'instàncies que finalitzava el dia 12/06/2014.

El dia 12/06/2014 vaig presentar en el Registre d'entrada del PROP d'Elx la instància juntament amb els meus mèrits. Ho vaig fer d'acord amb l'apartat 5.1. de les bases del procés selectiu, i sobretot d'acord amb el que estableix l'art. 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre. Eixe mateix dia vaig enviar un correu electrònic a l'adreça electrònica que venia al peu de la instància de sol·licitud de participació en el procés selectiu.

El dia 16/06/2014 es va publicar en el tauler d'anuncis de l'Ajuntament de Siete Aguas el barem dels mèrits, en què no aparec. Que, davant d'esta situació, el dia 17/06/2014 vaig enviar un fax a l'Ajuntament per a demanar ser inclosa en el procés selectiu, ja que vaig presentar la instància dins del termini establert en un registre oficial com és el del PROP de la Generalitat Valenciana. També vaig realitzar telefonada a l'Ajuntament i vaig parlar amb el secretari de la corporació local, qui em va dir que m'havien exclòs del procés selectiu perquè en les bases (apartat 5.2.) posava que les instàncies havien de tindre registre en l'Ajuntament abans de les 14.00 h.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a l'Ajuntament de Siete Aguas, el qual ens va comunicar el següent:

Sembla que hi ha un error d'identificació del problema en enunciar l'assumpte com a "lloc de presentació de sol·licituds", quan en cap moment s'ha posat en dubte eixa circumstància ni s'ha dit o s'ha suggerit que el triat per l'autora de la queixa (el PROP d'Elx) no fóra adequat.

La qüestió rau en el termini, que no es complix per molt que la reclamant afirme el contrari. Respecte d'això, no puc sinó reiterar el que hi ha recollit en l'Acord de la Junta de Govern Local de 19/06/2014, tal com apareix en la notificació: "No es van baremar les sol·licituds presentades per (...) (autora de la queixa) i (...) que van tindre ambdues entrada en el Registre el 16/06/2014. La base 5a.2 resulta clara respecte d'això: "les sol·licituds hauran de tindre entrada en el Registre General de l'Ajuntament de Siete Aguas com a màxim fins a les 14.00 h del seté dia posterior a la publicació

de la convocatòria, siga quin siga el mitjà de presentació triat", per la qual cosa es podien rebre fins a les 14.00 h del dia 12 de juny.

A banda de la necessitat d'atendre a les bases, en este i altres aspectes, si tenim en compte que la comissió avaluadora es va constituir a les 8.30 h del dia 16 de juny, i que el servici de Correus sol lliurar els enviaments destinats a l'Ajuntament al voltant de les 10.00 h, ni tan sols es disposava en eixe moment de la documentació necessària per a baremar.

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 que no consta escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que hi ha en l'expedient. De les actuacions realitzades, com també de la documentació remesa, es desprenia el següent:

- L'Ajuntament de Siete Aguas, a través d'un anunci, va comunicar en data 5/06/2014 la necessitat de cobrir "amb caràcter urgent" tres places temporals d'auxiliar de vigilància, dues de taquillers per a la piscina i unes altres dues de socorristes. En este sentit, indicava en l'anunci que "(...) els interessats poden obtindre informació i, si s'escau, presentar sol·licituds en les oficines municipals, fins al pròxim 12 dels corrents (...)".

- En la base cinquena (presentació de sol·licituds) de la convocatòria per a la contractació temporal de tres auxiliars de vigilància municipal durant la temporada d'estiu 2014 diferenciava entre el "lloc de presentació" i el "termini de presentació".

Efectivament, el "lloc de presentació", d'acord amb les bases, era el registre de l'Ajuntament o qualsevol dels llocs establits en l'article 38.4 de la Llei 30/1992, i assenyalava que, en tot cas, les sol·licituds havien de tindre entrada en el Registre de l'ajuntament a les 14.00 h del seté dia posterior a la publicació de la convocatòria "(...) siga quin siga el mitjà de presentació triat (...)"—termini de presentació.

- L'autora de la queixa va presentar la sol·licitud en el PROP d'Elx el dia 12/06/2014 (dijous), a les 12:34 h, d'acord amb la captura de pantalla del referit registre. Tanmateix, va tindre entrada en l'Ajuntament de Siete Aguas el dilluns 16/06/2014 i l'hora d'entrada possible seria, d'acord amb el seu informe, les 10.00 h (segons ens indicaven, el barem es va produir eixe dia a les 8.30 h).

Davant d'això anterior, vam fer a l'Ajuntament algunes consideracions, que són el fonament del suggeriment amb què vam concloure.

El ciutadà acudix a una Administració pública a demanar una actuació administrativa determinada. L'èxit de la seua pretensió necessita l'eliminació de tota barrera burocràtica. Amb esta finalitat, la Llei 30/1992 no escatima en el reconeixement exprés de nombrosos drets d'exigència del particular davant de l'Administració, orientats a facilitar-los els seus tràmits. Entre altres drets, podem referir-nos al dret a presentar escrits indistintament en el registre de l'Administració a què es dirigix; en els registres de l'Administració General de l'Estat; en els de qualsevol comunitat autònoma; en el de les administracions locals si tenen conveni subscrit; en les oficines de correus; en les administracions diplomàtiques o consulars.

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, en l'article 38.4 estableix el següent:

Les sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans dirigeixen als òrgans de les administracions públiques podran presentar-se:

- a) En els registres dels òrgans administratius a què es dirigeixen.
- b) En els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanga a l'Administració General de l'Estat, a la de qualsevol Administració de les comunitats autònomes, a la de qualsevol Administració de les diputacions provincials, capítols i consells insulars, als ajuntaments dels municipis a què es referix l'article 121 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, o a la de la resta de les entitats que integren l'Administració local si, en este últim cas, s'haguera subscrit l'oportú conveni.
- c) En les oficines de Correus, en la forma que reglamentàriament s'establisca.
- d) En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya en l'estranger.
- e) En qualsevol altre que establisquen les disposicions vigents.

Mitjançant convenis de col·laboració subscrits entre les administracions públiques s'establiran sistemes d'intercomunicació i coordinació de registres que garantixen la seua compatibilitat informàtica, com també la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i de les sol·licituds, escrits, comunicacions i documents que es presenten en qualsevol dels registres.

La diversitat de llocs per a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions ha estat recollida en diversos pronunciaments dels tribunals. En este sentit, la jurisprudència té declarat que la presentació d'escrits o de sol·licituds davant de centres o oficines diferents d'aquelles als quals van dirigits només es pot considerar vàlida a l'efecte de còmput de terminis dins del procediment administratiu.

Però el fet més cridaner d'estos pronunciaments és la utilització de raonaments que procuren eludir els efectes perjudicials per a l'aspirant o ciutadà que haja presentat un document o sol·licitud en un registre diferent del de l'Administració pública a què es dirigeix. Destaquem els raonaments següents:

- Aplicació del principi de tutela judicial efectiva, derivat de l'article 24 de la Constitució, que pugna amb un criteri formalista o d'excessiu rigor.
- Conducta observada per l'interessat, a què no es pot imputar inactivitat preprocessal ni conducta omissiva o negligent respecte de l'exercici del seu dret.
- Interpretació de les normes legals, de conformitat amb la Constitució, en el sentit més favorable per a l'efectivitat dels drets fonamentals, emanació del principi *in dubio pro libertate*.

Davant d'això anterior, des d'esta institució, tot i ser sensibles a la urgència en la cobertura de les places, considerem que les bases de la convocatòria no poden obviar el que estableix l'article 38.4 de la Llei 30/1992, en la qual, a fi de facilitar l'exercici dels seus drets, permet a la ciutadania la presentació de sol·licituds, escrits o documents en registres diferents dels de l'Administració a què van dirigits.

Entenem que la filosofia del referit precepte no és declarar extemporanis els escrits o les sol·licituds presentats en registres d'altres administracions públiques, servici de correu i oficines consulars o diplomàtiques que arriben al registre de l'Administració convocant del procés selectiu (una vegada superat el termini establert en la convocatòria), sobretot, com succeïx en este cas, quan la interessada va actuar de forma diligent respecte del termini de presentació de la seua sol·licitud de participació. En este sentit, considerem breu l'espera de quatre dies a rebre les sol·licituds de participació en la convocatòria (des de les 14.00 h del 12/06/2014 fins a les 8.30 h del dia 16/06/2014), atesa la possibilitat que es remeten sol·licituds des d'altres registres autoritzats (administracions públiques, servici de correus i oficines diplomàtiques o consulars).

Així mateix, entenem que la demora per part de les administracions públiques en la implantació de sistemes d'intercomunicació i coordinació de registres que garantisquen la seua compatibilitat informàtica, com també la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i de les sol·licituds, escrits, comunicacions i documents que es presenten en qualsevol dels registres, no pot anar en contra de la ciutadania.

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.

Per tot això, vam suggerir a l'Ajuntament de Siete Aguas que les sol·licituds, escrits o comunicacions que tinguen entrada en registres diferents dels d'eixa corporació local computen a l'efecte de termini de presentació el del dia en què té lloc la presentació de la sol·licitud, escrit o document en el registre de l'altra administració pública, servici de correus i oficina consular o diplomàtica, tot això de conformitat amb el que preveu l'article 38.4, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

L'Ajuntament de Siete Aguas va acceptar la nostra recomanació en els termes següents:

Li comunique que s'accepta el suggeriment d'assenyalar, en les convocatòries de qualsevol tipus que efectue l'Ajuntament, com a data per al còmput de terminis la de presentació de documents en qualsevol dels registres a què es referix l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. De fet, és com se sol fer normalment i només en algun cas excepcional pel seu caràcter urgent, com l'assumpte a què es referix, s'ha utilitzat eixa fórmula.

#### **4. Borses de treball: ocupació pública temporal**

Diverses qüestions que afecten el funcionament, en general, de les borses de treball de les administracions públiques valencianes se'ns han plantejat en el Síndic de Greuges, a través de diverses queixes de què destaquem, com a més significatives, les que a continuació exposem.

L'autora de la queixa núm. 1314988 assenyalava que l'Ajuntament de Benigànim havia contractat una persona per a posar en marxa els servicis municipals d'atenció a la dependència (SAD) amb el finançament a càrrec de la Federació Valenciana de Municipis i províncies (FVMP).

Segons ens manifestava la promotora i ens documenta de forma fefaent, en tindre coneixement de la constitució d'eixe Ajuntament com a capçalera dels municipis integrats en la denominada "zona de cobertura d'Albaida", es va dirigir a l'Ajuntament mitjançant burofax el 20 de març del 2013 per demanar informació sobre el procediment de selecció que s'anava a dur a terme per a cobrir el lloc de tècnic de dependència.

No va rebre resposta al seu escrit i per això va acudir a esta institució en defensa dels seus drets.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, es va sol·licitar informe a l'Ajuntament de Benigànim en relació amb: a) les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per a la contractació de les persones adscrites al programa abans al·ludit; i b) les raons per les quals no havia sigut satisfeta la petició d'informació formulada per la interessada.

La informació requerida ens va ser remesa per l'Ajuntament i era del tenor literal següent:

Respecte del motiu de queixa establert en el punt b), informar que, examinat el Registre d'entrada, no consta cap sol·licitud presentada en este Ajuntament per l'autora de la queixa (...) en data 23 de març del 2013 ni en una altra data distinta.

En relació amb la sol·licitud d'informació establida en el punt a) respecte de les actuacions realitzades per eixe Ajuntament amb motiu de la subvenció atorgada per al finançament de les despeses de personal derivades del funcionament dels servicis municipals d'atenció a les persones en situació de dependència en l'exercici 2013, este Ajuntament, mitjançant una resolució de l'alcaldia de data 20 de març del 2013, ha contractat la Sra. (...), diplomada en Treball Social, amb un contracte de treball de duració determinada a temps parcial, amb data inici de 21 de març del 2013 i data de finalització 31 de desembre del 2013, i una prestació efectiva del 66% de la jornada laboral.

Vam traslladar esta informació a la promotora de la queixa i s'hi van formular les oportunes al·legacions en què, fonamentalment, es reiteraven els motius expressats en el seu escrit inicial.

En successius informes sol·licitats per esta institució, per part de l'Ajuntament es respon que la falta de contestació a la interessada era pel fet que la seua sol·licitud, atés que anava dirigida a l'alcalde, no s'havia registrat i l'alcaldia suposava que sí.

Respecte del tema central de la contractació, se'ns reitera que, amb data 20 de març, es va signar el contracte amb la diplomada de Treball Social que requeria el compliment del programa. Esta contractació, a temps parcial, va finalitzar el 31 de desembre del 2013 i es va realitzar sense cap actuació prèvia de publicitat que permeta la concurrència d'altres persones per a la subsegüent valoració dels mèrits i la capacitat dels aspirants.

Una vegada conculsa la fase d'informació i arribat el moment procedimental de dictar una resolució, per part d'esta institució, en compliment del que disposa l'art. 29 de la Llei 11/88, de 26 de desembre, es formulen davant de l'Ajuntament de Benigànim les consideracions següents:

Respecte de la contractació de personal laboral per part d'eixe Ajuntament, siga a jornada parcial o completa, i independentment de la durada del contracte, els ajuntaments estan obligats a un rigorós compliment dels principis d'igualtat i publicitat de la convocatòria i de valoració del mèrit i la capacitat dels aspirants en el procés de selecció obert. Este mandat està establert de manera inequívoca en l'article 55 de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP) i té caràcter de bàsic per a totes administracions.

Per la seua banda, la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, l'àmbit d'aplicació de la qual comprén les administracions locals situades en el territori de la Comunitat, desenvolupa els principis abans mencionats quan el supòsit que es planteja és el de la necessitat d'una contractació laboral per durada determinada.

Tenint en compte justament que les circumstàncies esmentades de necessitat d'urgència de contractació d'este personal estarien compromeses si en el moment en què es produïxen es fera necessari obrir un procediment selectiu, el mencionat precepte dóna la solució al respecte dels principis constitucionals d'accés a la funció pública mitjançant la fórmula de creació de borses d'ocupació temporal que preveuen les necessitats de cada entitat que són realment previsibles.

Respecte de la falta de contestació a la sol·licitud d'informació de l'autora de la queixa, si bé és cert que s'ha presentat una circumstància d'alguna manera excepcional, per part d'esta institució s'ha de recordar a eixa Administració el seu deure de donar satisfacció als drets de la ciutadania d'obtindre la informació convenient als seus interessos i la seua obligació de donar contestació a les sol·licituds presentades, uns deures ambdós que formen part important de l'estructura jurídica de l'estat de dret, que caracteritza les administracions públiques com a instruments per al compliment de l'interés general, determinat, al seu torn, per un escrupolós respecte de la llei que s'activa de manera fonamental pel respecte als procediments establerts.

De tot això anterior resulta per a esta institució que l'actuació duta a terme per l'Ajuntament de Benigànim no ha donat la resposta adequada a les seues obligacions, establides legalment en la Constitució i en les lleis que desenvolupen els aspectes de la qüestió plantejada, i que són, d'una banda, l'EBEP, la Llei 10/20210, de 9 de juliol, de la

funció pública valenciana i els preceptes concordants amb estes i, d'una altra, la Llei 30/92, de 26 de novembre i les seues normes de desplegament.

Davant de les actuacions, el Síndic de Greuges va recomanar a l'Ajuntament de Benigànim:

a) Que constituïra, aprovara i convocara una borsa d'ocupació temporal que evitara situacions com les plantejades per la promotora de la present queixa.

b) Que donara el tractament més escrupolós possible al dret ciutadà a obtindre la informació que sol·licita (sempre amb el respecte a les normes que el regulen) i la resposta expressa a les seues sol·licituds.

L'Ajuntament de Benigànim va acceptar les nostres recomanacions en el termes següents:

Este Ajuntament justifica recepció de la recomanació efectuada per la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, referent a la queixa assenyalada, formulada per la Sra. (autora de la queixa), i per la present l'accepta i li comunica el següent:

- Que en virtut de Decret de l'Alcaldia de data 10 de març del 2014, es va realitzar nomenament d'un treballador social (A2), funcionari interí, com a resultat del procés selectiu dut a terme a través del sistema de concurs, per als servicis municipals d'atenció a persones en situació de dependència en els termes del programa 313.70 ordenació i prestacions de dependència del pressupost de la GV per al 2014, conforme a l'art. 10.1c) EBEP i 16.2c) LOGFPV, i es va constituir, així mateix, una borsa de treball com a resultat d'este procés, regulada en la base X de què regixen el procés.

- Que donarà el tractament més escrupolós possible al dret ciutadà a obtindre la informació que sol·liciten (sempre amb el respecte a les normes que el regulen) i la resposta expressa a les seues sol·licituds).

Davant d'això anterior, vam tancar l'expedient de queixa núm. 1314988.

D'altra banda, en la queixa núm. 1408268 la seua autora denunciava el funcionament de la borsa de treball de la Conselleria de Sanitat. En concret, manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) em trobe inscrita en la borsa de treball de la Conselleria de Sanitat (...) i això amb la finalitat d'accedir a un lloc de treball d'acord amb la meua titulació professional (infermera) (...) estic treballant (...) per adscripció provisional en un lloc de caràcter públic per a la Conselleria de Benestar Social, des del dia 12 de novembre del 2012, i el lloc és d'ATS (Infermeria), amb les mateixes característiques que qualsevol plaça d'esta categoria de la Conselleria de Sanitat. Que tot i no ser dependent de la mateixa Conselleria, sí que ho sóc referent a l'Administració pública de què totes estes depenen, que és la Generalitat Valenciana.

(...) Cal tindre en compte que duc a terme, com s'indica, funcions pròpies d'Infermeria en la Residència de Persones Majors Dependents de la Florida, a Alacant, tal com acredite documentalment; i convé destacar que estem

parlant d'un lloc de naturalesa pública dependent d'un organisme de la Generalitat Valenciana, és a dir, que ocupe, en idèntiques condicions, plaça d'infermeria per a la mateixa Administració que qualsevol altra infermera que tinga esta comesa en l'Agència Valenciana de Salut "(...) i les dues són dependents de la Generalitat Valenciana, i les característiques i funcions exercides per este lloc de treball equiparables, per no dir pràcticament iguals, independentment de la conselleria que es faça càrrec del lloc. Les consideracions a escala de barem del temps treballat, a l'hora de presentar candidatura a una conselleria o una altra, no poden ser diferents.

L'anterior situació (...) de no considerar el temps treballat en altres conselleries només succeïx en la Conselleria de Sanitat. I es produïx la circumstància inversa, en les borses de treball de la Conselleria de Benestar Social i Conselleria de Justícia i Administracions Públiques de la Generalitat Valenciana, en les seues ordres a continuació mencionades, el temps treballat per a la Conselleria de Sanitat, en la mateixa categoria, és baremat i pres en consideració als efectes de puntuació. (...) a pesar de portar treballats 36 mesos com a infermera en la Conselleria de Benestar Social, si volguera optar per a un lloc en la Conselleria de Sanitat, eixos mesos d'experiència professional com a infermera computarien com 0. Però si un administratiu que ha treballat 36 mesos en la Conselleria de Sanitat té el títol d'Infermeria, la seua experiència només com a administratiu en Sanitat (personal no sanitari) li computaria  $0,15 \times 36 \text{ mesos} = 5,4$  punts, sense tindre cap experiència professional com a infermer. Es veu clarament en este exemple, com té més pes la pertinença a la institució, Conselleria de Sanitat, que l'experiència professional demostrable.

L'Ordre de 4/02/2005, de la Conselleria de Benestar Social (DOGV núm. 4945), per la qual es regula el règim d'autorització i funcionament dels centres de servicis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors: "Es tracta de residències per a persones majors dependents (centres sociosanitaris), art. 32, que necessiten cures pròpies d'infermeria, i en este sentit cal invocar la Llei 44/2003, d'ordenació de les professions sanitàries, quantes a les comeses i funcions, que són exactament les mateixes per al personal d'infermeria, siga quin siga el centre o lloc on es desenvolupe (...). Dins de la Cartera de Servicis que obligatòriament han de posseir estos centres, segons l'esmentada Ordre, es troba l'atenció sanitària, les cures bàsiques, l'atenció mèdica, la necessitat disposar de personal titulat per al diagnòstic i tractament (és a dir, metges i infermers) i concretament en l'art. 46.4.3 es referix expressament a "l'atenció d'infermeria" (...) I com veiem en l'art. 50, s'establix com a "Plantilla de Personal Sanitari" l'infermer/a, que, com es pot llegir, haurà d'estar presencialment les 24 hores del dia en cas de residències d'alta dependència, com és el cas que ens ocupa.

Formule queixa (...) davant de la normativa actual de la borsa de treball de la Conselleria de Sanitat, i examinava esta norma per considerar-la contrària als principis de valoració de capacitat i mèrits, com també generadora de discriminació pels motius al·legats, la qual cosa comportaria la possible inconstitucionalitat, i anar en contra de la normativa pròpia d'òrgans dependents de la Generalitat Valenciana; i en definitiva suplicant, que tant a la compareixent, com a qualsevol altra persona en idèntica situació, ens siguen reconeguts els nostres mèrits professionals.



Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General de Recursos Humans, ens va comunicar en data 30/07/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) L'article 10 de l'Ordre de 5 d'octubre del 2009, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regula el procediment per a la cobertura temporal de places del personal a qui li resulta d'aplicació el Decret 71/1989, de 15 de maig, del Consell de la Generalitat, sobre regulació dels òrgans de gestió de personal de la Conselleria de Sanitat i òrgans dependents, estableix els mèrits que es tindran en compte per a l'assignació de la puntuació en la fase de barem.

Respecte al mèrit "temps treballat", el mencionat article estableix:

a) Per cada mes de treball en institucions sanitàries públiques, gestionades directament o indirectament d'acord amb el que estableix la Llei 15/1997, de 25 d'abril, en la mateixa categoria o especialitat en què se sol·licita ocupació temporal: 0,30 punts.

b) Per cada mes de treball en institucions sanitàries públiques, gestionades directament o indirectament d'acord amb el que estableix la Llei 15/1997, de 25 d'abril, en distinta categoria o especialitat: 0,15 punts.

Per tant, el criteri aplicat per la borsa de treball d'institucions sanitàries dependents de la Conselleria de Sanitat, en aplicació de la normativa exposada, és el següent:

Per a poder baremar el temps treballat s'exigix que es preste en una institució que ostente el doble caràcter: pública i sanitària, i per sanitàries cal entendre les institucions del Catàleg del Sistema Nacional de Salut.

Com a conseqüència d'això no es baremen els servicis prestats en institucions sanitàries privades ni en institucions públiques que no tinguen el caràcter de sanitàries.

La referida Ordre, reguladora de la borsa de treball de IISS, ha sigut elaborada prèvia negociació en la mesa sectorial de sanitat en sessió d'1 d'abril del 2009, i d'acord amb l'article 37 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i les competències atribuïdes pel Decret 120/2007, de 27 de juliol, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Sanitat, i conforme amb el Consell Jurídic Consultiu.

En relació amb la controvèrsia succeïda sobre la procedència que els servicis prestats en l'Institut Valencià d'Atenció als Discapacitats (IVADIS) siguen susceptibles de valoració, la sentència núm. 541/08, de 5 de novembre del 2008, del Jutjat Contenciós Administratiu número 4 de València (procediment abreujat 460/08), és citada en la present perquè és un cas anàleg al qual ens ocupa, i es manifesta en el sentit següent:

Davant la normativa exposada, s'haurà de concloure que l'IVADIS (Institut Valencià d'Atenció als Discapacitats) no pot ser considerada una institució sanitària pública (...) i per això no poden ser objecte de valoració els servicis prestats en l'IVADIS com a servicis prestats en institucions sanitàries, ja que

ni directament ni indirectament l'IVADIS és gestionat per Sanitat i, en conseqüència, escau la desestimació de la demanda.

Atés que el barem des mèrits es realitza complint allò que s'ha establert per normativa vigent reguladora, la possibilitat de barem de servicis prestats per a altres conselleries, administracions públiques o en institucions públiques no sanitàries requeriria la modificació de la indicada normativa.

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 1/09/2014.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que figuraven en l'expedient.

L'autora de la queixa, en el seu escrit inicial, ens manifestava el seu desacord amb la normativa reguladora de les borses de treball de les institucions sanitàries valencianes i sol·licitava a esta institució: "(...) examinar la norma per considerar-la contrària als principis de valoració de capacitat i mèrits, així com generadora de discriminació pels motius al·legats, la qual cosa comportaria la possible inconstitucionalitat, i anar en contra de la normativa pròpia d'òrgans dependents de la Generalitat Valenciana".

En este punt i amb caràcter previ, la mera disconformitat amb els criteris d'organització o de funcionament dels servicis públics, com també amb les normes que els regulen, no pot, per si mateixa, motivar la nostra intervenció, ja que, d'altra banda, excedix el nostre àmbit competencial.

No obstant això, sobre la qüestió plantejada per la interessada hem de fer algunes reflexions, les quals exposem seguidament i constitueixen el fonament del suggeriment amb què concloem.

El punt de partida de l'estudi de la queixa està constituït per l'Ordre de 5 d'octubre del 2009, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regula el procediment per a la cobertura temporal de places del personal a qui siga aplicable el Decret 71/1989, de 15 de maig, del Consell de la Generalitat, sobre regulació dels òrgans de gestió de personal de la Conselleria de Sanitat i els seus òrgans dependents.

La referida Ordre de la Conselleria de Sanitat, en l'article 10 (barem de mèrits), estableix que per a l'assignació de puntuació en la fase de barem es tindran en compte els mèrits següents: temps treballat; nota d'oposició i valencià.

En el seu escrit de queixa, la interessada únicament fa al·lusió al primer dels mèrits: el temps treballat, ja que considerava discriminatori que només es puntuaren els mesos de treball en institucions sanitàries públiques i no en altres institucions públiques (encara que estes no siguen de caràcter sanitari).

En primer terme, hem d'assenyalar que la nostra jurisprudència constitucional, entre la qual destaquem la STC, de 18 d'abril de 1989, estableix que el principi d'igualtat en l'accés a les funcions i càrrecs públics, consagrat en l'article 23.2 de la Constitució, ha de posar-se en necessària connexió amb els principis de mèrits i capacitat en l'accés a

les funcions públiques de l'article 103.3 de la Constitució, i referit als requisits que assenyalen les lleis.

Com és àmpliament conegut, l'accés a la funció pública està obert a tots els espanyols per igual i haurà de fer-se a través d'un procediment que garantisca els principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i objectivitat, i això amb independència de la modalitat del contracte laboral que haja d'efectuar-se.

Tal com ha assenyalat el Tribunal Constitucional, la remissió de l'article 23 als requisits assenyalats per les lleis concedix al legislador un ampli marge en la regulació de les proves de selecció de funcionaris i en la determinació de quins han de ser els mèrits i les capacitats que es prendran en consideració; esta llibertat està limitada per la necessitat de no crear desigualtats que siguen arbitràries per ser alienes, no referides o incompatibles amb els principis de mèrit i capacitat (STC 67/1989, de 18 d'abril, fonament jurídic primer). Quant això, el precitat Tribunal ha declarat que "(...) el propi principi de mèrit i capacitat implica la càrrega per a qui vol accedir a una determinada funció pública d'acreditar les capacitats, coneixements i idoneïtat exigible per a la funció a què aspira (...)".

En esta línia, i en relació amb el dret a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i càrrecs públics, el referit Tribunal Constitucional ha exposat el següent:

L'art. 23.2 introduïx així un criteri igualitari que constituïx una garantia (...) per consegüent, en la resolució dels procediments de selecció per a ocupar un lloc integrat en la funció pública, els òrgans i autoritats competents han de guiar-se exclusivament per aquells criteris de mèrit i capacitat, i incorren en infracció del mencionat precepte constitucional si es prenen en consideració altres condicions personals i socials dels candidats no referides a estos criteris (...) els principis analitzats han de disciplinar i condicionar la nostra funció pública. En este sentit i insistint en allò que s'ha exposat, sembla oportú portar a col·lació la Sentència 27/1999, de 14 de febrer, del mencionat Tribunal Constitucional, que reafirma que "la igualtat davant de la llei implica per al legislador, no sols la prohibició d'establir diferències que no tinguen una fonamentació jurídica i raonable, sinó més precisament encara i en connexió amb l'art. 103.3 de la Constitució, la prohibició d'establir diferències que no tinguen relació amb el mèrit i la capacitat.

D'altra banda, el fet que les administracions públiques, i entre estes l'Administració sanitària valenciana, puguen fer ús de les diferents modalitats de contractació laboral (personal laboral) o de nomenaments (personal funcionari i/o estatutari), no vol dir que en la selecció del personal que serà contractat o anomenat (fix o temporal) el procediment de caràcter administratiu previ a la celebració del contracte o nomenament pugua eludir les normes i els principis abans dits. Unes normes i uns principis que tendixen a garantir tant que les administracions servisquen amb objectivitat els interessos generals, com a fer efectiu el dret dels ciutadans a concórrer en condicions d'igualtat en les ofertes d'ocupació de les administracions públiques. En tot això consistix justament la diferència entre les administracions i l'empresa privada.

Efectivament, el principi d'autoorganització administrativa faculta les administracions públiques per a regular i negociar amb els agents socials el règim de borses de treball. Ara bé, esta regulació ha de fer-se necessàriament d'acord amb els principis jurídics que

informen la prestació del servei de les administracions públiques i, més concretament, amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat que han de regir l'accés a la funció pública.

Una vegada establert això anterior, es tracta d'analitzar si la norma a què es referix la present queixa resulta compatible amb els principis constitucionals anteriorment ressenyats. Considerem que no està prou justificada la desigualtat que existix en el moment de valorar com a mèrit, per a formar part de les borses de treball de la Conselleria de Sanitat, el treball que s'exercix en institucions sociosanitàries respecte d'aquell que es fa en institucions exclusivament sanitàries, quan les funcions i la titulació del personal són les mateixes.

Els mèrits que cal tindre en compte han d'estar relacionats amb la funció que s'ha d'exercir, i no es poden descriure o ser establits en uns termes que es puguen considerar fixats en consideració a persones determinades.

La necessitat de no crear desigualtats que siguin alienes, no referides o incompatibles amb els esmentats principis constitucionals, exigix que els corresponents criteris selectius no vulneren la més elemental garantia d'igualtat, de manera que no estiga lesionat el principi de mèrit que, juntament amb el de capacitat, regix i disciplina l'accés a les funcions públiques, un accés que, segons la desigualtat dels mèrits reflectits en el barem a què ens estem referint, es pot veure obstaculitzat per a algunes persones pel simple fet de prestar semblants serveis en institucions que no són eminentment sanitàries.

Per acabar, esta institució ha de recordar que el fet que l'Ordre de la Conselleria de Sanitat que conté els barems de borses de treball tinga el seu origen en la negociació amb els agents socials no justifica, de cap manera, que esta pugui apartar-se dels principis necessaris que han de regir l'accés a la funció pública, a pesar que les contractacions i/o nomenaments ho siguin amb caràcter temporal.

Sobre la base de les consideracions anteriors, suggerirem a la Conselleria de Sanitat que, en futures convocatòries de formació de borses de treball i d'accés per a prestar serveis en institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat, es reconeguen com a mèrit els serveis prestats en institucions sociosanitàries, públiques o privades, sempre que les titulacions, categories, funcions i competències siguin semblants a les del personal que presta els seus serveis en institucions exclusivament públiques.

En contestació al nostre suggeriment, l'Administració sanitària ens va comunicar el següent:

(...) l'article 43 de la Constitució espanyola proclama el dret a la protecció de la salut. Este precepte constitucional encarrega als poders públics l'organització i tutela de la sanitat pública, a través de mesures preventives i de les prestacions i serveis necessaris, la qual cosa determina que un elevat nombre dels centres i establiments, en què es duen a terme estes prestacions i serveis, hagen de romandre en funcionament, de manera constant i continuada. Estos centres i establiments han d'adoptar, per tant, un model d'organització funcional específic, directament orientat a poder atendre, en qualsevol moment, les demandes de prestació sanitària que es puguen produir.

Este mandat constitucional exigix dels gestors sanitaris l'assegurament de la prestació sanitària durant les vint-i-quatre hores del dia, els set dies de la setmana i els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any, de manera que la demanda assistencial per part dels usuaris estiga, en tot moment, garantida.

La gestió de recursos humans per part de l'Administració sanitària ha de tindre en compte la singularitat de la prestació sanitària a fi d'habilitar procediments i mecanismes basats en principis de desburocratització, flexibilitat, agilitat i immediatesa en la demanda, alhora que es respecten estrictament els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat. L'aplicació, harmònica i ponderada, dels principis esmentats per part dels gestors sanitaris ha de tindre com a finalitat última la satisfacció dels usuaris a través d'una prestació sanitària eficient i de qualitat.

Un dels nuclis sobre els quals es concentra l'oferta d'ocupació temporal en les institucions sanitàries públiques està constituït per contractes de curta duració, fonamentalment incapacitats temporals, substitucions urgents, etc.

La necessitat de cobertura de contractes en les institucions sanitàries, a diferència del que ocorre en altres sectors de l'Administració pública, exigix que l'Administració compte amb un volum suficient de persones inscrites en la borsa de treball, amb experiència suficient per a poder fer complir el mandat constitucional referit, d'assegurar una prestació sanitària contínua i de qualitat.

És per això que la normativa reguladora de la selecció de personal temporal d'institucions sanitàries, en la major part dels servicis públics de salut de les comunitats autònomes, centra els mèrits a baremar per a esta selecció l'experiència professional, fonamental i necessària per a l'atenció sanitària dels pacients.

L'IVAS (Institut Valencià d'Acció Social) té com a finalitat la rehabilitació, tractament i integració sociolaboral de les persones amb discapacitat psíquiques i dels afectats per altres discapacitats de la nostra Comunitat, així com de la prestació i execució d'actuacions en matèria de servicis socials i acció social.

Les residències integrades en l'indicat Institut es definixen com el lloc que s'encarrega de procurar atenció a l'usuari en els àmbits següents: allotjament, manutenció i assistència bàsica.

L'objectiu general de les residències és millorar la qualitat de vida de les persones usuàries que hi són ateses, com a persones i com a membres de ple dret de la societat. Per a aconseguir implementar-ho es plantegen dos objectius específics:

- Primer, una assistència bàsica i permanent per a la realització de les activitats de la vida diària que comprén l'atenció sanitària, l'atenció, ajudes assistencials primàries, la convivència interna i la integració amb el medi.
- Segon, desenvolupar programes que permeten la participació i l'adquisició de capacitats que promoguen la independència dels usuaris en dominis d'autonomia personal, tasques domèstiques, tasques ocupacionals, oci i vida social tant en el seu domicili com en la comunitat.

L'atenció dispensada pels professionals sanitaris en els centres i residències integrats en l'IVAS complix una funció d'assistència bàsica amb la finalitat de permetre als seus usuaris la realització d'activitats de la vida bàsica i adquisició de capacitats de promoció de la seua independència.

En les institucions sanitàries, tal com està definit en la Llei 44/2003 d'ordenació de les professions sanitàries, correspon a les professions sanitàries la promoció, el manteniment i la recuperació de la salut, així com la prevenció de malalties i discapacitats.

D'una banda, el mandat constitucional indicat, i, d'una altra banda, les importants diferències quant a les funcions corresponents a les professions sanitàries en ambdós àmbits, sembla necessari que en la normativa de la selecció de personal temporal d'institucions sanitàries es done prioritat a l'experiència professional dins de l'àmbit de les pròpies institucions sanitàries en què es desenvoluparà l'activitat professional.

En l'actualitat s'està negociant un projecte per a modificar la regulació del procediment de selecció de personal temporal. El suggeriment formulat pel Síndic serà traslladat a les meses de negociació corresponents.

## **5. Provisió de llocs**

Respecte dels sistemes de provisió de llocs de treball en l'Administració pública, destaquem la queixa núm. 1408029, en la qual el seu autor, substancialment, manifestava els següents fets i consideracions:

Per Resolució de 9/05/2014 de la Direcció General de Centres i Personal Docent, es va regular el registre de titulacions per als procediments de provisió de llocs del personal docent no universitari de la Comunitat Valenciana. Segons ens indicava l'interessat (...) esta resolució incomplix l'Ordre EDU/2645/2011, de 23/09/2011, que estableix que el títol de CAP (Curs d'Adaptació Pedagògica) o màster de formació pedagògica equivalent, s'ha d'exigir a partir de l'1 de setembre del 2013 per a aquelles persones que exercisquen la docència en la formació professional. La resolució de la Conselleria d'Educació deixa un mes de termini a partir de la presentació d'esta (fins al 14 de juny del 2014) per a presentar la documentació als docents que no tenen la documentació actualment.

En data 11/04/2014 va dirigir escrit a la Conselleria (...) en la qual justifica que 11 persones que no disposen del títol s'exclouen definitivament de les borses d'interins de docents de FP, en compliment de l'Ordre ministerial. La Conselleria no ha respost.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports, la qual ens va remetre una còpia de l'informe del subdirector general de Personal Docent de data 6/06/2014 en què, entre altres qüestions, ens comunicava el següent:

(...) l'autor de la queixa sol·licita que s'excloga definitivament de la borsa de professors de formació professional, de l'especialitat d'Operacions i Equips de Producció Agrària, 11 integrants que no tenien el Màster de Formació Pedagògica i Didàctica.

Els professors que no aporten la formació pedagògica i didàctica, per acord de l'Administració i les organitzacions sindicals en el marc de la comissió de seguiment de les borses d'interins, estaven desactivats i quan aportaven el Màster se'ls tornava a la borsa en les mateixes condicions que hi estaven.

Posteriorment, es va publicar en el DOCV, de 14 de maig del 2014, la Resolució de 9 de maig del 2014, de la Direcció General de Centres i Personal Docent, per la qual es regula el registre de titulacions per als procediments de provisió de llocs del personal docent no universitari de la Comunitat Valenciana, i en la disposició addicional estableix un termini d'un mes comptador des de la publicació de la resolució perquè el personal integrant de les borses de treball, que per modificacions legislatives o reglamentàries no estiga en possessió de la titulació acadèmica que faculta per a l'ingrés en el cos i l'especialitat en què està inscrit i, si s'escau, de certificat o títol que acredite la possessió de la formació pedagògica i didàctica exigible, presente instància per a sol·licitar la desactivació en la borsa corresponent. Una vegada obtingut i acreditat el requisit corresponent, hi serà activat en la mateixa posició que ocupava en el moment de la desactivació.

Aquells que en el termini establert no sol·liciten la desactivació i que en el moment d'adjudicació d'un lloc de treball es constata que no complixen els requisits per al seu nomenament seran exclosos de totes les borses en què estiguen inscrits.

Per tot allò que s'ha exposat, només es podrà excloure definitivament de les borses els integrants que no es desactiven en el termini establert i resulten adjudicataris d'algun lloc.

Vam traslladar l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions.

No constava escrit d'al·legacions i, en concloure la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que hi ha en l'expedient.

En este sentit, sense perjudici dels raonaments oferits per eixa Administració en l'informe remès, considerem que l'actitud pública descrita (falta de resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa d'11/04/2014) podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets de l'interessat, per la qual cosa suggerirem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports 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 i procediment administratiu comú. Així mateix, li recomanem que, a la major brevetat, donara resposta expressa a l'escrit de l'autor de la queixa de data 11/04/2014.

L'Administració educativa va contestar a les nostres recomanacions el següent:

Esta Conselleria accepta la recomanació realitzada, però fa les observacions següents:

Primer. L'escrit inicial de l'autor de la queixa porta data de registre d'entrada en la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport d'11 d'abril del 2014, açò és

acceptat tant pel formulant de la queixa com per eixa autoritat en el seu escrit de recomanació.

Segon. L'autor de la queixa no té cap relació de servici docent amb esta Conselleria, no consta en el Registre de Personal Docent, ni com a funcionari de carrera, interí, personal laboral o professor especialista.

Tercer. Com bé diu la Recomanació d'eixa institució, el termini màxim per a resoldre l'escrit inicial del formulant de la queixa és, segons l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de tres mesos, però l'autor del queixa la presenta davant d'eixa institució el 22 de maig del 2014, un mes i onze dies després del seu escrit inicial i és remés per eixa institució el 30 de maig del 2014 per al seu informe per esta Conselleria, un mes i dinou dies després del seu escrit inicial. És obvi que la queixa i la seua admissió es realitzen dins del termini que esta administració haguera tingut per a la seua resolució.

Quart. Diu l'article 68 de la Llei 30/1992 que els procediments podran iniciar-se d'ofici o a sol·licitud de persona interessada, ja hem assenyalat que l'autor de la queixa no té cap relació de servici docent amb esta Conselleria i per tant en aplicació de l'article 31 del mateix text legal no té interès o legitimació per a intervindre en els procediments de gestió de personal d'esta Conselleria.

El formulant de la queixa pretén exercir una espècie d'acció popular respecte de la gestió de les borses de treball, però hem d'afirmar que no tot interès pot integrar l'interès legítim que servix de suport a la legitimació activa en el procés administratiu, i que cal descartar, com a tal, el mer interès per la legalitat o basat en motius extrajurídics. Per a iniciar un procediment ha de donar-se la condició que l'acte administratiu o disposició d'interès general afecte un àmbit d'interès propi, diferent del de la generalitat dels ciutadans i dels interessos col·lectius o difusos.

Davant del que exposa, la pretensió del formulant de la queixa d'exercir una espècie d'acció popular en defensa de la legalitat en la gestió de les borses de treball gestionades per esta Conselleria ha de ser rebutjada.

Cinqué. Al marge de la cronologia del present cas, i d'acord amb tot el que exposa, esta Administració, en data de 24 d'octubre, ha contestat l'escrit del formulant de la queixa en el sentit que no hi té interès legítim.

Després de traslladar este informe l'interessat, vam tancar la queixa núm. 1408029.

## **6. Altres drets dels empleats públics**

Els empleats públics tenen una sèrie de drets de caràcter individual en correspondència amb la seua naturalesa jurídica de la seua relació de servicis.

La denegació d'indemnització per jubilació anticipada —queixa núm. 1318549—, la demora en el pagament de retribucions a secretaris de jutjats de pau —queixa núm. 1400388—, i la reclamació sobre aplicació de la flexibilitat horària —queixa núm. 1317897—, són les qüestions que tractarem en este epígraf i que a continuació exposem.



En la queixa núm. 1318549, el seu promotor denunciava l'actuació de l'Ajuntament de València per denegar-li el dret a la indemnització per jubilació anticipada, prevista en l'article 60 de l'Acord laboral per al personal funcionari de la referida corporació, subscrit el 22 de febrer del 2008 entre els representants sindicals i els d'eixa entitat.

La tramitació del referit expedient va donar com a resultat el tancament de les nostres actuacions per no considerar contrària al dret l'actuació municipal i així se li va comunicar a l'interessat.

Després d'eixa comunicació, l'interessat ens dirigix un escrit en què demana la reobertura de les nostres actuacions i aporta com a base de la seua petició un certificat, expedit per l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS), en què consta que els efectes de la jubilació anticipada de l'interessat, aprovada per Resolució de 3 de gener del 2013 van ser retrotrats al 24 de desembre del 2011, data des de la qual se li estan abonant les quanties corresponents.

Tenint en compte esta circumstància, acordarem la reobertura d'actuacions i l'estudi del supòsit plantejat davant d'esta nova circumstància, consistent que la jubilació anticipada de l'autor de la queixa, acordada per l'INSS, va desplegar tota la seua eficàcia jurídica en plena vigència temporal de l'Acord, abans assenyalat, de 22 de febrer del 2008.

Esta investigació va donar lloc a la formulació, a l'empara del que disposa l'art. 29, de la Llei reguladora d'esta institució, de la present Resolució, dirigida a l'Ajuntament de València i basada en les consideracions següents:

L'article 60 de l'Acord subscrit el 22 de febrer del 2008 presenta una redacció que pot donar lloc a distintes interpretacions. Literalment, expressa: "Quan el personal ho sol·licite i li siga acceptada per la Seguretat Social la jubilació amb antelació a l'edat de 65 anys, l'Ajuntament li abonarà una indemnització de la quantia que s'indica (...)".

Si es realitza la interpretació que des del punt de vista d'esta institució resulta més correcta, el qual està sent expressat per este article, és que quan se sol·licite la jubilació anticipada i la jubilació siga concedida per l'òrgan competent de l'INSS, l'Ajuntament, mitjançant un acord, assumix com a obligació una millora de la prestació de jubilació consistent en l'abonament de la indemnització assenyalada. I la meritació d'eixa indemnització és, precisament, el moment de la concessió d'eixa jubilació anticipada que, en el cas que ens ocupa, va obtindre tota la seua eficàcia jurídica el 24 de desembre del 2012.

Emparen esta interpretació dues consideracions importants.

D'una banda, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Madrid, de 25 de gener de 1999, que afirma respecte d'una indemnització per incapacitat permanent fixada en conveni col·lectiu, que en el moment de produir-se la incapacitat es produïxen tots els elements que garantixen la percepció de la millora acordada.

D'altra banda, les millores en les prestacions de la Seguretat Social, introduïdes via conveni, compartixen amb la prestació principal la naturalesa i característiques d'esta i atés que el dret al reconeixement de la jubilació és imprescriptible (art. 164 de Llei

general de la Seguretat Social), també ha de ser-ho el de reconeixement a la indemnització complementària que corresponga segons la norma vigent en el moment en què es produïska el fet causant.

Realitzar una altra interpretació, que ha sigut l'opció de l'Ajuntament, resulta per a esta institució no estar d'acord amb els criteris exposats ni amb els principis generals del dret a què el propi Acord es remet.

Segons la interpretació donada, el dret a rebre la indemnització que en eixe conveni es configura com una obligació de l'Ajuntament quan es dóna el supòsit de fet establert, se sotmet en el seu naixement a una condició suspensiva que és la presentació d'una sol·licitud. Però per al compliment d'eixa condició no s'establix (com sí que es fa en el propi Acord respecte d'altres prestacions) cap termini. Segons eixa interpretació, el funcionari podrà cursar la sol·licitud d'abonament de la indemnització a què té dret en qualsevol moment des del reconeixement de la seua jubilació i seran les condicions vigents en eixe moment en què es produïx el fet causant les determinants d'eixa indemnització, l'obligació d'abonament de les quals va sorgir per a l'Ajuntament llavors.

Per tot això anterior, recomanàrem a l'Ajuntament de València:

- a) Que, d'ofici, es revisara la Resolució de 8 d'octubre del 2013.
- b) Que es reconeguera a l'autor de la queixa el dret a la percepció de la indemnització per jubilació anticipada en la quantia que li corresponga, segons el que disposa l'Acord laboral per al personal funcionari, subscrit per eixa corporació el 22 de febrer del 2008.

L'Ajuntament de València ens va comunicar la no-acceptació de la recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges en els termes següents:

L'autor de la queixa, funcionari de carrera d'esta corporació, i actualment jubilat, va presentar en data 9 de juliol del 2013 sol·licitud d'abonament de la quantitat de 12.000,00 € per jubilació anticipada.

Segons ofici de la Secció de Gestió de la Seguretat Social, l'interessat va cessar en el servici actiu per jubilació amb efectes de 24 de desembre del 2011, ja que s'havia acollit al que disposa el Reial decret 383/2008, de 14 de març.

De la documentació aportada per l'interessat, després de l'oportú requeriment, resulta: que en la Resolució de l'Institut Nacional de la Seguretat Social de 3 de gener del 2012, que aprova la prestació per jubilació, consta que el percentatge de la prestació per jubilació és del 100% sobre la seua base reguladora.

L'Acord laboral per al personal funcionari de l'Ajuntament de València per als anys 2008/2011 (*Butlletí Oficial de la Província* de 23.05.2008) i el capítol V —Prestacions socials— dedicava l'article 60 a la indemnització per jubilació anticipada que, segons el seu tenor:

Quan el personal ho sol·licite, i li siga acceptada per la Seguretat Social la jubilació amb antelació a l'edat dels 65 anys, l'Ajuntament li abonarà una indemnització de la quantia que indica en funció de la seua edat: 7.000 € si

té 64 anys complits; 8.000 € si té 63 anys complits; 10.000€ si té 62 anys complits; 11.000 € si té 61 anys complits; 13.000 € si té 60 anys complits”.

En el seu compliment, les sol·licituds d'abonament de les esmentades indemnitzacions presentades pel personal interessat, en el període de vigència del mencionat Acord, van iniciar els corresponents expedients que es van tramitar conforme a este: si bé, per motius pressupostaris, alguns d'estos expedients —fins que es va dotar de crèdit a l'aplicació pressupostària— no van poder ser aprovats i, per tant, els abonaments es van efectuar més tard.

El vigent Acord laboral del personal funcionari al servici de l'Ajuntament de Valencia per als anys 2012/2015 (*Butlletí Oficial de la Província* de 04-02-2012) va modificar l'article anterior i establia en l'article 57 el següent: “quan el personal ho sol·licite, i li siga acceptada per la Seguretat Social la jubilació amb antelació a l'edat mínima per a accedir-hi i si la seua pensió fóra objecte de reducció per aplicació de la normativa vigent, l'Ajuntament li abonarà una indemnització de la quantia que s'indica d'acord amb la seua edat”.

Segons l'article 3 (Àmbit temporal, vigència i denúncia), els efectes econòmics ho seran a partir de l'1 de gener del 2012, com també es deroguen els acords anteriors segons la disposició derogatòria. Si bé, el criteri de l'administració de personal d'este Ajuntament va ser considerar la data de publicació del precitat Acord en el BOP de 4 de febrer del 2012 com la de l'entrada en vigor.

Les sol·licituds d'abonament de la indemnització de què es tracta (cessaments per jubilació anticipada) presentades amb posterioritat, estant plenament vigent l'Acord 2012/2015, van ser desestimades en no reunir els requisits establits el citat article 57.

Segons consta en l'expedient, és notificada de manera fefaent a l'interessat la resolució administrativa de desestimació de la seua petició inicial formulada en data de 9 de juliol 2013 i 28 d'agost del 2013, i aquell presenta escrit en data 23.10.2013 en què sol·licita l'ajornament dels terminis dels possibles recursos, apunta en el seu escrit, per haver interposat queixa davant del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, a través de l'escrit l'interessat sembla que pretén paraitzar els principis d'executivitat de l'actuació administrativa i no fer ús de la revisió o protecció dels seus drets a través de la via administrativa o jurisdiccional.

En relació amb la recomanació de la revisió d'ofici que apunta el Síndic de Greuges, no es fa concreta menció de les causes taxades que puguen derivar a esta i que establix els articles 62 i 63 Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Com tampoc no s'aprecien les causes que establix el procediment comú per a revisar les actuacions, d'acord amb el que disposa el règim que establix l'art. 118, 102 i 105 de la pròpia Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu.

Sobre la base d'allò que s'ha exposat, i reiterant allò que s'ha informat per esta unitat administrativa en data 14 de novembre del 2013, es reafirma el contingut de l'argument exposat en el punt quart de l'informe on s'establix que, segons l'art. 3, en relació amb l'àmbit temporal, vigència i denúncia de

L'Acord laboral, els efectes econòmics ho seran a partir d'1 de gener del 2012, com també es deroguen els acords anteriors segons la disposició derogatòria del vigent Acord laboral del personal funcionari al servei de l'Ajuntament de València per als anys 2012/2015, i per tant el Sr. (autor de la queixa) no reuneix els requisits d'esta norma general aplicable en el moment de la seua sol·licitud en data 9.07.2013, en correspondre-li el 100% de la prestació, per tant no li és d'ampliació la reducció de la seua prestació, segons l'art. 57 aplicable en el moment de la sol·licitud.

Davant d'això anterior, vam tancar la queixa núm. 1318549.

D'altra banda, en relació amb la demora en el pagament de retribucions secretaris jutjats de pau, l'autora de la queixa núm. 1400388 manifestava que exercia el lloc de secretària d'un jutjat de pau i que per part de la Conselleria de Governació i Justícia s'havia produït un retard en el pagament de les seues retribucions, corresponents a sis trimestres. A pesar de les diverses gestions realitzades davant de l'Administració, no havia obtingut cap satisfacció de les seues justes reivindicacions.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, va sol·licitar de la Conselleria de Governació i Justícia informació suficient i, en especial, sobre els motius que argumenten i raonen esta demora en l'abonament d'estes quantitats.

La Conselleria de Governació i Justícia, a través del secretari autonòmic de Justícia, ens va comunicar en data 24/03/2014, entre altres qüestions, el següent: "(...) avui s'ha pagat la indemnització corresponent al tercer trimestre de 2012, i s'està tramitat la indemnització del quart trimestre de 2012 i primer, segon i tercer trimestre de 2013, i pendent de pagament en Tresoreria".

La referida Administració va remetre nou informe de data 10/06/2014 a esta institució, del qual es desprenia que la situació de pagament no havia variat respecte de l'informe de 24/03/2014.

Finalment, l'autora de la queixa en data 19/08/2014 ens comunicava, entre altres qüestions, el següent:

(...) a hores d'ara ens han liquidat fins al tercer trimestre del 2013. Encara tenim pendent de cobrament el quart del 2013 i tot el que portem de 2014. En la comissió ens van dir que intentarien liquidar tot el 2013 enguany però el problema arriba quan ens van dir que no portaven quasi dos anys de demora en el pagament sinó uns mesos i arribats a esta data encara ens deuen de l'any passat i ni tan sols han començat a pagar el d'enguany. Se suposa que cada trimestre es paga en acabar el següent, però de moment, com liquidaran enguany si ni tan sols ens han liquidat tot l'anterior? Esperem a veure si durant este mes d'agost acaben de pagar el 2013 i es decidixen a pagar ja el d'enguany.

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.

En virtut del Reial decret 293/1995, de 24 de febrer, sobre el traspàs de funcions de l'Administració de l'Estat a la Comunitat Valenciana en matèria de provisions de mitjans materials i econòmics per al funcionament de l'Administració de justícia, s'establix,

entre altres qüestions, el següent: “Es traspassen a la Comunitat Valenciana les funcions i servicis que, dins del territori de la Comunitat Autònoma, exercix l'Administració de l'Estat per a la provisió dels mitjans materials i econòmics necessaris per al funcionament de l'Administració de justícia, inclosos els jutjats de pau.”

En este sentit, amb caràcter previ, des d'esta institució destaquem l'esforç, com també la voluntat manifestada per la Conselleria de Governació i Justícia, de fer front al pagament de les quantitats degudes als secretaris de jutjats de pau de menys de 7.000 habitants, tot això dins de les disponibilitats pressupostàries.

Ara bé, una vegada dit això anterior, considerem que cal analitzar quina és la naturalesa jurídica de les quantitats degudes, és a dir, veure si ens trobem davant de la reclamació d'una indemnització sense més o si, per contra, esta indemnització no és tal, sinó que la quantitat deguda té naturalesa de caràcter retributiu.

Per a respondre a la qüestió anterior cal atendre a la norma que va establir el pagament de la quantitat reclamada per l'autora de la queixa, és a dir, la Llei 42/2006, de 28 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2007, que en la seua disposició addicional cinquanta-sisena preveu els mòduls per a la compensació econòmica per l'actuació de jutges de pau i secretaris de jutjats de pau de localitats de menys de 7.000 habitants, nomenats d'acord amb el que disposa l'article 101 de la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial, els quals percebran les retribucions anuals d'acord amb el nombre d'habitants de dret del municipi i que es meritaren per períodes trimestrals. Per tant, no ens trobem davant de la reclamació d'una indemnització, sinó davant de la reclamació de quantitats econòmiques que conformen la massa retributiva salarial dels secretaris de jutjats de pau de menys de 7.000 habitants.

Si això és així, tenint en compte el caràcter preferent que tenen les despeses de personal, l'abonament d'esta quantitat hauria d'efectuar-se dins del termini legalment establert, sense demores o dilacions indegudes.

No obstant això, i per al supòsit que eixa Conselleria de Justícia i Administracions Públiques mantinguera que no es tracta d'una retribució sinó d'una indemnització subjecta a despeses previstes en el capítol II, entenem que, en este cas, caldria atendre al que estableix l'article 43 del Decret legislatiu de 26 juny de 1991, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, que disposa:

El pagament de les obligacions econòmiques de la Generalitat Valenciana i les seues entitats autònomes, regulat en l'article 16 d'esta Llei, s'efectuarà dins del termini dels dos mesos següents a la data de naixement de l'obligació. Si el pagament es demorara més enllà del compliment del termini de dos mesos, caldrà abonar al creditor, a partir de l'endemà, l'interés legal dels diners incrementats o minorat d'acord amb el que dispose la legislació aplicable en cada cas (...).

Davant d'això anterior, recomanarem a la Conselleria de Governació i Justícia que, al més aviat possible, satisfere les quantitats degudes a la promotora de la queixa.

La Conselleria de Governació i Justícia ens va comunicar el següent: “(...) sobre demora en el pagament de les retribucions dels secretaris de jutjat de pau, se li comunica que s'ha efectuat el pagament de tot l'any 2013 i que s'accepta la seua recomanació i es pagaran les quantitats degudes a la promotora de la queixa a la major brevetat dins de la disponibilitat pressupostària existent”.

Finalment, la queixa núm. 1317897 va ser plantejada per diversos funcionaris de l'Ajuntament d'Oliva. S'hi referien al compliment de la jornada de treball setmanal per part dels empleats de l'Ajuntament que tenen assignat en la Relació de Llocs de Treball (RPT) un complement específic denominat “Flexibilitat” que, segons la definició continguda en el document, implica la realització de la jornada laboral amb horari flexible segons les necessitats del servei, sense que això implique un nombre més elevat d'hores en còmput anual.

Segons manifestaven els promotors de la queixa, l'aplicació que l'Ajuntament realitza d'esta circumstància implica per a ells la realització, sovint, de jornades setmanals molt superiors a les 37,5 hores establides com a jornada general.

L'Ajuntament, segons ens assenyalaven, no considera que estos excessos de jornada setmanal constituïsquen hores o servicis extraordinaris retribuïbles sobre el complement ja assignat i en estos excessos de jornada escau la compensació per un temps igual de descans. No obstant això, i segons manifesten i documenten, estes compensacions es produïxen quan ja s'han acumulat excessos de jornada que han sigut complits per ordres rebudes que no han respectat els períodes de descans mínims, ja siga entre jornades diàries, ja siga entre jornades setmanals. Argumenten, a més, que de vegades són requerits per a realitzar determinades funcions en dies festius, a pesar de no tindre assignat un altre complement previst en la RPT com a penositat/festivitat.

En definitiva, l'assumpte plantejat a l'estudi d'esta institució era la consideració de si eixe complement de flexibilitat percebut facultaria l'Ajuntament per encarregar que es feren hores de treball, no ja fora de l'horari general, sinó amb excés d'eixes 37 hores i mitja setmanals. D'altra banda, una vegada produïts eixos excessos de jornada, plantegen si eixos excessos són únicament compensables o retribuïbles prenent com a referència el còmput anual d'hores de treball, la qual cosa vulneraria el respecte als descansos entre jornades diàries i jornades setmanals establits per la normativa vigent a què ja s'ha fet referència.

Expressen, així mateix, la pretensió que la compensació que es realitze dels excessos de jornades siga calculada aplicant el coeficient multiplicador a què fa referència un Acord del propi Ajuntament de l'any 2000, tant per al cas que eixa compensació siga a través de la retribució de les hores de treball o mitjançant la compensació per períodes de descans.

Després de traslladar la queixa per a l'emissió de l'informe preceptiu, l'Ajuntament d'Oliva ens el remet dins del termini i en la forma escaient, i podem destacar del seu contingut els aspectes següents:

En primer lloc, se'ns manifesta que este mateix assumpte va ser plantejat davant de la jurisdicció contenciosa administrativa pels mateixos promotors de la queixa i se'ns faciliten còpies de les sentències dictades. En estes sentències, i quant a allò que ens

ocupa en esta queixa, s'expressa la desestimació de la denúncia, consistent que la falta de límit per a l'aplicació de la flexibilitat podria portar a l'extrem de no respectar els descansos establits en la legislació vigent. Però esta desestimació es realitza perquè la pretensió es formula hipotèticament i, lluny de la desestimació total, la sentència remet a la necessitat de l'anàlisi de la situació que es produïska en cada cas “sent obvi, afirma, que s’hauran de respectar les normes establides, inclòs el còmput anual, que constituïxen un mínim establít, així mateix, en els compromisos internacionals assumits per Espanya” (Fonament 5é de la Sala Contenciosa del TSJ de la Comunitat Valenciana, de 6 d'abril del 2011).

En segon lloc, l'Ajuntament argumenta que no es pot atendre la pretensió d'aplicació del factor multiplicador que els interessats pretenen als excessos de jornada setmanal que siguen obligats a fer, perquè això implicaria una doble remuneració d'este excés: primer una, mitjançant la percepció del complement; i després una altra, a través d'eixa multiplicació de les hores realment excedides.

Després de traslladar l'informe als promotors, s'hi presenten les corresponents al·legacions en què reiteren el que ja havien exposat i adjunten còpies de documents en què apareixen reflectides algunes vegades en què, efectivament, no sembla que s'hagen respectat els períodes de descans diaris i setmanals, i s'hi reflectixen, així mateix, encàrrecs que han de fer en dies festius algun d'estos empleats.

Després de finalitzar la tramitació de la queixa, correspon a esta institució dictar la seua resolució sobre l'assumpte plantejat sobre la base del que disposa l'art. 29 de la Llei 11/88, de 26 de desembre, la qual cosa es realitza tenint en compte les consideracions següents:

El marc normatiu en què es troba enquadrada la qüestió està constituït a escala estatal i bàsica pel que disposa l'article 94 de la Llei 7/85, reguladora de les bases de règim local i per l'article 47 de l'Estatut Bàsic de l'Ocupació Pública, aprovat per la Llei 7/2007.

Esta legislació bàsica està desenvolupada a escala autonòmica, tant pel que disposa l'article 159 de la Llei de règim local de la Comunitat Valenciana, de 22 de juny del 2000, com per l'article 68 de la Llei d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana, de 10 de juliol del 2010.

La normes esmentades a nivell bàsic resulten ser poc concretes en relació amb l'assumpte que ens ocupa, i l'últim precepte citat és el que resulta més aclaridor per a obtindre eixe necessari perfil més accentuat sobre la qüestió.

Així, este precepte disposa:

- a) Cada Administració determinarà la jornada general i les especials de treball del personal funcionari. Així mateix, s'establirà la jornada màxima setmanal i la fórmula per al conjunt anual de la jornada.
- b) En tot cas, el període mínim de descans entre jornades (diàries) no podrà ser inferior a 12 hores consecutives en el curs de cada període de 24 hores.

Una vegada establít ja este marc normatiu, la greu situació economicosocial del país va determinar que per Reial decret llei 20/2011, de 30 de desembre, s'establirà en l'article

4, a partir de l'1 de gener del 2012 i per a tot el sector públic, una jornada no inferior a les 37,5 hores setmanals de mitjana setmanal.

Esta mitjana setmanal s'entendrà, segons la norma, sense perjudici de les jornades especials existents o que s'hi establisquen, que experimentaran les adaptacions necessàries per a adequar-se a la modificació general de la jornada ordinària.

Este mateix precepte es repeteix en la disposició addicional 71a, de la Llei 2/2012, de 29 de juny, que estableix amb caràcter general una jornada que no podrà ser inferior a les 37,5 hores setmanals de treball efectiu en còmput anual, i resta suspesa l'eficàcia dels acords o pactes vigents, adoptats per les corporacions locals.

La presidència de l'Ajuntament d'Oliva, justament a fi d'adaptar la jornada a les últimes normes esmentades anteriorment, aprova un Decret el 10 de desembre del 2012. En eixa Resolució s'estableix en el punt 1 la jornada general de 37,5 hores setmanals de treball efectiu de mitjana en còmput anual.

En els punts següents s'estableix la distribució d'eixa jornada en l'horari que cal complir per cadascun dels grups d'empleats públics i, en el que ací interessa, en el seu apartat 4, es disposa que la resta d'empleats no citats en els punts anteriors (grup en què s'enquadren els promotors) que no realitzen l'horari general, adaptaran el seu horari de treball a la jornada de 37,5 hores setmanals en còmput anual per a la qual cosa els caps dels corresponents servicis elaboraran una proposta, d'acord amb les necessitats del servici i tenint en compte les preferències que puguen manifestar els afectats.

El compliment d'esta previsió haguera clausurat, potser, el conflicte plantejat, el qual, en realitat, ve d'anys anteriors; no obstant això, esta institució no té coneixement que s'haja elaborat esta proposta aclaridora.

Per a iniciar una conclusió final a l'assumpte que estem tractant, esta institució fa les reflexions següents:

En primer lloc, cal distingir entre els conceptes de jornada laboral i horari (siga este fix o flexible), i en realitat este últim és l'instrument de concreció temporal per al compliment de la primera.

Que este ritme temporal de compliment de la jornada estiga fixat prèviament o es deixe sense determinar en part no comporta, de cap manera, que pugua ser afectada la durada de la jornada. I tanmateix esta circumstància és un factor que, sens dubte, requereix una major disponibilitat per part de l'empleat públic en l'exercici de les seues funcions. I esta característica serà la que determine un major grau de penositat que serà retribuït com a tal a través del complement específic.

Una vegada establert això anterior, si les circumstàncies del servici ho requereixen, podrà demanar l'Administració el compliment d'una jornada superior al seu empleat, però tant als qui tenen assignada esta flexibilitat d'horari com a la resta (excepció feta d'aquells que ja tenen una major jornada i un complement denominat disponibilitat, i sempre que siga dins dels límits fixats prèviament).



Després de fixar això anterior i per evitar un enriquiment injust, estos excessos de la jornada establida (la general o l'especial) hauran de ser compensats per l'Administració, ja siga a través de suplementos retributius, ja siga a través d'hores de descans. Però, en tot cas, el principi que prohibix l'arbitrarietat en tota l'actuació administrativa requereix que el criteri que s'haja d'emprar siga igual per a tots els empleats públics.

Per tot això anterior, recomanarem a l'Ajuntament d'Oliva:

1. Que determinara, en virtut de l'article 68 de la Llei d'organització de la funció pública valenciana, la jornada setmanal que havien d'exercir els seus empleats amb el límit mínim assenyalat en la Llei 2/2012.
2. Que, una vegada establida la jornada, s'establiren els llocs que requereixen l'exercici de les seues funcions amb flexibilitat, i es marcarà a este efecte quina part de l'horari es considera fix i quina part es considera flexible.
3. Que, per a la fixació dels horaris es tinga en compte el temps mínim de descans que ha de transcórrer entre les jornades diàries, que no és un altre que el de 12 hores d'un període de 24.
4. Que es tinguen en compte les directrius europees 2000/34/CE, de 22 de juny, i la 2003/88, de 4 de novembre, reguladores de l'ordenació de temps de treball per a establir els temps de descans setmanals i els períodes a què estos temps de descans han d'estar referits, que no són sempre el simple còmput anual.
5. Que, tot això anterior siga objecte de tractament i acord en la Mesa General de Negociació i el Comité d'Empresa d'eixa corporació municipal.

L'Ajuntament d'Oliva, en relació amb les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges, ens va comunicar el següent:

(...) este Ajuntament accepta les recomanacions que s'hi contenen; en conseqüència, a partir del mes de setembre seran tractades en la Mesa General de Negociació i en el Comité d'Empreses d'este Ajuntament, amb la finalitat de regular els horaris d'aquells llocs de treball que tenen assignada la flexibilitat i s'hi determinarà tant la jornada, com els descansos entre jornades diàries, com també el descans setmanal.

Davant el que va informar l'Ajuntament, vam tancar l'expedient de queixa núm. 1317897.

Per acabar, juntament amb els drets dels empleats públics d'exercici individual, la normativa de funció pública, tant estatal com autonòmica, es referix a una sèrie de drets individuals d'exercici col·lectiu. En estos drets exercixen un paper destacat els representants dels treballadors.

Destaquem dues queixes relatives a la falta d'informació a dos òrgans de representació unitària dels empleats públics, d'una banda, la Junta de Personal (queixa núm. 1318528) i, d'una altra, el Comité d'Empresa (queixa núm. 1400750).

L'autor de la queixa núm. 1318528, en qualitat de president de la Junta de Personal d'eixe Ajuntament d'Alacant, manifestava que, en sessió de la Junta de Personal de 19/09/2013, s'havia acordat per unanimitat formular una queixa davant d'esta institució en relació amb la falta d'informació que este òrgan de representació experimenta per part de l'Administració municipal, que presenta no com un fet puntual, sinó com una constant en el temps.

Com a mostra d'esta conducta, fa referència a distints escrits que s'havien presentat en el Registre, respecte dels quals, si bé havia existit majoritàriament una contestació per part de l'òrgan municipal corresponent, esta contestació no contenia exactament la informació sol·licitada o contenia una informació de poca utilitat i excessivament genèrica.

Sobre la bases d'esta manifestació, se sol·licitava a esta institució que es tramitara una queixa per: “la conducta de no reconèixer el dret d'informació, tal com estableix l'art. 40 de l'EBEP, respecte dels assumptes plantejats i d'altres que en el futur pogueren esdevindre, de manera que s'impediria a un òrgan de representació l'exercici d'un dret cívic (dret a la informació), reconegut en la legislació precitada”.

Per part d'esta institució es va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant el preceptiu informe, el qual va ser remés dins del termini i en la forma escaient.

Del cos de l'informe cal destacar que l'Ajuntament fa menció de tots i cadascun dels escrits de sol·licitud d'informació. Sense entrar en el detall de cada escrit i de la resposta donada, cal destacar que per part de l'Ajuntament s'expressa que la majoria de les qüestions en què es basa la queixa no estarien incloses entre les que cita l'article 40 de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP), i que s'havien contestat degudament aquelles que sí que hi estan emparades.

Finalment, s'expressa la voluntat del govern municipal de prestar la informació i col·laboració necessàries perquè la funció representativa de la Junta puga ser exercida amb eficàcia.

Vam traslladar l'informe als promotors de la queixa i s'hi presentaren al·legacions contra el este, les quals, substancialment, es basen en els arguments ja exposats i, en resum, denuncien eixa necessitat que els siga subministrada una informació veraç, exacta, concreta i obtinguda en terminis de temps adequats per a l'exercici de les seues funcions. Formulen, novament, a esta institució que actue davant de “la conducta de no-reconeixement del dret a la informació, tal com estableix l'article 40 de l'EBEP, respecte dels assumptes plantejats i d'altres que pogueren esdevindre (...)”.

Després d'examinar els arguments exposats pels promotors i per l'Ajuntament d'Alacant respecte de l'assumpte plantejat, esta institució ha de dictar la resolució corresponent, en compliment del que disposa l'art. 29 de la Llei 11/88, de 26 de desembre, la qual cosa es realitza sobre la base de les consideracions següents:

L'esmentat article 40 de l'EBEP, quan regula les funcions de les juntes de personal, n'estableix un llistat i, si bé l'apartat a) (dret a rebre informació) està referit a uns temes concrets, l'article en qüestió ha de ser aplicat per l'Administració amb un criteri global, favorable a l'exercici de la funció representativa, sense minves ni obstacles, la qual cosa,

sens dubte, implicaria l'oferta d'una informació tan àmplia com siga possible, subministrada sota l'esperit de transparència, generositat i absència de mesquinesa a què es referix en el seu propi informe.

Una vegada establert això anterior, esta institució no pot percebre un no-reconeixement del dret d'informació a què al·ludixen els promotors, ni respecte dels assumptes concrets plantejats, ni de bon tros amb altres futuribles. S'hi observa, d'una banda, una defectuosa formulació en les sol·licituds cursades, que haurien de realitzar-se de forma més concreta i més directament referides a una determinada actuació o a un determinat expedient i, això, a fi de conformar de manera més fluida la lògica exigible entre petició-contestació.

A esta modificació en les sol·licituds ha de respondre l'Administració municipal de manera que la informació sol·licitada estiga rigorosament satisfeta i, per al cas que això fóra de difícil realització a través d'un escrit, es podrien i s'haurien d'arbitrar altres fórmules que encaixarien perfectament en el desenvolupament de les seues funcions per part dels membres de la Junta de Personal, tal com van veure formulades en l'EBEP, i que podrien consistir a posar a disposició dels representants esmentats els expedients en què estiga emmarcada la informació sol·licitada, i permetre traure còpia d'aquells documents més significatius. Tot això, amb el degut respecte a la protecció de dades de caràcter personal, establida legalment.

Feliçment, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació consistent que, respecte de la informació que li siga sol·licitada per la Junta de Personal per a l'exercici de les funcions que li són encomanades, es done una resposta tan exhaustiva i completa com siga possible, amb l'arbitració de tots els mitjans que estiguen al seu abast per a no obstaculitzar, facilitar i promoure de forma decisiva el millor compliment d'estes funcions.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1400750, en qualitat de president del Comité d'Empresa de l'Ajuntament del Puig de Santa Maria, substancialment exposava que s'havia dirigit a l'alcaldia, diverses vegades, per demanar informació sobre l'abonament a determinats funcionaris del complement de productivitat, sense obtindre cap resposta.

Després d'admetre a tràmit la queixa, vam demanar un informe a l'Ajuntament del Puig de Santa Maria, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Consultats els registres des de l'any 2011 (...) només hi ha dues sol·licituds del Comité d'Empresa (...) la primera sol·licitud és de data 19/07/2013 (...) en esta se sol·licita, no el complement de productivitat, sinó la documentació relacionada amb este, i afegix que "(...) respecte d'això no podem facilitar la informació (...) d'acord amb l'informe de l'agència de protecció de dades emeses a instància d'esta corporació de data 20 de març del 2014", s'indica que "ara bé, esta publicitat es referix exclusivament a les quantitats percebudes per cada funcionari en el concepte, per la qual cosa no s'estén a altres dades personals que puguen contindre els documents a què la consulta es referix, ni a altres aspectes, com ara la valoració efectuada per a la seua distribució per l'òrgan competent per a això o els informes realitzats per altres òrgans, la intervenció dels quals siga necessària en l'exercici de les funcions que els competixen.

La segona sol·licitud és de data 20/01/2014 (...) on se sol·licita còpia del decret de productivitat consolidada, esta documentació va ser lliurada en data 12 de febrer del 2014, tal com consta en el registre d'eixida d'esta corporació (...) respecte de les peticions verbals, en primer lloc, no es té constància per esta alcaldia de cap petició d'una altra documentació. Si s'haguera conegut, s'hauria informat el Comité d'Empresa que la via adequada per a la sol·licitud de documentació és per escrit tal com sol ser habitual (...) ja que la relació amb el Comité d'Empreses sempre ha sigut fluida i cordial, esta alcaldia no arriba a entendre la queixa, si no és perquè no se li ha facilitat documentació que pertany a l'expedient personal dels treballadors i que no és possible comunicar, llevat que hi haja una autorització expressa del treballador afectat per la petició (...).

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven 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 comunicació als representants sindicals de les quantitats que els empleats públics perceben en concepte de complement de productivitat.

Segona. La notificació del Decret de l'Alcaldia 1.651 de 4/12/2013.

Respecte de la primera qüestió, hem de partir de l'article 23.3, lletra c, de la Llei 30/1984 (últim paràgraf) que establia el coneixement per part dels representants sindicals de les quantitats percebudes pels funcionaris en concepte de complement de productivitat.

No obstant això, d'acord amb la disposició derogatòria única i final quarta de la Llei 7/2007, per la qual s'aprova l'Estatut Bàsic dels Empleats Públics (d'ara endavant EBEP), ha d'entendre's derogat el referit article 23.3, lletra c, de la Llei 30/1984 per l'article 40 de l'EBEP (relatiu a les funcions i la legitimació dels òrgans de representació), del tenor literal del qual es dedueix que ha desaparegut la funció atribuïda per l'anterior normativa als representants sindicals dels empleats públics, consistent a tindre coneixement i ser oïts sobre les quantitats que percep cada funcionari per complement de productivitat.

Com ha assenyalat diverses vegades l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, no existix en l'actualitat cap base legal per a la cessió als representants sindicals de les dades referents a les quantitats que perceben els funcionaris per complement de productivitat sense el consentiment d'estos. En este sentit, l'article 11.1, de la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades, estableix els següent: "les dades de caràcter personal objecte del tractament només podran ser comunicades a un tercer per al compliment de finalitats directament relacionades amb les funcions legítimes del cedent i el cessionari, amb el consentiment previ dels interessats."

D'això anterior es conclou que no és possible facilitar cap dada relativa a eixes quantitats als representants sindicals sense el previ consentiment dels empleats públics interessats.

En relació amb la segona qüestió (la notificació del Decret de l'alcaldia 1651 de 4/12/2013), hem de partir de la importància de la notificació dels actes i resolucions administratives. Efectivament, tant la doctrina com la jurisprudència han assenyalat que la notificació és l'acte processal més destacat, ja que constituïx, en un cert sentit, un vertader dret dels administrats i una garantia jurídica respecte de l'activitat pública, en el sentit que pot afectar els seus drets i interessos.

En este sentit, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, en el seu art. 58.1 disposa que: “Es notificaran als interessats les resolucions i els actes administratius que afecten els seus drets i interessos, en els termes que preveu l'article següent”.

D'altra banda, l'article 59.1 (Pràctica de la notificació) estableix que: “Les notificacions es practicaran per qualsevol mitjà que permeti tindre constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com de la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat. L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient.”

De les actuacions es desprén la discrepància de posicions entre l'Administració i l'autor de la queixa, quant a si este últim ha rebut la documentació sol·licitada. En este sentit, la corporació local ens informava que “(...) esta documentació va ser lliurada en data 12 de febrer del 2014, tal com consta en el registre d'eixida d'esta corporació”, mentre que l'autor de la queixa manifesta en les seues al·legacions que “(...) respecte d'això afirmem que no se'ns n'ha lliurat còpia.”

No correspon a esta institució resoldre este tipus de desacords o discrepàncies que es produïxen entre les parts, perquè excedixen el nostre àmbit competencial. Tanmateix, considerem que, sense perjudici que estiga o no acreditada en l'expedient la recepció de la documentació sol·licitada, entenem que l'Ajuntament hauria de dirigir-se a l'interessat a fi d'acreditar la recepció de la documentació o, en cas contrari (cas de no constar-hi esta recepció), remetre novament la documentació.

Sobre la base de les anteriors consideracions, recomanarem a l'Ajuntament del Puig de Santa Maria que es dirigira a l'autor de la queixa a fi d'acreditar la recepció de la documentació sol·licitada o, si no constava estava recepció en l'expedient, que remetera la documentació sol·licitada en els termes establits en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

L'Ajuntament del Puig de Santa Maria no va acceptar la nostra recomanació amb els arguments següents:

Contra el Decret objecte d'esta queixa es va interposar recurs contenciós administratiu, per la qual cosa es presumix de manera tàcita el seu contingut i coneixement per part del Comitè d'Empresa.

Amb motiu de complir amb la normativa actual en matèria de protecció de dades, es va sol·licitar informe respecte d'això a l'Agència de Protecció de Dades.

Que, segons es reflectix del contingut d'este informe, és necessària i preceptiva l'autorització del personal laboral per a poder traslladar al Comitè d'Empresa les dades que hi consten.

Esta Alcaldia no té constància que s'hagen produït autoritzacions respecte d'això.

Després de traslladar l'informe a l'autor de la queixa, vam concloure les nostres actuacions.

## **II. ENSENYAMENT**

### **1. Introducció**

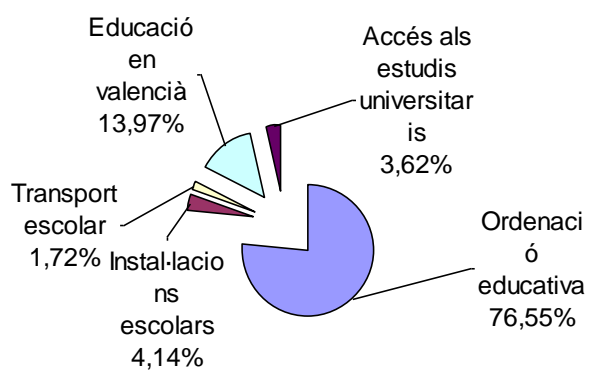
En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant del Síndic de Greuges en 2014 un total de 580 queixes, davant de les 2.586 queixes presentades en 2013, 1.428 en 2012, 325 en 2011 i 613 en 2010.

En este apartat donem compte d'aquelles queixes especialment significatives, ja siga perquè han afectat un nombre més elevat de ciutadans, ja siga per la reiteració, novetat o excepcionalitat de la qüestió plantejada o denunciada.

Tanmateix, convé indicar que no transcriurem literalment estes queixes en què el Síndic de Greuges ha dirigit recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, atés que el seu contingut s'ha publicat al llarg del 2014 en la nostra pàgina web, en la qual poden ser consultades completament.

## 2. Ensenyament en xifres

Àrea d'Ensenyament	Queixes
Ordenació educativa	444
Instal·lacions escolars	24
Transport escolar	10
Educació en valencià	81
Accés als estudis universitaris	21
<b>Total Àrea d'Educació</b>	<b>580</b>





### 3. Instal·lacions docents

El Síndic de Greuges està convençut que un dels molts factors que han de coadjuvar a assolir un ensenyament de qualitat és disposar d'unes instal·lacions escolars adequades, ja que són l'àmbit material en què s'ha de desenvolupar la funció docent. Per això insta l'Administració educativa a fi que proporcione els recursos necessaris perquè l'alumnat que es troba en instal·lacions deficitàries i/o provisionals tinga uns edificis adequats als requisits mínims que la legislació vigent imposa, ja que la seua ubicació en instal·lacions provisionals els col·loca en una situació de provisionalitat, però que sovint es prolonga en el temps, i els condemna a realitzar tota la fase de l'educació obligatòria en instal·lacions provisionals i no aptes per a l'exercici de la funció docent.

Com hem dit, i tot i ser conscients de la realitat econòmica que vivim, és la doctrina que el Síndic de Greuges trasllada a l'Administració educativa en les queixes que tenen com a nucli central la demanda de pares i mares d'alumnes, que els centres on estan escolaritzats els seus fills disposen dels equipaments necessaris, d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques, perquè l'activitat docent puga desenvolupar-se correctament o l'exigència de construcció i/o adequació de nous centres o, senzillament, la reparació de les deficiències que molts presenten.

Resumidament, esta és la postura que esta institució trasllada en les queixes relatives a instal·lacions docents i que, en definitiva, constituïxen els fonaments de les resolucions que emetem en esta matèria.

Així, en la queixa núm. 1400807 es denunciava la situació d'un CP de Xeraco, condicionat pel fet que el centre està distribuït en dos edificis, un a cada extrem del poble i a una distància aproximada d'un quilòmetre.

Esta realitat incidia negativament en el funcionament del centre, i no sols pel que fa als recursos materials, sinó també en els recursos personals, davant de la impossibilitat, per exemple, de realitzar un claustre, cursos de formació (on la meitat de professors havien de desplaçar-se d'un edifici a un altre, amb les consegüents pèrdues de temps, econòmiques, la necessitat disposar de dos conserges, dues fotocopiadores, telèfons, aules d'informàtica, etc.).

Esta circumstància afectava els pares d'alumnes que estaven obligats a portar i recollir els seus fills d'un edifici a un altre, i així mateix afectava el servici de menjador escolar, tenint en compte la necessitat que dos autobusos hagueren de desplaçar-se a les 12.30 hores d'un edifici a un altre.

Ambdós edificis escolars necessitaven revisió integral de totes les infraestructures i, fonamentalment, una revisió exhaustiva de la instal·lació elèctrica, ja que estava obsoleta i desfasada a causa de l'antiguitat d'ambdós edificis.

La unificació dels dos edificis del centre era una reivindicació reiteradament expressada pels pares d'alumnes i la resta de la comunitat escolar, desatesa en la data de formular la seua queixa davant del Síndic de Greuges.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa i coneguts els informes emesos tant per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport com de l'Ajuntament de Xeraco, i de les actuacions realitzades en l'àmbit de les seues competències respectives, vam resoldre

l'expedient obert a este efecte i vam dirigir sengles recomanacions a ambdues administracions, l'autonòmica i la local, tenint en compte que el centre escolar qüestionat ja s'havia inclòs (la seua adequació/ampliació) en el denominat Pla d'Infraestructures Escolars CREA ESCOLA, amb una actuació per import de 4.818.537,92€, i el projecte bàsic estava, tal com reconeixia la pròpia Administració autonòmica, aprovat des del 2 de setembre del 2010, amb un perfil de 9 unitats d'educació infantil més 18 unitats d'educació primària i menjador, i que amb data 8/10/2011 es va dictar una resolució d'acceptació i posada a disposició de la parcel·la i, en definitiva, era resolt l'expedient a nivell jurídicopatrimonial i en la qual recomanàvem l'adopció de mesures ordinàries, extraordinàries i pressupostàries a l'Administració educativa, per a construir un nou centre unificat, i que s'escometeren les actuacions més urgents també, com ara la substitució de la coberta d'uralita en les aules de psicomotricitat i informàtica, falsos sostres i revestiments interiors, sanejament i instal·lacions elèctriques, etc., i aquelles altres que pogueren afectar la seguretat de la comunitat escolar, personal docent i administratiu; i a l'Administració local que, en el marc del seu àmbit competencial, cursara les instruccions necessàries per al manteniment i la conservació del CEIP qüestionat.

Va ser denunciada la situació de l'únic centre educatiu de la localitat d'Anna, amb una antiguitat de més de 50 anys i unit a la distribució de l'edificació en aularis, que originava unes instal·lacions precàries que afectaven el normal desenvolupament del centre i la mateixa seguretat d'alumnes i personal docent. Vam admetre a tràmit la queixa núm. 1407997 i els seus promotors ens comunicaven que, en data formular la seua queixa davant del Síndic de Greuges no s'havia realitzat, ni la licitació d'obres, ni la ubicació de les aules prefabricades a una zona adaptada per l'Ajuntament a esta finalitat mentre duraren les obres de la nova construcció.

En el ja citat Pla d'Infraestructures Escolars estava inclosa la reposició del CEIP citat, amb un perfil de 5 unitats d'educació infantil més 9 unitats de primària, a més de menjador, habitatge, i comptava amb un projecte bàsic i d'execució també aprovats segons es despenia de l'informe emés per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, però no estava prevista la construcció d'infraestructures educatives al municipi d'Anna. Per això, vam dirigir una resolució a la Conselleria d'Educació, ja que a pesar del temps transcorregut i la inclusió del centre en el programa Crea Escola, els alumnes estaven ubicats en instal·lacions que no reunien els requisits que la pròpia legislació considera mínims, i esta situació no podia ser mereixedora de l'aprovació del Síndic de Greuges, ja que no s'havia pronunciat l'Administració sobre la conclusió de cap projecte, ni sobre les actuacions que el centre requeria, i en el qual no s'havia realitzat cap intervenció ni semblava que estiguera prevista en un futur pròxim.

En conseqüència, esta institució va considerar, i així ho va reflectir en la seua resolució, que l'execució del Pla Crea Escola, cofinançat pel BEI, incumbix exclusivament a la Generalitat i la no-construcció d'un nou centre a Anna no va resultar admissible per al Síndic de Greuges, ja que com reitera en les seues contínues resolucions, entén que una educació de qualitat exigix, en primer lloc, que els centres disposen dels equipaments necessaris, d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques.

I, des d'este punt de vista, correspon a les administracions públiques implicades en l'organització i programació de l'activitat escolar garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat efectiva i real, a un ensenyament de qualitat, i disposar els recursos

necessaris que permeten als centres escolars satisfer les necessitats educatives dels seus alumnes, fixades per les disposicions legals actualment vigents.

El “llarg i infructuós camí” per a aconseguir l'ampliació i reposició d'un CEIP de Port de Sagunt va determinar l'admissió a tràmit de la queixa núm. 1400610, ja que l'adjudicació de la redacció dels projectes dataven de 19 de juny del 2008 i 2 de desembre del 2008, per un import respectivament de 230.290,55€ i 184.167, 84€ e (IVA exclòs), però que en la data de formular la queixa davant d'esta institució no s'hi havia fet cap treball de reforma ni de modernització a pesar de la seua antiguitat i d'estar constituït per dos edificis extremadament allunyats entre si, entre els quals hi havia alguns carrers i una avinguda amb trànsit intens.

Vam demanar a la Conselleria d'Educació, en primera instància, informació suficient sobre les al·legacions formulades per la interessada i ens va donar compte de la inclusió del centre en qüestió en el denominat Programa Crea Escola i que “després d'haver finalitzat la redacció del projecte d'execució, tant de la part de l'arquitectura com de pressupost i instal·lacions” estava “actualment en procés d'adaptació del projecte als requisits establits per als centres públics”.

És a dir, que, en principi, no hauria d'haver-hi cap qüestió litigiosa, ja que tal com assenyalava la interessada i la pròpia Administració pública reconeixia, al juny del 2008 es va produir la licitació per a la contractació de la redacció del projecte que es va adjudicar al desembre del 2008, i es va signar el contracte al gener del 2009 i es va aprovar per un import de 3.229.008,69€ (IVA exclòs).

No obstant això, el resultat i nucli central de la queixa era que, a pesar del temps transcorregut i la inclusió del centre en el Programa Crea Escola, els alumnes del CEIP de Port de Sagunt estaven ubicats en instal·lacions que no reunien els requisits que la pròpia legislació considera mínims. I el resultat no és un altre que el que s'ha descrit, que els alumnes del CEIP de Port de Sagunt continuaven rebent classes en aules no aptes per a impartir la docència, i que no reunien els requisits mínims que la legislació exigix.

La finalitat del Programa Crea Escola no és una altra que millorar la qualitat de les infraestructures d'ensenyament no universitari i substituir-les per espais educatius adequats per a impartir una educació de qualitat, i estos objectius van ser plasmats per la Generalitat en els següents objectius específics:

- Millora de qualitat de l'ensenyament amb mètodes d'ensenyament nous i moderns.
- Millora de l'entorn d'aprenentatge amb la creació d'instal·lacions que estimulen comportaments positius, assistència, èxits i aspiracions.
- Desenvolupament de la connexió a través d'Internet de tots els centres educatius a la xarxa CCE en la línia amb el Pla d'Acció *e-Learning* de la Comissió Europea.
- Substitució de 386 aules prefabricades existents per instal·lacions educatives més permanents i modernes.

- Desenvolupament d'instal·lacions esportives amb un particular èmfasi en esports nàutics, igual que en esports de pilota en pistes populars a la Comunitat Valenciana.
- Contribució a la integració de famílies en les comunitats existents a València.

Per tant, no es pot obviar, en este sentit, que la posada en marxa d'accions educatives que afavorisquen la formació integral dels alumnes passa per dotar adequadament els centres amb els mitjans materials necessaris (biblioteca, aula de reforç, d'informàtica, gimnàs, etc.), com també de personal qualificat.

Conscients de l'estreta vinculació que hi ha entre la qualitat educativa de l'educació oferida als alumnes i la qualitat de les instal·lacions en què s'ha de portar a terme l'activitat docent, la LOE, Llei 2/2006, de 3 de maig, igual que les seues antecessores, imposa expressament l'obligació que els centres docents estiguen dotats del personal i dels recursos educatius i materials necessaris per a garantir una ensenyament de qualitat, una qualitat que difícilment es podrà aconseguir si el centre no compta amb estos mitjans, la qual cosa permet concloure que l'educació que s'oferix als alumnes del CEIP de Port de Sagunt és una educació que, de conformitat amb la legislació vigent a este efecte, no és susceptible d'assolir el grau de qualitat previst, ja que no s'han posat a disposició del correcte desenvolupament de la funció docent aquelles infraestructures que la pròpia legislació considera mínimes per a garantir, en tot cas, una educació de qualitat.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que adoptara totes les mesures necessàries, ordinàries, extraordinàries i pressupostàries, per a construir/reposar un nou centre, tenint en compte la situació de provisionalitat en què es desenvolupava la vida escolar i docent en el CEIP qüestionat.

Després de concloure la tramitació ordinària de la queixa, el Síndic de Greuges va ratificar tots els termes de la resolució emesa amb motiu de la queixa núm. 1000258, que va ser acceptada per l'Administració educativa, si bé, i atesa la circumstància del transcurs de 4 anys sense que s'haguera realitzat cap actuació en el centre, consideràvem l'actuació de l'Administració poc respectuosa amb els drets dels ciutadans, ja que la qüestió, lluny d'estar resolta o en via de solució, roman exactament igual.

Els termes de la resolució de la queixa núm.1400833 es poden consultar en tots els seus termes en la nostra pàgina web, i també es referia a les obsoletes instal·lacions provisionals en què estaven ubicats els alumnes.

Esta institució és conscient de les dificultats per les quals travessa la hisenda autonòmica com a conseqüència de la crisi econòmica que vivim i, en definitiva, de com és de difícil completar el Programa Crea Escola i, per tant, complir els objectius que hi té previstos.

No obstant això, esta circumstància no és obstacle perquè el Síndic de Greuges reprove el lamentable estat de les instal·lacions d'alguns centres, la construcció i/o adaptació dels quals estava prevista i no s'havia dut a terme, fet que determina que l'alumnat haja de passar tota l'etapa d'educació infantil i primària, fonamentalment, en instal·lacions no aptes per a exercir la importantíssima funció docent.

I per això vam admetre i vam tramitar les queixes núm. 1400236, 1400344, 1400616, entre d'altres i en les quals se seguia el mateix esquema argumental que en les anteriorment relacionades. Insistírem en el fet que, si bé és legítim el recurs a l'escolarització d'alumnes en centres educatius integrats totalment o parcialment per mòduls prefabricats, també constitueix una solució a què l'Administració hauria de recórrer només amb caràcter residual i, en tot cas, provisional fins que s'adopten les mesures oportunes que permeten l'escolarització en centres definitius, atesa la manifesta incapacitat de les estructures prefabricades per a assegurar les condicions bàsiques idònies que promouen l'adequada satisfacció del dret a una educació de qualitat real i efectiva.

La seguretat en els espais escolars és un altre dels assumptes que preocupen el Síndic de Greuges. Per això vam admetre a tràmit la queixa núm. 1400806, en la qual la promotora denunciava que un col·legi de València acabat d'inaugurar no tenia mesures de seguretat ni a l'entrada ni a l'eixida, i que no s'havia fet cap simulacre d'evacuació per a supòsits d'emergència, incendi, etc.

I, a este efecte, convé recordar que l'Ordre 27/2012 de 18 de juny, de la Conselleria d'Educació, sobre plans d'autoprotecció o mesures d'emergència dels centres educatius no universitaris de la Comunitat Valenciana, regula l'obligació que els centres docents elaboren un pla d'autoprotecció (capítol II) si estan inclosos en la Norma Bàsica d'Autoprotecció (RD 393/2007) o unes mesures d'emergència (capítol III), de conformitat amb l'art. 20 de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals.

I, independentment de si tenen l'obligació d'elaborar pla d'autoprotecció o mesures d'emergència, l'art. 8 de l'esmentada Ordre 27/2012 indica que “tots els centres educatius compresos en l'àmbit d'aplicació dels capítols II i III hauran de realitzar cada curs escolar, almenys una vegada, un simulacre d'emergència”, i que és obligatòria la participació de tot el personal que estiga present en el centre.

I és la pròpia Conselleria competent en matèria d'educació la que ha de posar a disposició dels mencionats centres, a través del seu portal web, una guia de mesures d'emergència i evacuació en centres docents i la realització de simulacres. Per això, vam recomanar a la Conselleria d'Educació que cursara les instruccions necessàries perquè els centres realitzaren un simulacre d'emergència cada curs.

La mateixa línia argumental es va esgrimir en la queixa núm. 1400526, en la qual vam recomanar a la Conselleria d'Educació que duguera a terme una exhaustiva valoració de les reformes susceptibles d'intervenció en un IES de Gandia, i activara els mecanismes necessaris per a millorar les condicions de seguretat en cas d'incendi i/o evacuació, renovació de portes d'evacuació, sectorització d'incendis, instal·lacions de protecció d'incendis i d'extintors portàtils, boques d'incendi equipades, sistemes de detecció i alarma d'incendi, senyalització i totes aquelles mesures que foren necessàries per a garantir la seguretat del centre, tenint en compte que estava en funcionament des de feia més de 47 anys.

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

Els alumnes amb necessitats educatives especials tenen dret que l'Administració pública els facilite l'accés als recursos, mitjans materials o ajudes específiques per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte dels altres alumnes. Per això és una preocupació particular del Síndic de Greuges la satisfacció tardana i/o parcial dels mitjans materials i/o humans que necessiten, perquè entenem que és la causa directa dels perjudicis per a la igualtat en el gaudi del dret a l'educació, constitucionalment consagrat i, per tant, per a la plena integració social d'estos alumnes.

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

En este sentit, estos són els principis que van inspirar les resolucions dictades per esta institució en la matèria que ens ocupa i que es poden consultar en la nostra pàgina web.

En concret, i sense ànim de ser exhaustius, hem de fer expressa menció en este apartat d'aquelles queixes tramitades durant l'any 2014 d'especial significació i rellevància, i entre estes de la queixa núm. 1409542, en la qual l'interessat, substancialment, denunciava la falta de resposta de la Conselleria d'Educació a dos escrits en els quals reclamava per a la seua filla la concessió d'una ajuda davant de les necessitats reeducació pedagògica i de llenguatge del xiquet, perquè tenia una minusvalidesa per trastorn general del desenvolupament (TGD) del 40% atesa la lesió cerebral que presentava, a més de no estar motivat ni raonat.

Els pares de la menor costejaven sessions d'estimulació integral, musicoteràpia, fisioteràpia, rehabilitació i teràpia visual en centres privats però consideraven que “sense estes ajudes de suport educatiu hem hagut d'anul·lar part de l'estimulació integral” que la xiqueta estava rebent perquè perd eficàcia.

En el seu escrit d'al·legacions, la promotora de la queixa considerava que l'afirmació conclusiva de l'informe emés per la Conselleria d'Educació, a instància del Síndic de Greuges: “l'alumna rep l'atenció que requerix en el seu centre, que disposa dels recursos necessaris per a garantir-la, per la qual cosa la sol·licitud incomplix els requisits (...)” no és certa pels motius següents:

1. L'informe de l'orientadora educativa del gabinet psicopedagògic municipal d'Ontinyent detalla:

Que l'assistència educativa necessària per a la seua correcció, a més de la que puga rebre en el centre educatiu, per la inexistència o insuficiència d'atenció proporcionada pel centre en què està escolaritzada, és de 5 sessions setmanals de 45 o 60 minuts, i que rep 3 sessions de 45 minuts grupals, per la qual cosa presenta una diferència d'una hora i 30 minuts respecte del

nombre de sessions de reeducació pedagògica que rep en el centre i les que hauria de rebre.

2. L'informe clínic de minusvalidesa del pediatre especialista en psiquiatria infantil de l'Hospital Universitari de la Fe aborda esta qüestió i afirma que:

Es recomana suport per logopèdia i pedagogia terapèutica per a reeducació pedagògica i logopèdia a causa del retard maduratiu i del llenguatge que presenta a causa del seu retard en el procés de mielinització i la falta d'estímul, mancances nutricionals i condicions adverses viscudes prèvies a la seua adopció.

3. L'informe del director del servici psicopedagògic escolar del sector V-15 d'Ontinyent, a què pertany l'alumna, ha sigut realitzat sense coneixement de causa i sense realitzar una observació personal de l'alumna, com també sense atendre ni contrastar els altres informes existents.

En l'informe aportat d'una orientadora educativa del gabinet psicopedagògic municipal s'evidenciava la divergència entre l'opinió d'esta que proposava 5 sessions de 45 o 60/setmanals, i la de la direcció del servici psicopedagògic del rector que indicava “no escauen hores suficients en centre” en referència a les tres sessions de 45 minuts que la xiqueta rebia en reeducació pedagògica.

I, de conformitat amb la Resolució de 3 de juliol, de 2014, de la Secretaria d'Estat d'Educació, Formació Professional i Universitats, per la qual es convoquen ajudes per a alumnat amb necessitat específica de suport educatiu per al curs 2014/15, s'exigix (art. 2.1) que l'esmentada necessitat s'acredite, entre altres vies, pel certificat d'un equip d'orientació educativa i psicopedagògica o del departament d'orientació dependent de l'administració educativa corresponent.

No obstant això, la valoració negativa del director del SPE va impedir qualsevol valoració posterior pels òrgans de selecció.

En la queixa que ens ocupa, i davant del document pel qual es va rebutjar la participació de l'alumna en la convocatòria d'ajuda, és fàcil i necessari concloure que la decisió de l'Administració, en este cas personificada en la direcció del servici de psicopedagogia escolar del sector, no va ser transparent ni motivada, ni raonada; i tampoc va ser participativa (tal com preveu l'art. 3 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú), ja que ni tan sols es va donar concurrència a la part afectada, ni es va fer una revisió presencial per a contradir la decisió de l'orientadora educativa que justificara la seua negativa a ampliar les sessions de reeducació pedagògica.

En este cas, i per entendre que l'actuació administrativa desenvolupada podia no ser respectuosa amb els drets ciutadans, també vam dirigir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport sengles recomanacions, que es poden consultar en tots els seus termes en la nostra pàgina web, perquè revisara la decisió adoptada a través de la Direcció del SPE del sector i que motivara i raonara l'acte administratiu en qüestió, i esmenara la falta d'oportunitat de l'alumna d'aconseguir les necessitades ajudes segons els informes aportats, atés que el termini per a concórrer-hi havia expirat i perquè arbitrara la fórmula, si escau, de compensar la falta d'oportunitat de l'alumna per no poder accedir

directament a estes ajudes del Ministeri d'Educació, a fi de donar solució a esta necessitat dins de l'àmbit de la Conselleria d'Educació.

En la queixa núm. 1409881, sobre denegació d'ajudes per a alumna amb necessitats educatives especials, relatava la interessada que la menor havia concorregut a la convocatòria d'ajudes per a alumnat amb necessitats educatives especials a l'empara de la Resolució de 3 de juliol del 2014, de la Secretaria d'Estat Educació, Formació Professional i Universitats per al curs 2014/15, i que la direcció del SPE havia emés informe desfavorable a l'efecte de participar en l'esmentada convocatòria, per considerar que ja rebia suficients hores d'atenció en el centre, 3 sessions de 45 minuts/setmana, en contra de l'informe de l'orientació educativa del gabinet psicopedagògic municipal d'Ontinyent que considerava que l'alumna necessitaria 5 sessions de 45 o 60 minuts/setmanals de reeducació pedagògica.

La promotora de la queixa denunciava parcialitat, falta d'objectivitat i desconeixement per part del director del servici en realitzar l'informe.

En els escrits presentats per la interessada i no contestats per la Conselleria d'Educació s'impugnava l'informe realitzat respecte d'això per la direcció del servici psicopedagògic escolar amb efectes per al curs 2013/14 i que rebutjava les necessitats reeducació pedagògica del menor, per entendre que es vulneraven els arts. 3 i 54 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu, i que limitava els interessos legítims del seu fill i entenia que s'estaven vulnerant els drets fonamentats recollits en l'art. 10 de la CE, tot atemptant sobre la seua dignitat i el lliure desenvolupament de la personalitat del seu fill amb discapacitat.

De la comunicació rebuda de la Conselleria d'Educació es van deduir els següents fets i circumstàncies.

1. Mitjançant una resolució de 13/8/2013, de la Secretaria d'Estat d'Educació, Formació Professional i Universitats, es van convocar ajudes per a alumnat amb necessitat específica de suport educatiu per al curs acadèmic 2013/14.

2. L'art. 10.3 d'esta resolució disposa que el termini de presentació de sol·licituds finalitza el 30 /9/2013.

3. La convocatòria, per a obtindre la condició de beneficiari, entre altres requisits exigia un informe d'un equip d'orientació educativa i psicopedagògica o del departament d'orientació, dependent de l'Administració educativa corresponent, que acreditara la necessitat específica de suport educatiu derivada de discapacitat o trastorns greus de conducta, com també el detall de l'assistència educativa que es considerara necessària per a la seua correcció, la duració previsible de l'assistència i les condicions que garantiren la seua prestació.

4. L'interessat va formalitzar telemàticament la sol·licitud del seu fill l'11/9/2013, i el 30 de setembre va presentar dos escrits, un dirigit al Ministeri d'Educació i un altre a la unitat de beques de la Direcció Territorial d'Educació de València, en els quals ja mostrava la seua disconformitat amb l'informe emés per l'orientadora educativa del gabinet psicopedagògic i el director del servici psicopedagògic escolar del sector, perquè proposava la denegació de l'ajuda sol·licitada en declarar que l'alumne



necessitava rebre dues hores setmanals de reeducació pedagògica i de llenguatge, i este servici estava en el propi centre on l'alumne estava matriculat.

Atés que ambdós escrits van ser presentats abans de la finalització del termini de presentació de sol·licituds i la tramitació d'ajudes, la unitat de beques no va poder efectuar cap contestació respecte d'això.

5. El 19 de desembre del 2013, la unitat de beques va tramitar la sol·licitud d'ajuda i va convalidar a l'interessat la seua denegació el 9/1/2014 “per tindre coberts els servicis de reeducació pedagògica i llenguatge en el centre escolar i sobre la base de l'informe emés pel SPE”.

6. El 15/1/2014 l'interessat va reiterar el que ja havia manifestat en el seu escrit de 30/9/2013 respecte de la disconformitat amb l'informe de SPE; un document que va ser considerat com “al·legacions” per la unitat de beques, que posteriorment el 8/5/2014 va comunicar a l'interessat que no esqueien les seues al·legacions i va demanar la presentació de recurs potestatiu de reposició davant de la Secretaria d'Estat d'Educació, Formació Professional i Universitats.

7. El 3/6/2014 va presentar nou escrit que, en ser considerat recurs de reposició, va ser remés al Ministeri d'Educació, Cultura i Esport per a la seua resolució. La Conselleria va recordar que les notificacions podien ser emeses per qualsevol dels mitjans admesos en la normativa reguladora del procediment administratiu (SMS, correus electrònics, etc.) i que els interessats havien d'efectuar la descàrrega del seu contingut en la direcció electrònica (<https://seu.educació.gov.es>) en l'apartat corresponent a “notificacions”.

8. Per tot això, la Conselleria va estimar correcta la tramitació de la sol·licitud d'ajuda en qüestió, per part de la unitat de beques, atés que en tot moment s'havia donat contestació als escrits presentats per l'interessat.

L'interessat, a qui vam traslladar la comunicació rebuda, considerava en les seues al·legacions que “no es troba motivat l'informe que va limitar drets i interessos legítims del meu fill, així com que es va actuar davant de la Secretaria d'Estat d'Educació, Formació Professional i Universitats”.

Una vegada traslladat l'informe de la Conselleria a l'interessat, ens manifesta com a principal al·legació que:

(...) no es troba motivat l'informe que va limitar drets i interessos legítims del meu fill, es va actuar en contra dels drets fonamentals de l'article 10 de la Constitució, en el sentit que van contra la dignitat de la persona i es va impedir el lliure desenvolupament de la personalitat del meu fill amb discapacitat.

El promotor de la queixa va considerar que la mala praxi realitzada en el curs passat 2013/2014 va comportar que el seu fill necessitara en el curs 2014/2015 més tractament de reeducació, atés que el curs anterior va empitjorar.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remés per l'Administració i de les al·legacions presentades pel ciutadà, vam resoldre la queixa amb les dades que hi havia en l'expedient, ja que l'actuació descrita

podria no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa. En conseqüència, demanàrem que es consideraren els arguments que, com a fonament del suggeriment amb què conclouíem, exposàvem:

1. La Resolució de 13 d'agost del 2013, de la Secretaria d'Estat d'Educació, Formació Professional i Universitats, per la qual es convoquen ajudes per a alumnat amb necessitat específica de suport educatiu per al curs acadèmic 2013/2014, exigix que l'esmentada necessitat s'acredite, entre altres vies, pel certificat d'un equip d'orientació educativa i psicopedagògica o del departament d'orientació dependents de l'administració educativa corresponent.

Així es va fer en este cas en aportar l'informe d'una orientadora educativa del gabinet psicopedagògic municipal, que avala el director del servici psicopedagògic escolar del sector. Es requerix a més ser membre d'una família nombrosa i així ho acrediten.

L'article 7 d'esta resolució, en el seu apartat 6, estableix que:

Per a l'assignació de les ajudes de reeducació pedagògica o del llenguatge (...) totes les sol·licituds (...) hauran de ser examinades pels òrgans de selecció, a fi que puguin formular, si escau, proposta de concessió, una vegada tinguts en compte tots els elements concurrents i, especialment, les possibilitats de prestació gratuïta dels servicis necessitats pel candidat.

La proposta emesa als efectes de participació en la convocatòria d'estes ajudes va ser unànime entre l'orientadora educativa i el director del servici psicopedagògic escolar, i establia coincidència d'hores setmanals que havia de rebre l'alumne per a la seua correcció amb aquelles que rebia al centre. Esta circumstància dificultaria qualsevol valoració positiva posterior pels òrgans de selecció.

2. La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, recull en l'article 3 els principis generals que han de regular l'acció de les administracions públiques i detalla que “en les seues relacions amb els ciutadans les administracions públiques actuen de conformitat amb els principis de transparència i de participació”.

En este cas, i a la vista del document pel qual es rebutja la participació de l'alumne en la convocatòria d'ajudes, cal concloure que la decisió de l'Administració no va ser transparent per no ser ni motivada ni raonada; i tampoc va ser participativa atés que ni tan sols es va donar concurrència a la part afectada, ni va fer una revisió presencial per a contradir la decisió adoptada.

L'article 54.1 (capítol II: requisits dels actes administratius) de la Llei 39/90 estableix que “seran motivats, amb referència succinta de fets i fonaments de dret: a) els actes que limiten drets subjectius o interessos legítims.”

Sens dubte, l'acte administratiu que impediex la participació en la convocatòria d'ajuda a l'alumne interessat amb necessitat específica de suport educatiu limita el seu “lliure desenvolupament de la personalitat” (fonaments de l'ordre polític i de la pau social en l'art. 10 de la Constitució Espanyola de 1978) i el propi article 27 (“Tothom té dret a l'educació”), i en concret l'article 27.2 de la norma fonamental en referir-se que

“L'educació tindrà com a objecte el ple desenvolupament de la personalitat humana (...)”.

Des d'esta institució no podem abordar i discutir l'anàlisi dels informes realitzats per especialistes sobre la idoneïtat de rebre més o menys hores de reeducació pedagògica i de reeducació del llenguatge, però, sens dubte, sí que podem reconèixer que en la documentació aportada i en l'informe traslladat és evident la falta de motivació de les conclusions.

Després de concloure la tramitació ordinària de l'expedient, emetérem resolució a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport en què recomanàvem que, en casos com el que hem analitzat i d'ara endavant, motivara les decisions adoptades que comporten la impossibilitat d'accedir a unes ajudes vitals per al desenvolupament educatiu dels menors, alumnes amb discapacitat, com també que es revisaren presencialment per part dels encarregats de realitzar informes vinculants als efectes de participar en convocatòries d'ajudes per a l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu, i que revisara les hores correctores atorgades al fill del promotor de la queixa per si fóra convenient ampliar-les.

Les queixes núm. 1317431, 1317432 i 1317433 tenien idèntic denominador comú, la disconformitat dels seus promotors amb la no-inclusió dels centres concertats d'educació especial en l'Ordre 12/2013, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, 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 (2 cicle), CP d'educació primària CEIP i centres d'educació especial de titularitat de la Generalitat Valenciana, per considerar que implica una situació discriminatòria i perjudicial per als alumnes dels centres concertats d'educació especial, i perjudicial per als alumnes que hi ha matriculats, atés que ja en el seu preàmbul esta Ordre vulnera l'art. 71.2 de la LO 2/2006, de 3 de maig, d'educació, que assenyala que:

Correspon a les administracions educatives assegurar els recursos necessaris perquè els alumnes que requerisquen una atenció educativa diferent de l'ordinària, perquè presenten necessitats educatives especials, puguin aconseguir el màxim desenvolupament possible de les seues capacitats personals, ja que per a aconseguir els objectius assenyalats en l'article anterior, les administracions educatives han de disposar del professorat de les especialitats corresponents i de professionals qualificats, així com d'altres mitjans i materials per a l'adequada atenció a l'alumne.

I, en este sentit, efectivament l'article 72 del mateix cos legal estableix: “que corresponen a les administracions educatives dotar els centres dels recursos necessaris per a atendre adequadament este alumnat. Els criteris per a determinar estes dotacions seran els mateixos per als centres públics i privat-concertats.”

No obstant això, l'ordre qüestionada priva els centres concertats d'educació especial de les figures de mestres d'educació física i de música, una circumstància que determina una desigualtat evident cap al seu alumnat i els nega possibilitats de desenvolupament de les seues capacitats.

En conseqüència, demanaven la mediació del Síndic de Greuges perquè la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport revisara esta Ordre amb la finalitat de poder comptar amb

eixa dotació de llocs de treball en tots els centres d'educació especial de la Comunitat Valenciana i així millorar l'educació integral de tots els alumnes amb necessitats educatives especials.

En concloure la tramitació ordinària dels expedients relacionats, suggerirem a la Conselleria d'Educació que, en l'àmbit de les seues competències, valorara la possibilitat de realitzar un estudi comparatiu entre els centres d'educació especial de titularitat pública i els centres concertats d'educació especial, i un estudi econòmic a fi de modificar el mòdul econòmic d'estos últims i, si escau, possibilitara la seua cobertura pressupostària.

En els expedients de referència, en primer lloc i com a qüestió prèvia, hem de significar que vam acceptar els arguments esgrimits en el seu informe per la Conselleria d'Educació, atés que no vam deduir una actuació pública irregular, perquè la mera disconformitat o el desacord amb la legislació vigent o amb els criteris que la sustenten no pot per si sola motivar la intervenció del Síndic de Greuges, i més en el cas que ens ocupa, ja que l'Ordre qüestionada pels promotors de les queixes es referix a la dotació de plantilles dels centres públics i, efectivament, com bé assenyalen els interessats, exclou els centres privats-concertats del seu àmbit d'aplicació, ja que la seua finalitat és que l'Administració establisca recursos per a dotar aquells centres de què és titular en virtut del que preveu l'article 112 de la Llei 2/2006, d'educació.

Els centres concertats tenen un règim jurídic diferenciat, en què la persona física o jurídica titular del centre privat és qui té la condició d'ocupador i, si bé com a part de la programació general de l'ensenyament i la gratuïtat de determinats ensenyaments, l'Administració finança amb fons públics els centres privats, en el concert educatiu, el finançament està regulat en la Llei de pressupostos, i la seua dotació en els casos que estem analitzant garantix la impartició gratuïta dels ensenyaments.

No obstant això, es va determinar l'admissió i subsegüent tramitació de les queixes en qüestió, ja que la no-existència d'una actuació pública irregular no és obstacle perquè el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts per a la defensa dels drets fonamentals recollits en els títols I i II, respectivament de la CE i de l'Estatut d'Autonomia, realitze una reflexió sobre els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats tant en centres de titularitat de la Generalitat com en centres concertats, ja que la CE, en el seu art. 49, recomana als poders públics realitzar una publicitat ja siga esta física, senyorial o psíquica, a qui calga prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i emparar-los per al gaudi dels drets que la nostra carta magna reconeix a tots en el títol I, i, entre ells, el dret a l'educació en termes d'igualtat efectiva.

Les persones amb discapacitat constitueixen un sector de la població heterogeni, però totes tenen en comú que, en major o menor mesura, necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o per a participar en igualtat de condicions en la vida econòmica, social i cultural.

I, en definitiva, correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguen reals i efectives, i el propi text constitucional, en l'art. 49, en referir-se a les persones amb discapacitat, ordena als poders públics que presten

l'atenció especialitzada que requerisquen i l'empara especial per al gaudi dels drets que la Constitució reconeix a tothom.

I, el Síndic de Greuges, especialment sensible a les dificultats de les persones amb discapacitat, va entendre que els alumnes amb necessitats educatives especials han de disposar d'ídents mitjans, materials i humans, així com de recursos especialitzats en tots els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics.

D'altra banda, la denegació d'una subvenció a una associació de discapacitats per a la realització d'un programa de qualificació professional d'educació especial d'activitats auxiliars d'agricultura, va determinar l'admissió de la queixa núm. 1318421.

Esta subvenció, atorgada en exercicis anteriors per la Conselleria d'Educació per a sufragar les despeses causades pel PCPI-E, va ser sensiblement retallada, una circumstància que en la pràctica implicava la impossibilitat de desenvolupament del programa i que els alumnes “es queden sense oportunitats de formació i ocupació”.

La promotora de la queixa denunciava els fets següents:

(...) des que el xiquet amb discapacitat comença la seua educació en infantil-primària i un psicòleg decidix que la seua escolarització s'ha de portar en un col·legi ordinari, se sol·liciten els recursos que necessita (perquè són molts els suports que els xiquets amb discapacitat necessiten, i als quals tenen dret) i finalment això està limitat a unes hores de pedagogia terapèutica i logopèdia. Ningú reconeix que necessita molts més suports; el temps que el xiquet està en l'aula, si no ix a una altra aula a rebre pedagogia terapèutica o suport, el xiquet està “aparcats”, el professor o professora de l'aula no pot ocupar-se de la seua atenció.

Ara hi ha una modalitat nova “aula oberta” (calaix de sastre on s'inclouen fins a 9 o 10 xiquets amb distinta discapacitat), amb una mestra d'educació especial i una educadora. Amb este recurs ja no tenen problemes ni el col·legi ni els professors. En algun moment pensen en l'interés dels xiquets? Entenem que hem de seguir una política d'austeritat però no que sempre ho hagen de pagar els mateixos. Les normes no poden ser generals, sempre hi ha excepcionalitats que cal atendre i en este cas és urgent que s'atenguen.

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va informar que, tenint en compte l'art. 8 de la Llei 38/2003, general de subvencions, per la qual la concessió d'ajudes han d'estar supeditades en tot moment als objectius d'estabilitat pressupostària, i al mateix temps, la necessitat de mantindre els programes de qualificació professional inicial a la Comunitat Valenciana (PCPI), i que constituïx una oferta formativa bàsica adaptada a les necessitats específiques de l'alumnat que, ara corre el risc d'abandonar l'ensenyament reglat, ara ja ho ha fet sense haver aconseguit els objectius previstos en l'ESO, i és competència de l'Administració educativa organitzar els programes, tal com estableix l'art. 30.1 de la LOE.

L'Administració Pública, a l'empara de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions —que en l'article 2 definix les subvencions com una modalitat important de despesa pública i que com a tal ha d'ajustar-se a les directrius de la política pressupostària, i actualment la política pressupostària està orientada a l'austeritat en la despesa corrent— va considerar l'entitat promotora de la queixa beneficiària d'una ajuda

de 8.350 € per al desenvolupament de la primera fase dels programes de qualificació professional inicial de la modalitat especial, per entendre que la concessió d'ajudes, si bé s'havien de mantindre, havien d'estar supeditades en tot moment als objectius d'estabilitat pressupostària i a la necessitat mantindre estos programes de qualificació professional inicial com a oferta formativa bàsica, i a l'empara de l'article 2 de l'Ordre de 7 de juliol que permet el finançament parcial d'estos programes, i que segons la Conselleria és el motiu pel qual, si bé s'havien mantingut les ajudes, s'havia produït, efectivament, una minva en la seua dotació respecte d'aquelles que es rebien a fi que l'oferta formativa arribara a un nombre més elevat d'alumnes.

Esta institució, com a qüestió prèvia, va considerar que encara que la política pressupostària actual està supeditada a l'austeritat en la despesa corrent, va voler posar en valor l'especial necessitat de protecció i promoció de la igualtat de les persones amb discapacitat i la gradual creació d'un cos legal tendent a garantir l'atenció especialitzada que requereixen per al gaudi dels drets fonamentals en condicions d'igualtat i, especialment, en l'ordre educatiu.

La problemàtica plantejada en el present expedient va ser analitzada partint de l'extens cos legislatiu vigent per a emparar les persones amb discapacitat i, sobretot, dels principis i de la filosofia que d'aquell provenen.

El simple estudi de la normativa que sobre persones amb discapacitat ha sorgit a l'abric de la Constitució espanyola i, en especial, en el seu art. 49, que posa de manifest que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit, i, en la mesura de les seues possibilitats, és garantir la millora de la qualitat de vida d'este grup de persones a través de la consecució de la seua plena integració social.

En este sentit, es pot afirmar sense por d'errar a l'excés, que totes les obligacions i deures d'actuació que la legislació imposa als poders públics estan directament destinats a la consecució d'estos objectius.

Per això mateix, i considerada al revés, l'actuació dels poders públics en este àmbit ha de ser analitzada i jutjada segons la contribució que esta realitze a la satisfacció d'aquells.

És a dir, per al principi d'autonomia i el principi de responsabilitat pública, les administracions públiques han de garantir l'existència dels mitjans tècnics i personals, així com les ajudes necessàries per a la formació de les persones amb discapacitat i promoure d'esta manera, tant el dret a l'educació, com a la integració social.

La satisfacció parcial dels drets anteriorment mencionats ha de ser entesa com a causa directa de perjudicis per a la igualtat i per a la plena integració d'estes persones i, en definitiva, com un incompliment de les obligacions que, en este àmbit, pesen sobre els poders públics. És per això que vam haver de suggerir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que, en pròxims exercicis, promoguera les actuacions pressupostàries necessàries per a augmentar les ajudes destinades al finançament dels denominats programes de qualificació professional d'educació especial.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1302433 denunciava en el seu escrit diverses qüestions, una relativa a la seua disconformitat amb les qualificacions obtingudes i la

conseguint no-admissió en el curs que va realitzar sobre Diploma de Transport Medicalitzat de la Comunitat Valenciana edició 2012, organitzat per l'Escola Valenciana d'Estudis de la Salut (EVES), a pesar de l'obligació de l'Administració de reservar un 3% del nombre de places per a persones amb discapacitat, ja que s'havia de garantir com a mínim, independentment del nombre de places convocades, la reserva d'una plaça per a persones amb discapacitat, segons el que disposa la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat.

L'interessat indicava que no se li havia facilitat l'accés al seu examen teòric, i sol·licitava la mediació d'esta institució almenys perquè es formulara un pronunciament sobre la no-reserva de places a persones amb discapacitat de més de 33% perquè vulnerava la Llei 51/2003, de 2 de desembre, el RD 2271/2004, de 3 de desembre, i la Convenció de Persones amb Discapacitat de 2008.

La comunicació rebuda de la Subdirecció General de l'EVES va donar compte que en la convocatòria del curs de Diploma de Transport Sanitari Medicalitzat de la Comunitat Valenciana, edició 2012, organitzat per EVES, no es va reservar un 3% del nombre de places per a persones amb discapacitat.

En la present queixa es plantejaven dues qüestions succeïdes amb la realització del curs a què s'ha fet referència i que es van analitzar separatament.

La primera qüestió es referia a la impossibilitat de l'interessat d'accedir a la revisió presencial de l'examen teòric, per la qual cosa esta institució, en considerar que les qualificacions d'exàmens són veritables actes administratius dins del procés de selecció i que manifesten un judici públic sobre l'aptitud acadèmica dels aspirants, els quals, justament per això, han de tindre l'oportunitat de sol·licitar administrativament o judicialment la seua revisió i la visualització o l'accés a l'exercici realitzat.

En definitiva, és necessari atorgar al ciutadà el dret a constatar explícitament que l'Administració, en este cas la sanitària, ha actuat amb submissió al dret en els termes que preveu l'art. 103.1 de la CE.

I, amb més motiu, el principi de transparència en l'actuació administrativa està vigent en el nostre ordenament jurídic, perquè és consubstancial al propi sistema democràtic i que regix el nostre país des de 1978.

La justificació d'este principi en el nostre ordenament constitucional deriva com a conseqüència necessària el de principi de control ple de l'actuació administrativa.

I, en el cas que ens ocupa, no pareix que estos principis hagueren sigut observats per l'EVES, ja que en data de formular la seua queixa desconeixia la puntuació que se li havia atribuït en cada exercici i si havia superat el percentatge establert en els ítems proposats pel professorat i, efectivament, no li va ser posat de manifest el seu expedient, ni li van ser facilitades còpies dels exàmens, ni publicades les qualificacions, per la qual cosa la situació no podia merèixer l'aprovació del Síndic de Greuges, que va recomanar a la Conselleria de Sanitat que activara els mecanismes necessaris perquè, en casos com l'analitzat, els aspirants pogueren tindre accés al seu expedient i qualificacions.

Respecte de la segona qüestió plantejada, és a dir, l'incompliment de l'obligació de reservar plaça a persones amb discapacitat de més del 33%, també li recomanarem que extremara, en tot cas, l'obligació i reservara, com a mínim, independentment del nombre de places convocades, una plaça per a persones amb discapacitat.

D'altra banda, les necessitats assistencials (medicosanitàries) d'alumnes que necessiten presència permanent d'una persona amb diplomatura universitària en infermeria a temps total en els centres d'educació especial, atenent a les característiques d'estos alumnes amb patologies cròniques de salut, unides a la seua discapacitat, va ser la demanda de la promotora de la queixa núm. 1400654, que sustentava la seua reivindicació en el que preveu l'art. 10.4 de la Llei de drets de salut de menors i adolescents de la Comunitat Valenciana (Llei 8/2008, de 20 de juny), que preveu expressament que els centres d'educació especial estiguen dotats de personal d'infermeria, el qual dependrà orgànicament del departament sanitari corresponent.

La comunicació de la Conselleria de Sanitat i la d'Educació, Cultura i Esport, a la qual vam demanar informació suficient sobre l'objecte de la queixa, va permetre el tancament i l'arxivament de l'expedient obert a este efecte, en constatar que s'havia dotat d'una infermera el centre demandant.

## **5. Altres aspectes del dret a l'educació**

### *5.1. Llibres de text*

Durant l'exercici 2014 hem de dir que les queixes el nucli central de les quals estava determinat pel retard en el pagament als alumnes que van resultar beneficiaris de les ajudes per a l'adquisició de llibres de text i material escolar ha sigut merament residual, ja que els autors d'estes queixes que 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 va regular 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 privats concertats de la Comunitat Valenciana per al curs 2012/2013, els va ser abonat l'import en els respectius comptes corrents designats a este efecte en les seues sol·licituds, en haver destinat i ordenat amb data 20 de maig del 2014 el pagament, per import de 28,7 milions d'euros exclusivament per a abonar estes ajudes.

Entre altres queixes, destaquem les següents: 1316235, 1316214, 1409489, 1408158, 1410810, 1316219 i 1316212. En estes queixes es denunciava que havien sol·licitat, dins del termini i en la forma escaient, les ajudes per a l'adquisició de llibres de text a l'empara del que preveu l'Ordre 31/2014, de 22 de juny, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es va regular la convocatòria d'ajudes de l'alumnat d'educació primària i ESO, i el programa per a la gratuïtat progressiva dels llibres de text de l'alumnat d'educació primària escolaritzats en centres públics o privats concertats a la Comunitat Valenciana, i que els seus fills n'havien resultat beneficiaris. No obstant això, el retard en el temps no va ser aprovat ni justificat pel Síndic de Greuges, ja que el pagament tardà i prolongat en el temps d'estes subvencions resulta devastador per a les famílies desfavorides econòmicament.



La situació descrita va determinar que el Síndic de Greuges formulara diversos pronunciaments a l'Administració Pública Valenciana, sobretot a la Conselleria d'Hisenda. Tanmateix esta institució és conscient que s'han mantingut les ajudes en una època de crisi econòmica com la que vivim, i comprén que això pot implicar que s'hagen de fixar uns criteris per a determinar quines famílies es troben en situació de necessitat econòmica i social, susceptibles de ser beneficiàries de les ajudes consolidades per a l'adquisició de llibres de text, com també que s'endurisquen els requisits per a accedir-hi, però el retard de més d'un any a abonar les ajudes als beneficiaris no pot meréixer l'aprovació d'esta institució.

És per això que en les resolucions formulades a este efecte instàrem la hisenda autonòmica —conscients que l'interés dels menors havia de prevaldre sobre qualsevol altre interés concurrent— que adoptara les mesures necessàries per a garantir el pagament de les ajudes per a l'adquisició de llibres de text o que, en defecte d'això, establira un calendari de pagament raonable.

## 5.2. *Servicis complementaris de transport i menjador escolar*

En l'actual conjuntura de crisi econòmica són una constant preocupació del Síndic de Greuges aquelles queixes referides als servicis de menjador i transport escolar, atés que considerem que un dels aspectes bàsics que ha de presidir l'actuació dels poders públics en matèria educativa ha de ser fomentar la igualtat de tots els ciutadans davant de la llei en l'exercici del dret a l'educació i arbitrar les mesures necessàries que tendisquen a aconseguir este objectiu, i més tenint en compte que els servicis de menjador i transport escolar són una via importantíssima, no sols per a evitar les dificultats d'accés a l'educació, sinó també per a conciliar la vida laboral i familiar de pares/mares o tutors legals dels alumnes, atesa l'estructura familiar actual en què els pares treballen o l'existència, cada vegada més nombrosa, de famílies monoparentals que determina que, quan trien un centre escolar, s'inclinen per aquells que compten amb els servicis.

Les ajudes, beques i subvencions a l'estudi, en principi, han d'anar destinades a aquelles famílies en situació economicosocial més desfavorides. Per això no és difícil comprendre que siga prioritari el criteri de renda de la unitat familiar amb l'objecte que arriben a aquelles famílies que, en temps de crisi, més les necessiten. Però estos objectius esdevenen inviables quan l'Administració autonòmica complix tardanament les seues obligacions de pagament.

No obstant això, cal dir que l'any 2014 han disminuït sensiblement el nombre de queixes relatives a esta matèria.

En este sentit, en la queixa núm. 01408117 l'interessat, el fill del qual havia sol·licitat dins del termini i en la forma escaient una ajuda individual de transport, i que li va ser concedida, no n'havia rebut l'import en la data de formular la seua queixa davant d'esta institució.

La Conselleria d'Hisenda i Administració Pública emparava el retard tot al·legant que la Generalitat estava realitzant els pagaments dins de les línies de liquiditat disponible, procedents dels ingressos previstos en la Llei de pressupostos de la Generalitat, i que

per tractar-se d'ajudes no li era aplicable el deure d'efectuar el pagament de les obligacions econòmiques dins del termini dels dos mesos següents a la data del naixement de l'obligació establert en l'art. 43.1 del text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat, per la qual cosa el pagament seria atés quan les disponibilitats de tresoreria així ho permeteren.

Esta institució és conscient de les dificultats financeres per les quals travessa la hisenda autonòmica per a fer front, amb caràcter universal, a ajudes, beques i subvencions a l'estudi a causa de la greu crisi que vivim i que assota moltíssimes famílies que no poden assumir les despeses d'escolarització dels seus fills. És per això que quatre cursos sense abonar l'import d'una ajuda individualitzada a un alumne amb necessitats educatives especials no pot, en cap cas, merèixer l'aprovació del Síndic de Greuges, ja que els alumnes en estes circumstàncies tenen dret que l'Administració els facilite les ajudes específiques que necessiten per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat real i efectiva.

El retard de l'Administració Pública Valenciana a abonar beques ajudes i subvencions a l'estudi i, especialment, les relatives als servicis de menjador i transport escolar o les destinades a l'adquisició de llibres de text i material didàctic, va ser mereixedora d'una resolució en què instàvem la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a promoure les actuacions necessàries per a fer efectiva l'ajuda, insistentment reclamada per la interessada.

Així mateix, tampoc va ser possible donar carta de naturalesa ni admetre el retard a abonar una ajuda de transport individual a un alumne d'un centre d'educació especial (queixa 201419071) ja que, en definitiva, i pel que fa a estes ajudes, hauria de ser possible que tots els alumnes amb necessitats educatives especials en resultaren beneficiaris, i l'Administració està obligada a abonar puntualment el seu import.

La disconformitat amb la no-aplicació de l'art. 2.1 de la Resolució de 13 de juny del 2012 de la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, que preveu la possibilitat de tindre en compte amb caràcter excepcional aquelles zones en què l'accés al centre escolar siga dificultós per raó de l'orografia del terreny, va ser l'eix de la queixa núm. 1214520, per considerar els seus promotors que la ubicació d'un IES d'Ontinyent era mereixedora d'esta excepció.

Els informes emesos respecte d'això per l'Ajuntament d'Ontinyent declaraven que, efectivament, el centre estava ubicat als afores de la ciutat i separat del nucli urbà per la CV81, una carretera important, autonòmica, amb dens trànsit de vehicles i camions, tal com també va informar la policia local en assenyalar que acudir a peu al centre (un trajecte de 20 o 30 minuts) implicava travessar la ronda de circumval·lació a través d'una passarel·la que no estava adaptada i podia comportar més perill per als alumnes de menor edat. En conseqüència expressaven que la desestimació per la Conselleria d'Educació de transport col·lectiu per a l'IES afectat implicava un greuge, perquè no s'havia tingut en compte l'eliminació del requisit de 3 km en línia recta del centre escolar i no atenia a l'excepció referida anteriorment. La resolució, que no va ser acceptada, pot ser consultada en la nostra pàgina web.

Idèntica pretensió va ser l'exposada en la queixa núm. 1318058, en què diversos alumnes residents a diferents poblets del terme municipal de Requena, desplaçats

obligatòriament a un CEIP d'aquella localitat que es troba a més de 12 km dels seus domicilis, no tenien el servici, gratuït, de menjador escolar, i tenint en compte la impossibilitat que els menors usuaris del transport escolar pogueren tornar a les seues cases a dinar a causa de la distància, consideraven injusta la situació i discriminatòria respecte dels alumnes residents a Requena, ja que segons l'art. 6.1 de l'Ordre 46/2010, de 28 de maig, de la Conselleria d'Educació, per la qual s'establixen les bases reguladores per a la concessió d'ajudes de menjador en els centres educatius no universitaris de titularitat de la Generalitat, són beneficiaris de l'ajuda per al servici de menjador els alumnes d'educació primària, especial i ESO a qui correspon legalment rebre la prestació de transport escolar i en faça ús habitual.

Els promotors de la queixa pensaven que els servicis de menjador i transport escolar, en virtut de l'esmentat article, estan directament units “i que és irracional que una llei que obliga els nostres fills a desplaçar-se 12 km de distància per a assegurar la seua educació només concedix el transport, però després es renta les mans quant al menjador.

Per això vam proposar el següent:

- Restituir el servici escolar als seus poblets “ja que el col·legi encara existix i només faltaria enviar el personal docent necessari”.
- Aprofitar les noves tecnologies per a fer classe als alumnes telemàticament als seus poblets”.
- Instaurar jornada contínua “i evitar el problema del menjador”.

La Conselleria va insistir en el fet que els alumnes afectats comptaven amb servici gratuït de transport al CEIP, podien participar en la convocatòria anual d'ajudes assistencials de menjador i ser-ne beneficiaris si complien els requisits socioeconòmics establits; no obstant això, no totes les famílies reunien els requisits ni podien afrontar les despeses de menjador dels seus fills.

El Síndic de Greuges considerava que en el cas que ens ocupa hauria de ser possible que estos alumnes residents a més de 12 km del seu centre escolar pogueren ser beneficiaris també del servici de menjador escolar, tenint en compte la impossibilitat de moltes famílies, no sols de fer front al pagament del servici, sinó de recollir els seus fills a l'hora de menjar i portar-los novament al centre.

I, d'altra banda, els pares no van tindre l'opció de triar un centre educatiu que comptara amb servicis complementaris gratuïts, sinó que els seus fills van ser escolaritzats obligatòriament a Requena, a 12 km dels seus respectius domicilis.

En virtut de tot el que hem dit, vam suggerir a la Conselleria d'Educació que valorara la possibilitat que els alumnes a qui correspon legalment la prestació de transport escolar i que en fan ús habitualment, perquè estan escolaritzats a més de 3 km en línia recta dels seus domicilis, foren també beneficiaris del servici de menjador per extensió del que preveu l'art. 6.1 de l'Ordre 46/2010, de 28 de maig, anteriorment citat, o que, si escau, es prevegera la possibilitat d'establir jornada contínua en aquell centre.

### 5.3. *Substitucions docents*

El problema que causen les baixes o absències del professorat està estretament vinculat al previ i més transcendental dret a la qualitat de l'educació.

Les vacants generades per professorat que causa una situació de baixa també ha sigut objecte d'anàlisi per esta institució, conscient que les vacants han de ser cobertes immediatament, de manera que en la mesura de les disponibilitats autoorganitzatives de l'Administració pública no existisca un període de “buit educatiu” o que, en cas d'existir, siga temporal.

Estos arguments constituïxen els fonaments de les resolucions que esta institució dirigeix a l'Administració educativa, i el denominador comú dels quals està format per la denúncia de pares d'alumnes sobre la tardança a cobrir les baixes del professorat, sobretot quan són previsibles.

Esta institució considera que l'Administració no pot acontentar-se de garantir, tan sols, les baixes del professorat, sinó que en aquells casos en què les baixes o absències siguen previsibles, l'esforç ha d'anar encaminat a evitar els efectes perjudicials que el canvi continuat de professorat i la pèrdua habitual d'hores lectives poguera generar en l'educació dels alumnes, i que es concentrarien en un desenvolupament curricular inarticulat i sense la necessària continuïtat, i donaria lloc a una alteració considerable del ritme d'aprenentatge, desorientació dels menors i perill de desmotivació.

La publicació del Reial decret llei de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu, en el qual s'establixen les condicions en què els llocs dels docents han de ser substituïts i, concretament l'art. 4, recull el següent:

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

Atenent al Reial decret esmentat, per a poder cobrir les substitucions han de transcórrer 10 dies lectius; per tant, establix un termini a partir del qual es pot realitzar una substitució, i no una obligació de substituir des d'este termini, ni tampoc en tots els casos.

En definitiva, i en estar perfectament identificat per la norma transcrita el moment a partir del qual es pot substituir, vam donar per finalitzada la nostra intervenció en saber que les situacions plantejades en les queixes núm. 1410637, 1410018, 1410551 i 1409687 s'havien solucionat favorablement i de conformitat amb la legislació referida.

#### *5.4. Supressió d'unitats*

En data de concloure el present informe anual a les Corts no ha finalitzat la tramitació de les queixes, entre d'altres, la núm. 1400956, en la qual substancialment els promotors mostraven la seua disconformitat amb la Resolució de 18 de febrer del 2014 de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, de modificació del catàleg d'unitats en determinats centres docents públics d'educació infantil i primària i educació especial, de titularitat de la Generalitat.

No obstant això, hem de significar que correspon a l'Administració educativa la programació general de l'ensenyament i determinar i garantir, segons els pressupostos consignats existents i els principis d'economia i eficiència, l'obligació d'oferir les suficients places escolars gratuïtes, ja que la nostra carta magna encarrega als poders públics que siguen els garants de l'efectivitat del dret a l'educació i la determinació d'unitats correspon, en conseqüència, als poders públics.

I, a la Comunitat Valenciana, l'Estatut d'Autonomia atorga a la Generalitat la competència exclusiva en la regulació i administració de l'educació en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, i l'aplicació tant de la Llei 5/1983, del Consell, com del Decret 19/2012, del Govern valencià, assignen a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport les competències pròpies en matèria d'educació i, conseqüentment, el treball i responsabilitat de la determinació d'unitats en els CEIP de tota la xarxa de centres.

I, justament, recull esta mateixa conclusió el vigent Reglament Orgànic i Funcional dels Col·legis d'Educació Infantil i Primària, que disposa que la conselleria competent en la matèria educativa crearà o suprimirà les unitats d'educació infantil o d'educació primària que considere necessàries per a l'adequació a les especials característiques sociodemogràfiques o escolars de determinades poblacions.

En este sentit, esta institució empara, segons els arguments jurídics esgrimits, que correspon efectivament a l'Administració educativa la programació general de l'ensenyament, per la qual cosa la determinació d'unitats correspon a la Conselleria d'Educació i excedix, per tant, l'àmbit competencial que la Llei 11/1988, de 26 de desembre, atorga al Síndic de Greuges.

La importància de programar amb caràcter previ l'ensenyament resulta òbvia, ja que cal tenir-la en compte així mateix per a proveir els centres docents dels professionals necessaris, com també les consignacions pressupostàries disponibles i els criteris d'eficàcia i major economia de mitjans; i, en l'actual crisi econòmica no desconeix esta institució que és necessari racionalitzar els recursos de què es disposa; i la supressió d'unitats en alguns centres de la Comunitat Valenciana, duta a terme mitjançant una Resolució de 14 de febrer del 2014, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual es modifica el catàleg d'unitats, els llocs de treball docent, la denominació i altres aspectes de determinats centres docents públics d'educació infantil, educació primària i educació especial, de titulats de la Generalitat, no pot, en si mateixa, constituir una actuació pública irregular que implique la intervenció del Síndic de Greuges, i que, com hem assenyalat, excedix el seu àmbit competencial la creació i/o supressió d'unitats escolars.

En conseqüència amb el que hem dit, no correspon a esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques educatives que cal realitzar, sinó la detecció de problemes suscitats, i correspon a l'Administració educativa, en el marc de les competències plenes que té atribuïdes, adoptar les polítiques que considere pertinents i adequades, i és competència d'esta institució realitzar una reflexió sobre el fet que l'anomenat "arreglament escolar" si no es duiguera a terme escrupolosament, podria derivar en el fet que la supressió d'unitats incidira directament en una minva de la qualitat de l'ensenyament, en comportar, en general, un augment de ràtio i supressió de

llocs docents i comportaria, si s'escau, una discriminació respecte d'uns centres en favor d'altres.

En este sentit, sí que és necessari que l'Administració educativa promoga les actuacions necessàries per a la cooperació amb els ajuntaments que pogueren se afectats per la supressió d'unitats, i que comprove fefaentment el compliment del Reial decret 130/2010, de 12 de febrer, sobre espais educatius en tots els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics.

### 5.5. Violència escolar

La situació d'assetjament escolar a una menor, i el desig dels pares que esta fóra traslladada a un altre centre, va motivar la queixa núm. 1400321, ja que en data de formular la seua queixa davant d'esta institució no s'havia resolt la seua petició i la menor presentava un elevat nivell d'estrés i es negava a acudir al centre.

L'actuació de la tutora va ser posada en dubte tant pel pare com per la jove, ja que, segons sembla, no havia estat acreditat que fóra coneixedora de la situació.

No obstant això, en la resolució de la queixa vam insistir en el fet que el Síndic de Greuges, com a defensor dels drets de les persones i, en particular, dels col·lectius més vulnerables, un dels quals és el dels menors d'edat, és especialment sensible a una problemàtica que posa en joc la seua dignitat: el maltractament entre iguals en l'àmbit escolar, ja que si, independentment de la família, hi ha un espai on els xiquets han d'estar fora de perill de comportaments i actituds violentes, este és, sens dubte, l'escola, on acudixen no sols per a l'adquisició de coneixements, sinó també per a aprendre a conviure sense violència i amb respecte a les persones.

L'escola, per tant, ha de ser un lloc de relació en què ha d'estar exclòs qualsevol tipus de discriminació o humiliació i en els últims anys esta institució ha sigut conscient de la preocupació que, en alguns casos, ha assolit una gravetat d'una magnitud tal que podríem anomenar "alarma social" i que considerem de vital importància la forma d'actuar dels equips directius dels centres educatius amb relació a la prevenció i intervenció en qualsevol tipus de violència escolar.

I respecte d'això, esta institució transmet el missatge a la comunitat educativa de "tolerància zero" a qualsevol classe de violència en la societat i en l'escola, i que cal adoptar, no sols mesures repressores, sinó sobretot preventives, i és necessari comprometre a tot el cos social per a transmetre valors ètics i democràtics. En este sentit, totes les administracions tenen la responsabilitat de recolzar l'escola i proporcionar-li els mitjans i recursos òptims per a portar endavant un veritable projecte educatiu.

Per això és d'agrair a la Generalitat l'elaboració del denominat Pla PREVI (Pla de Protecció de la Violència i Promoció de la Convivència en els centres escolars de la Comunitat Valenciana), concebut per a donar resposta a les necessitats referents a problemes de convivència detectats per la pròpia comunitat educativa i que inclou protocols, tant per a la inspecció educativa, com per al professorat i equips directius que ajuden a reunir informació i intervindre de forma ordenada i planificada, i desplegar tots

els recursos necessaris perquè la seua intervenció assegure que cap persona de l'àmbit escolar patisca cap tipus de violència, i que si la patixen, s'actue amb immediatesa.

Estos arguments van ser els fonaments de la resolució que dirigírem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la qual pot ser consultada en la nostra pàgina web.

#### *5.6. Danys per a la salut personal d'una alumna derivats de la realització de pràctiques*

En l'escrit inicial de la queixa núm. 1407971, l'interessat substancialment manifestava que havia presentat diversos escrits, tant davant de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports, com davant de la Diputació Provincial de València, en els quals exposava els fets succeïts a la seua filla durant la realització d'unes pràctiques en el marc dels estudis de Tècnic Superior en Gestió i Organització d'Empreses Pecuarias, en una escola dependent de la Diputació Provincial de València.

Segons sembla, la realització de les pràctiques mencionades i, d'acord amb el parer de la inspecció de treball, no s'ajustava a les condicions i normatives que les regixen, ja que l'empresa "va donar prioritat a les seues necessitats productives davant de les formatives dels estudiants".

La inspecció de treball, després d'un detallat estudi de la situació, va concloure que les labors de tutoria exercides per l'escola van ser "deficients en el cas de l'escola i nul·les en el cas de l'empresa".

I, per consideració a això, l'interessat assenyalava que l'objectiu formatiu de les pràctiques no s'havia desenvolupat, sinó que s'havien transformat en laborals, és a dir "prestació de servicis laborals dins de l'àmbit d'organització i direcció de l'empresa, i va rebre estos servicis".

La realització de les pràctiques, a més, implicava un gran esforç físic, per la qual cosa la seua filla va haver d'acudir en primera instància a urgències hospitalàries i posteriorment a un traumatòleg que va diagnosticar problemes en la columna, tant en la part cervical com en la lumbar i lesions permanents. Per això, es va instar procediment de responsabilitat patrimonial i es va exigir un "desgreuge moral", una reclamació patrimonial que va ser desestimada, motiu pel qual es va dirigir per escrit a la Diputació Provincial de València i ho va exigir, però els seus escrits no van ser contestats en els termes de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

De la lectura dels nombrosos antecedents que es troben en l'expedient no va ser possible deduir que les administracions intervinents i amb competència en la matèria (ja siga la Diputació de València com a entitat de què depenia l'escola on es van realitzar les pràctiques, ja siga la Conselleria d'Educació, a través dels servicis d'inspecció) van ser irregulars, ja que les conclusions contingudes en els esmentats informes van ser emeses per empleats públics en l'exercici de les seues funcions i gaudixen *a priori* d'un ampli marge de credibilitat per la seua objectiva imparcialitat, segons reiteren els tribunals de justícia respecte dels informes emesos pels funcionaris públics.

Tot i amb això, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i a la Diputació Provincial de València que, en casos com el present, en els que hi ha indicis raonables d'inadequació pedagògica, adopten totes les mesures que resulten pertinents per a garantir, en l'àmbit de pràctiques formatives en centres de treball, una adequació efectiva entre els objectius formatius de les pràctiques que cal realitzar i les labors assignades als estudiants en el centre d'execució de les practiques.

### *5.7 Inadmissió d'ingrés en ensenyaments de música d'alumna amb edat menor de l'ordinària*

En la queixa núm. 1409764, la mare d'una menor d'11 anys va presentar sol·licitud d'ingrés i accés als ensenyaments professionals de música per a l'alumnat amb edat menor de l'ordinària per a poder així realitzar la prova d'accés a estos ensenyaments en els conservatoris i centres privats autoritzats de música de la Comunitat Valenciana, segons el model de l'annex II de l'Ordre 28/2011, de 10 de maig, de la Conselleria d'Educació, per la qual es regula l'admissió, accés i la matricula, així com els aspectes d'ordenació general per a l'alumnat que curse ensenyaments elementals i professionals de música i dansa a la Comunitat Valenciana.

No obstant això, a pesar de pagar les taxes corresponents i realitzar les proves requerides, la Conselleria no va acceptar la sol·licitud d'ingrés presentada perquè es va fer fora de termini.

La interessada exposava en el seu escrit a esta institució que ni els pares ni l'alumna van ser informats que era preceptiu sol·licitar autorització expressa prèvia davant de la direcció general corresponent i que els tutors educatius de la xiqueta, el director del conservatori on estava matriculada, eren coneixedors que tenia 11 anys i, tot i amb això, van animar la xiqueta a presentar-se a les proves.

Esta situació comportava que la xiqueta perdera el curs, per la qual cosa van interposar recurs d'alçada davant de la Conselleria d'Educació i davant del Síndic de Greuges.

El Síndic de Greuges va reconèixer que la Conselleria d'Educació havia complert estrictament el tenor de les normes aplicables, tant el Decret 158/2007, de 21 de setembre, del Consell, pel qual s'establix el currículum dels ensenyaments professionals de música i es regula l'accés a estos, com l'Ordre 28/2011, de 10 de maig, de la Conselleria d'Educació per la qual es regula l'admissió, l'accés i la matriculació així com els aspectes d'ordenació general per a l'alumnat que curse ensenyaments elementals i professionals de música i dansa a la Comunitat Valenciana; i era evident que l'alumna no va sol·licitar en el termini previst l'autorització corresponent per a poder realitzar la prova d'ingrés i accés a ensenyaments professionals, d'obligat tràmit atés que tenia només 11 anys.

Però també va resultar cert que no van ser informats, com van reconèixer els propis responsables del conservatori, de la necessitat sol·licitar esta autorització, i esta institució va considerar que, atés que la disposició addicional segona de l'Ordre 28/2011, de 10 de maig, obliga el conservatori a “complir i fer complir el contingut de l'Ordre 28/2011, de 10 de maig, i difondre el seu contingut entre els membres de la comunitat educativa” té la doble obligació d'exigir el compliment (respectar els terminis fixats) però també traslladar esta exigències a pares i alumnes, fet que no van fer.



A més, i possiblement derivat de l'incompliment d'este últim deure, van permetre a l'alumna realitzar les proves d'accés als exàmens, pagar les taxes corresponents i es va crear d'esta manera una situació excepcional en haver obtingut plaça i no reconèixer-li-la la pròpia Conselleria, quan van ser els propis responsables del conservatori els qui la van animar a això.

El Síndic de Greuges, però, no podia formular cap retret a l'Administració, ja que l'actuació estava ajustada al que preveu el Decret 158/2007, de 21 de setembre, i a l'Ordre 28/2011, de 10 de maig, però com que havíem de vetlar pels drets de la menor, suggerirem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que revisara l'expedient de l'alumna que volia fer primer curs d'ensenyament professional de música en la doble modalitat de piano i trompeta, i que no vora interromputs els seus estudis per causes alienes a la seua voluntat.

## **6. Ensenyament universitari**

Igual que en anys anteriors, són escasses les queixes que els universitaris valencians sotmeten a la consideració del Síndic de Greuges, però podem destacar, entre d'altres, la queixa núm. 1408708, relativa a la inadmissió d'una alumne en la Universitat a través de la quota reservada a les persones amb discapacitat.

El promotor de la queixa denunciava que havia presentat nombroses reclamacions davant de diversos òrgans universitaris en relació amb la negativa de la Universitat de València a acceptar la seua admissió dins de la quota reservada del 5%, segons el que preveu el Reial decret 1892/2008, ja que després de ser rebutjada la seua sol·licitud es va dirigir a la Comissió Gestora dels Processos d'Accés i Preinscripció Universitària i al Vicerectorat d'Estudiants, i en no obtindre resposta en un primer moment va apel·lar al Síndic de Greuges.

La vicerectora d'Estudis i Política Lingüística va comunicar a esta institució que la normativa, tant l'autonòmica com la derivada dels acords emanats de la Comissió Gestora dels Processos d'Accés i Preinscripció, que regula el contingent de discapacitats, específica com a requisit per a poder ser beneficiari d'este contingent d'accés el reconeixement oficial de la discapacitat en un percentatge igual o superior al 33%.

L'alumne, a qui vam traslladar la comunicació rebuda, en el seu escrit d'al·legacions insistia en l'obligatorietat de l'aplicació de l'art. 51 del Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, pel qual es regulen les accions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles, que indica expressament:

Es reservarà un 5% de les places disponibles per als estudiants que tinguen reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%, com també a aquells estudiants amb necessitats educatives especials permanents associades a circumstàncies especials de discapacitat que durant la seua escolarització anterior hagen necessitat recursos i suports per a la seua plena normalització educativa.

I, en idèntic sentit, l'art. 26 del Reial Decret 412/2014, de 6 de juny, pel qual s'establix la normativa bàsica dels processos d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de grau.

L'interessat reconeixia que tenia reconegut un grau de discapacitat del 10% (menor del 33% que exigix la normativa per esta causa) i per això s'identificava amb l'altra opció de participació a través de la quota del 5% (i d'ací derivava la seua pretensió), és a dir, la d'aquells estudiants amb necessitats educatives especials de discapacitat que durant la seua escolarització anterior hagen necessitat recursos i suports per a la seua plena normalització educativa, atés que considerava evident que, en la redacció del Reial decret, la reserva es preveu per a dos grups d'alumnes: per a aquells que tinguen reconeguda una discapacitat igual o superior al 33% i, independentment del grau de discapacitat, per a aquells amb necessitats educatives permanents, i la universitat de valència només preveia la primera possibilitat (igual o més del 33% de discapacitat).

Esta institució va considerar justament iguals les dues situacions i la possibilitat d'equiparar les situacions d'aquells alumnes que no han aconseguit el 33% de discapacitat, però que sí que necessiten atencions especials en educació (en este àmbit específic de la seua vida i pot ser que en d'altres), encara que, sens dubte, l'accés a la quota del 5% a través de la segona via exigiria acreditar fefaentment estes necessitats a fi que no esdevinga una via d'accés en frau de llei.

I és per això que la normativa considerava que estes necessitats educatives havien de ser especials, permanents, associades a circumstàncies personals de discapacitat, i que durant la seua escolarització anterior hagen necessitat recursos i suports per a la seua plena normalització educativa.

Tot això caldria acreditar-ho documentalment amb els informes oportuns i la Comissió Gestora dels Processos d'Accés i Preinscripció Universitària, després d'estudiar-los, hauria de decidir en cada cas, ja que si només es permet accedir a través d'esta quota a qui tinga reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33% (un dada clara i objectiva, sense possible discussió en l'àmbit de la comissió), les seues resolucions serien poc discutibles, però s'estaria negant l'accés a aquelles persones que, amb unes determinades circumstàncies i fent un esforç singular, intenten prosseguir els seus estudis en la universitat.

En conseqüència, recomanarem a la Universitat de València que acceptara estudiar novament el cas del promotor de la queixa i que valorara tota la informació aportada, documents, informes mèdics, etc., per si, independentment del grau de discapacitat reconeguda, poguera accedir a una plaça de les que hi ha disponibles a través de la quota del 5% en la Universitat de València, ja que requerix necessitats educatives especials; i, també, que fera una interpretació àmplia de la normativa anteriorment al·ludida i donara un veritable sentit a la reserva del 5% per causes de discapacitat per a l'accés a la Universitat, i que considerara les dues vies exposades anteriorment.

### **III. HISENDA PÚBLICA**

#### **1. Introducció**

Durant l'any 2014 s'han presentat davant del Síndic de Greuges un total de 83 queixes relatives a la hisenda autonòmica i local, davant de les 129 presentades en 2013, 674 en 2012, 225 en 2011 i 67 en 2010.

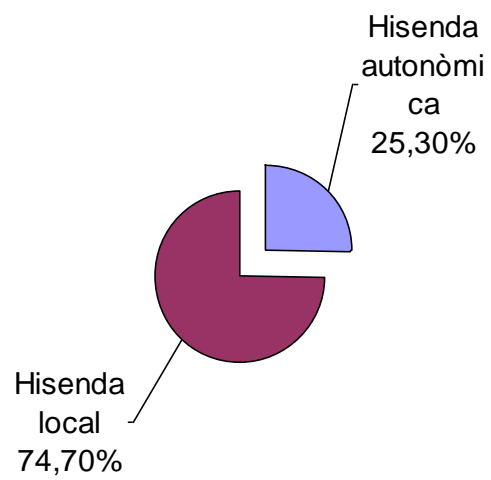
Igual com en altres anys, l'informe consta de dues parts: la primera, relativa a les problemàtiques plantejades en matèria d'hisenda en l'àmbit de les administracions locals; i la segona, sobre l'Administració de la Generalitat.

Les queixes relatives a la hisenda estatal, com que es tracta d'actuacions de l'Agència Tributària, que depèn orgànicament del Ministeri d'Economia i Hisenda, apareixen en la part d'este informe anual relativa al Defensor del Poble.

Tot seguit, 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	62
Hisenda autonòmica	21
<b>Total</b>	<b>83</b>



### **3. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per les administracions locals**

#### **3.1. Impost de béns immobles (IBI)**

Enguany, 2014, hem rebut nombroses queixes en relació amb l'impost sobre béns immobles. L'autor de la queixa núm. 1400282 manifestava que era inquilí d'un habitatge, el qual té qualificació definitiva d'habitatge protegit. Va rebre un escrit de l'Institut Valencià de l'Habitatge (actualment, Entitat d'Infraestructures de la Generalitat, EIGE) en el qual li notificaven que havia d'abonar l'IBI, un impost que fins a la data havia estat pagant el propietari de l'habitatge.

De la mateixa manera ens va informar que va remetre diversos escrits en dates 30/7/2013 i 14/8/2013, en què manifestava el seu desacord, i en la data de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució encara no havia obtingut resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

La repercussió de l'impost de béns immobles als arrendataris dels habitatges està basada en el Decret 92/2002, de 30 de maig, del Govern valencià (...) estableix en l'article 25, lletra c) que: "l'arrendador podrà percebre, a més de la renda inicial o revisada que corresponga, el cost real dels servicis de què gaudisca l'inquilí i siguen satisfets per l'arrendador, com també les altres repercussions autoritzades per la legislació aplicable".

Igualment, la Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans, estableix en l'article 20, que "les parts podran pactar que les despeses generals per a l'adequat sosteniment de l'immoble, els seus servicis, tributs, càrregues i responsabilitats que no siguen susceptibles d'individualització i que corresponguen a l'habitatge arrendat o els seus accessoris vagen a càrrec de l'arrendatari".

En consonància amb això anterior, en l'estipulació dotzena "Despeses assimilades" del contracte d'arrendament subscrit el 5 de juliol del 2011 entre l'extint IVHSA com a arrendador i el reclamant com a arrendatari s'estableix expressament: "aniran a compte de la part arrendatària els subministraments d'aigua, llum i qualsevol altre servici i subministrament necessari per a l'habitatge, com també la taxa per la recollida de residus sòlids urbans o anàlogues, la taxa pel tractament i reciclatge de residus i l'impost de béns immobles de l'habitatge".

En data 27 de maig del 2013 es comunica a l'autor de la queixa i la seua parella que es repercutirà l'impost de béns immobles de l'exercici 2013 per import de 497,24 € que grava l'habitatge i que esta repercussió es realitzarà de manera fraccionada en els rebuts de les mensualitats de juliol, agost i setembre del 2013.

Després de l'escrit subscrit per la parella del reclamant presentat en l'IVHSA el 30 de juliol del 2013, el 2 d'agost, en la reunió mantinguda amb IVHSA i

un grup d'arrendataris de l'edifici, entre els quals es trobava el presentador de la queixa, els van informar del que s'acaba d'exposar.

Posteriorment, el 6 de novembre del 2013, el reclamant va rebre un escrit remès des de l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat, mitjançant el qual es requereix el pagament de les quantitats pendents pel concepte d'impost de béns immobles.

No obstant això, per a aconseguir més claredat de l'assumpte, el 15 d'abril del 2014, a través d'un escrit es trasllada al sol·licitant la contestació als seus escrits.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara 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 eren dues les qüestions que calia estudiar en l'expedient de queixa:

Primera. La repercussió als inquilins d'habitatges de caràcter social de l'impost sobre béns immobles.

Segona. La demora en la contestació a les sol·licituds presentades per l'autor de la queixa en dates 30/7/2013 i 14/8/2013.

Respecte de la primera de les qüestions plantejades, 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, desenvolupa, en l'article 60 i següents, l'impost sobre béns immobles (d'ara endavant IBI), el qual estableix que és un tribut directe de caràcter real que grava el valor dels béns immobles, de la mateixa manera es desprén que el seu pagament correspon al propietari de l'habitatge; no obstant això, quan l'habitatge està en règim de lloguer, esta obligació pot també traspasar-se a l'inquilí o arrendatari.

En este sentit, el Decret 26/1989, de 27 de febrer, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre adjudicació d'habitatges de promoció pública de la Generalitat Valenciana, en l'article 14.4 estableix el següent:

Aniran a compte dels arrendataris les despeses necessàries per al manteniment de l'habitatge, com també el cost dels servicis de l'immoble on s'ubique, dels servicis individuals i de l'import de la contribució urbana que grave els habitatges, i les quotes per al sosteniment de les juntes administradores.

De la mateixa manera, en el Decret 75/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de Protecció Pública a l'Habitatge, s'indica que:

Aniran a compte dels arrendataris les despeses necessàries per al manteniment de l'habitatge, com també el cost dels servicis i subministraments, tant de l'immoble on s'ubique, com de l'habitatge, i l'import de tots els tributs que els graven, en particular l'impost sobre béns immobles, la taxa de foms, les quotes per al sosteniment i les despeses comunes de les juntes administradores.

Efectivament, els decrets que acabem d'esmentar carreguen l'arrendatari, el ciutadà, l'inquilí, amb les despeses per al manteniment de l'habitatge. Tanmateix, i per damunt de qualsevol interpretació jurídica, en les circumstàncies econòmiques actuals, amb la crisi econòmica que estem vivint, no s'ha de carregar estes famílies, que accedixen a una habitatge social com a conseqüència de les dificultats econòmiques que estan passant, de manera que l'actual mesura adoptada sembla insolidària, tenint en compte la característica social dels col·lectius afectats, en ser famílies que en molts casos travessen greus dificultats perquè tots els membres de la unitat familiar estan en situació de desocupació, i sense cap prestació que puguen sol·licitar, ja que les han esgotades totes.

Els habitatges socials que l'Administració Pública Valenciana posa a disposició dels ciutadans en règim de lloguer han de vincular-se a uns preus assequibles que garantisquen la seua funció social, ja que cal tindre en compte que estos inquilins són persones i famílies amb escassos recursos econòmics la precària situació de les quals s'ha agreujat amb la crisi.

En este sentit, la Generalitat hauria de continuar pagant estes quotes de l'IBI com feia anteriorment (i també les altres exaccions que es realitzen sobre estos), i no repercutir-les als inquilins, per a poder mantindre el mateix criteri pel qual se'ls estava ajudant, i en eixe sentit recolzar les famílies que tenen menys recursos, que són les mateixes que més estan notant els efectes de la crisi actual.

Al desembre de l'any 2012, (amb efectes a partir de l'1 de gener del 2013), el Govern va aprovar una normativa que introduïx canvis en els tributs locals i es va modificar 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, i va possibilitar als ajuntaments regular amb les seues ordenances una bonificació del 95% de la quota íntegra de l'impost a favor dels immobles en què s'exercisquen activitats econòmiques d'especial interès o utilitat municipal perquè hi incorren circumstàncies socials, culturals, historicoartístiques o de foment de l'ocupació; en concret el que estableix l'article 74. 2 quarter:

Els ajuntaments, mitjançant ordenança, podran regular una bonificació de fins al 95 per cent de la quota íntegra de l'impost a favor d'immobles en què s'exercisquen activitats econòmiques que siguen declarades d'especial interès o utilitat municipal perquè hi concorren circumstàncies socials, culturals, historicoartístiques o de foment de l'ocupació que justifiquen esta declaració.

Per tant, l'activitat d'arrendament dels habitatges públics titularitat de la Generalitat Valenciana reuneix el caràcter d'especial interès i d'utilitat municipal, pel seu caràcter d'habitatges públics i socials, en estar dirigits a satisfer una demanda bàsica en sectors de població amb escassos recursos.

En este sentit, qualsevol ajuntament pot mitigar esta mesura insolidària i aplicar una bonificació en la quota de l'IBI en els habitatges de la seua població que tinguen caràcter d'habitatges públics i socials, de manera que no es carregaria este sector de la població amb mes càrregues impositives, tenint en compte que no podrien abonar-les o posaria en perill la seua subsistència.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, la demora a contestar les sol·licituds presentades per l'autor de la queixa, en dates 30/7/2013 i 14/8/2013, les quals van ser resoltes en data 15 d'abril del 2014, és a dir, vuit mesos més tard, considerem que l'actitud pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa.

Per tot això anterior, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que instara l'Institut Valencià de l'Habitatge, actualment Entitat d'Infraestructures de la Generalitat, que:

- Paralitze les mesures que estan aplicant respecte de la repercussió de l'IBI en els habitatges socials en règim d'arrendament, propietat de la Generalitat.
- Fomente, agilitze, afavorisca i impulse davant dels ajuntaments els mecanismes d'ajuda, deducció o bonificació del 95% de la quota íntegra de l'impost, ja que estos habitatges estan dirigits a satisfer una demanda en sectors de població amb escassos recursos econòmics.
- Es creen mesures o s'implanten ajudes socials necessàries per a pal·liar el problema econòmic tan greu que genera esta decisió de la Generalitat Valenciana de no fer-se càrrec del pagament de l'IBI en habitatges de protecció social, ja que a pesar que es fraccione este impost, continua sent una càrrega molt gran per a este col·lectiu.
- En situacions com l'analitzada, que s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

Feliçment, la Conselleria va acceptar les nostres recomanacions. En este sentit, per a tindre coneixement de les futures actuacions que es durien a terme, des d'esta institució vam decidir obrir una queixa d'ofici, de la qual donem compte en l'apartat de l'informe anual corresponent i que actualment es troba en tramitació.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1408320 ens indicava que, amb data 2 de maig del 2014, va rebre la notificació d'una resolució per la qual se li denegava la bonificació del 30% en la quota de l'impost sobre béns immobles.

En este sentit, va presentar amb data 8 de maig del 2014 un escrit en el qual sol·licitava que es revisara la seua sol·licitud i no havia rebut resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a l'Ajuntament d'Alboraya, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

El desplegament normatiu de la bonificació es realitza en l'Ordenança fiscal de l'impost degudament aprovada pel Ple municipal i publicada en el *Butlletí Oficial de la Província de València* número 304, de 23 de desembre del 2013. Amb caràcter reglamentari, esta disposició estableix el següent: el compliment dels següents requisits, que hauran d'acreditar-se en el moment de la sol·licitud; des de la seua adquisició, l'habitatge ha de ser l'habitatge habitual del titular, que hi haurà d'estar empadronat.



L'històric del padró municipal ha sigut utilitzat com a document acreditatiu del compliment del requisit exigít per a l'obtenció de la bonificació en casos equivalents, segons consta a la vista de la denegació realitzada a este i altres contribuents mitjançant la Resolució d'alcaldia número 859/2014.

Vam traslladar el 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.

De la documentació que consta en l'expedient es desprenia que, al municipi d'Alboraya, les persones que són titulars d'immobles subjectes al pagament de l'impost sobre béns immobles (d'ara endavant IBI), pel mer fet d'estar-hi empadronades, gaudixen d'una bonificació que els permet reduir l'import de la quota que cal satisfer.

L'IBI és un tribut directe de titularitat municipal i exacció obligatòria que grava el valor cadastral dels béns immobles.

Els tributs locals hauran d'estar regulats en la corresponent ordenança fiscal, tal com s'establix en l'article 15 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, de la manera següent:

1. Llevat dels supòsits previstos en l'article 59.1 d'esta llei, les entitats locals hauran d'acordar la imposició i supressió dels seus tributs propis, i aprovar les corresponents ordenances fiscals reguladores d'estos.

2. Respecte dels impostos previstos en l'article 59.1, els ajuntaments que decidisquen fer ús de les facultats que els conferix esta llei amb vista a la fixació dels elements necessaris per a la determinació de les respectives quotes tributàries, hauran d'acordar l'exercici d'estes facultats, i aprovar les oportunes ordenances fiscals.

3. Així mateix, les entitats locals exerciran la potestat reglamentària a què es referix l'apartat 2 de l'article 12 d'esta llei, ja siga en les ordenances fiscals reguladores dels distints tributs locals, ja siga a través de l'aprovació d'ordenances fiscals específicament reguladores de la gestió, liquidació, inspecció i recaptació dels tributs locals.

Quant a la possibilitat d'establir un benefici fiscal en l'impost sobre béns immobles, l'article 9.1 del Reial decret legislatiu 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (d'ara endavant TRLRHL) establix, amb caràcter general, per a tots els tributs locals, el principi de reserva de llei en matèria de beneficis fiscals de la manera següent:

No es podran reconéixer altres beneficis fiscals en els tributs locals que els expressament previstos en les normes amb rang de llei o els derivats de l'aplicació dels tractats internacionals. No obstant això, també es podran reconéixer els beneficis fiscals que les entitats locals establisquen en les seues ordenances fiscals en els supòsits expressament previstos per la llei. En particular, i en les condicions que puguen preveure estes ordenances, podran establir una bonificació de fins al cinc per cent de la quota a favor dels subjectes passius que domiciliem els seus deutes de venciment periòdic en una entitat financera, avancen pagaments o realitzen actuacions que impliquen col·laboració en la recaptació d'ingressos.

Igualment, la Llei 58/2003 de 17 de desembre, general tributària, en l'article 8.d) estableix que: "Es regularan en tot cas per llei l'establiment, modificació, supressió i pròrroga de les exempcions, reduccions, bonificacions, deduccions i la resta de beneficis o incentius fiscals.

Una vegada establert este principi de reserva de llei en matèria de beneficis fiscals, hem d'assenyalar que els articles 73 i 74 del TRLRHL estableixen els beneficis fiscals que, amb caràcter obligatori o potestatiu, es poden aplicar a l'IBI.

En els supòsits de beneficis fiscals, recollits en els articles esmentats abans, no tenien un caràcter merament enunciatiu o exemplificatiu, sinó que constituïen uns autèntics *númerus clausus* que no permeten l'aplicació de supòsits anàlegs o semblants.

En este sentit, resulta evident que en cap s'inclouïa la possibilitat del reconeixement d'un benefici fiscal en l'IBI condicionat al fet d'estar empadronat al municipi o no el subjecte passiu de l'impost.

Per tant, en no conèixer l'existència de cap altre precepte amb rang legal que reconeguera el benefici fiscal, havíem de concloure que no resultava possible establir una minoració en la quota tributària de l'IBI segons la condició d'empadronament o no del subjecte passiu.

La jurisprudència s'havia pronunciat respecte d'això en dues resolucions judicials en la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia, en les sentències 1984/2008 i sentència 2467/2009, en les quals es va declarar la improcedència de les bonificacions en la quota de l'impost sobre béns immobles, als veïns que ostenten la condició d'empadronats en el municipi.

Així mateix, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella la Manxa 1647/2002 (Sala Contenciosa Administrativa, Secció 1a), de 18 de març, estableix en el seu fonament de dret cinqué que:

Efectivament, no trobem cap explicació raonable perquè un criteri de determinació de la quota tributària pugui ser el fet que estiguera empadronada o no a la localitat la persona que acaba de morir; més aviat sembla que es vol donar prioritat a la dada d'empadronament al poble, que ni tan sols parlem de la residència efectiva a aquell o l'estada real durant una sèrie d'anys. Això no pot emparar una regulació com la descrita, i no ens consten circumstàncies excepcionals de cap tipus, que pogueren salvar la presumpció de validesa dels actes administratius (art. 57.1 de la Llei 30/92); esta, però, està àmpliament desvirtuada des de la consideració que la sola dada de l'empadronament anterior no pot fonamentar una discriminació en matèria tributària com la que hem examinat, que atenta contra el principi constitucional d'igualtat davant de la llei. I l'empadronament tampoc no revela una significació especial quant a una major o menor capacitat econòmica (que sí que podria ser un criteri vàlid), ni per descomptat té res a veure amb el cost real o previsible del servici prestat per la corporació.

La segona qüestió plantejada era la falta de contestació. De la documentació que es troba en l'expedient es desprén que l'autor de la queixa va fer una sol·licitud en data 8

de maig del 2014, i en la data de presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no havia sigut contestada i, de la mateixa manera, de l'informe remés a esta institució per part de l'Ajuntament d'Alboraya no es desprenia que s'haguera respost.

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 bastant 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 té dit, des d'antic, en la seua Sentència núm. 71, de data 26 de març del 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 resultar beneficiada per l'incompliment de la seua obligació de resoldre expressament dins de termini les sol·licituds i els recursos dels ciutadans, un deure que entronca amb la clàusula de l'Estat de dret (art. 1.1 CE), com també amb els valors que proclamen els arts. 24.1, 103.1 i 106.1 CE.”

En conseqüència, cal 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, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes, i per això convertix 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 atribueix, en el seu art. 17.2, l'específica funció de vetlar i controlar que l'Administració resolga, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats.

Per acabar, 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”.

Finalment, l'Ajuntament d'Alboraya va acceptar les recomanacions següents:

- Que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.
- Modificar l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre béns immobles, perquè no existira distinció en l'aplicació de beneficis fiscals d'acord amb l'empadronament en el municipi.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1407893 manifestava que s'havia aprovat un Programa d'Actuació Integrada (PAI) al municipi de Serra, el qual mai no es va dur a terme, ni tan sols hi va haver reparcel·lació, ni cap actuació en el sòl:

Totes les parcel·les, en la seua totalitat, van passar a ser sòl urbà i vam pagar l'IBI sense cap reparcel·lació. A este efecte vaig remetre a l'Ajuntament, amb data entrada 19/7/2013, escrit de disconformitat, i no he rebut resposta. En el rebut de l'IBI no hi ha cap carrer i es referix a l'adreça com un paratge, sense número. Se'm cobra com a urbana una parcel·la rural, en un paratge on no s'ha realitzat cap activitat urbanística i ni tan sols hi ha hagut reparcel·lació.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a l'Ajuntament de Serra, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Per acord del Ple de data 30 d'abril del 2004, es va aprovar provisionalment el PAI del sector el Siscar (...) l'indicat PAI va ser aprovat definitivament per la Conselleria de Territori, Urbanisme i Habitatge, mitjançant una resolució de data 4 de setembre del 2006. Amb data 2/1/2008, el projecte es va sotmetre a informació pública.

Després de formular les al·legacions els interessats, les quals van ser resoltes per resolució d'alcaldia de data 24 d'abril del 2008, l'Ajuntament va requerir l'urbanitzador que redactara el text refós del projecte de reparcel·lació, el qual va ser presentat amb data 21 de maig del 2008.

Mitjançant un decret d'alcaldia de data 31/7/2008 es va resoldre aprovar el text refós del Projecte de Reparcel·lació del PAI del Siscar, el qual havia d'incloure les modificacions imposades després de l'estimació de les al·legacions del precitat tràmit d'audiència.

Amb data 19/8/2008 l'urbanitzador presenta el segon text refós del Projecte de Reparcel·lació que reflectia les modificacions introduïdes en el decret d'alcaldia núm. 349/2008. Mitjançant el decret núm. 195/2009 es van resoldre les al·legacions corresponents i es va requerir l'urbanitzador perquè incorporara en el text refós les al·legacions estimades i les seues esmenes.

Este últim i tercer text refós va ser presentat per l'urbanitzador amb data 2/6/2009. Amb data 29/6/2009, la Sra. secretària interventora emet certificat de fermesa del Projecte de Reparcel·lació (...) Amb data 20/1/2014 es va dictar la sentència núm. 17/2014 pel Jutjat Contenciós Administratiu núm. 9 de València, per la qual s'anul·la el decret d'alcaldia núm. 349/2008 de data 31/7/2008 pel qual es va acordar aprovar el text refós del Projecte de Reparcel·lació del PAI de la UE 1 de sòl urbanitzable el Siscar (...) s'ha requerit l'agent urbanitzador perquè elabore un text refós en què s'inclouen les modificacions que estableix la sentència.

Des de l'aprovació definitiva del Programa es produïx un canvi en la classificació urbanística de les parcel·les ubicades en l'àmbit del PAI El Siscar. Estes parcel·les passen a tindre la classificació de sòl urbanitzable amb programació aprovada. Este canvi de classificació implica que estos immobles passen a tributar amb l'IBI d'urbana. L'Ajuntament de Serra es va dirigir a la Gerència Territorial del Cadastre a fi que es considerara el sòl integrat en l'àmbit del Siscar "en situació de rural".

Amb data 16 de febrer del 2012 es va formular la indicada sol·licitud al Centre de Gestió Cadastral de València (...) cadastre no ha notificat a l'Ajuntament cap resolució relacionada amb esta petició.

Vam traslladar totes estes informacions a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara 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.

Respecte de la falta de contestació a la petició que va remetre l'Ajuntament a la Gerència Territorial del Cadastre al febrer de l'any 2012, li comuniquem que este assumpte era competència del Defensor del Poble, ja que el cadastre depén del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, pertanyent a l'Administració de l'Estat, i per tant resta fora de l'àmbit de competències de l'Administració de la Generalitat Valenciana, i en conseqüència del Síndic de Greuges, de manera que l'Ajuntament de Serra hauria de dirigir-se al Defensor del Poble i exposar el que ocorre.

D'altra banda, segons 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, desenvolupa entre els seus articles 60 a 77 l'impost sobre béns immobles, i és un tribut directe de caràcter real que grava el valor dels béns.

La naturalesa d'un immoble serà determinada per la classificació del sòl que fa el planejament urbanístic, de manera que eixa classificació determinarà els drets que es puguen exercir sobre una parcel·la i el que s'hi pot edificar i, per tant en la seua valoració, i en este sentit tindran la consideració de béns immobles rústics, urbans i de característiques especials, una classificació que efectua el cadastre.

La base imposable d'este impost està constituïda pel valor cadastral assignat a estos per l'Administració, segons les regles establides respecte d'això, i que en cap cas podrà excedir el seu valor de mercat.

El valor cadastral per a cadascun dels béns immobles estarà integrat pel valor cadastral del sòl i el de les construccions, i per a determinar el valor del sòl es tindran en compte, entre d'altres, la localització de l'immoble i les circumstàncies urbanístiques que l'afecten.

La quota íntegra d'este impost serà el resultat d'aplicar a la base liquidable el tipus de gravamen. En este sentit, la base liquidable és el resultat de practicar en la base imposable les reduccions oportunes, i la base imposable el valor cadastral dels béns immobles.

Per tant, per a determinar la quota íntegra de l'impost en qüestió entren en joc: d'una banda, el cadastre, que assigna el valor del sòl i el de les construccions i pertany a l'Administració General de l'Estat; i d'una altra banda, els ajuntaments, a l'hora d'establir el tipus de gravamen.

Quant a això, fins que el cadastre resolga la mencionada petició, considerem que l'Ajuntament de Serra hauria d'acomodar la càrrega impositiva d'estos ciutadans a la situació real i actual del sòl a la zona del Siscar, a través d'una reducció del tipus de gravamen aplicable en la quota íntegra de l'impost, ja que el consistori pot reduir el tipus aplicat, el qual es troba, segons els rebuts remesos a l'autor de la queixa, en

0.848%, per a, així, compensar estos elevats valors cadastrals, en un sòl que no té els servicis propis d'una zona urbana i que per tant no pot tindre un altre ús que el rústic.

Finalment, l'Ajuntament de Serra va acceptar les recomanacions següents:

- Valorar la possibilitat, fins que el cadastre resolguera la petició formulada per eixe consistori, de rebaixar el tipus de gravamen aplicable a l'impost sobre béns immobles, per a reduir, així, la càrrega impositiva dels veïns de la zona del Siscar.
- Estudiar la possibilitat d'enviar la petició formulada a la Gerència de cadastre al febrer de l'any 2012, al Defensor del Poble, ja que n'és el competent.

### 3.2. Impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM)

L'autor de la queixa núm. 1405320 ens relatava els fets i les consideracions següents:

El 6/10/2011 vaig anar a pagar l'alta de l'impost de circulació d'un vehicle històric, ja que m'havien dit que per ser més antic de 25 anys tenia dret a una bonificació (...) amb registre d'eixida de l'Ajuntament 7/6/2012, però que no vaig rebre fins a l'abril del 2013, se'm comunica la denegació d'esta bonificació tot al·legant que el vehicle era un camió, i que la bonificació només l'aplicaven a turismes i motos, per la qual cosa doní ràpidament de baixa el vehicle amb data 17/4/2013. La bonificació és pel seu caràcter històric, no per les seues característiques tècniques (...) posteriorment, l'Ajuntament m'ha reclamat la resta del període impositiu de 2011 (del gener a l'octubre del 2011), tot al·legant que en ser una baixa temporal no fan el prorrateig pel temps que el vehicle ha estat d'alta (...) en data 31/10/2013, ho he recorregut, així com la devolució de la part proporcional a l'any 2013 que vaig haver de pagar sencer per a poder donar-lo de baixa, però l'Ajuntament no ha contestat i m'ha embargat el compte el 25/3/2014, el que ells creuen que els dec del 2011 (...) és un abús que es cobre un impost per un període en què l'Ajuntament no tenia noció de l'existència legal del vehicle. El més important de la bonificació és que es realitza per motius històrics i no per motius tècnics.

Una vegada admesa a tràmit la queixa vam demanar un informe a l'Ajuntament de Valencia, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

1. Mitjançant la resolució número H-004557 es va acordar reconèixer el dret a la devolució de l'abonament de l'autoliquidación-alta (...) per import de 34.24 €, corresponent a un trimestre de l'exercici 2011 de l'esmentat impost, corresponent a la totalitat de l'exercici 2011, i l'aplicació de l'import abonat al pagament d'esta, així com continuar el procediment administratiu de cobrament per la part del deute no satisfet mitjançant la compensació practicada.

L'esmentada liquidació va ser notificada a l'interessat el 9 d'abril del 2013, sense que contra esta es presentara recurs, per la qual cosa va esdevindre consentida i ferma.

2. Cal tindre en compte que l'article 96 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals estableix que l'impost es merita el primer dia del període

impositiu, que coincidix amb l'any natural, llevat del cas de primera adquisició dels vehicles.

La Subdirecció General de Tributs locals reafirma que el prorrateig de la quota de l'impost només és aplicable en les baixes temporals degudes a sostracció o robatori del vehicle (...).

3. En data 11 d'octubre del 2013 va ser notificada a l'interessat la provisió de constrenyiment de l'esmentada liquidació. Contra esta es va presentar recurs de reposició en data 31 d'octubre del 2013. En l'actualitat s'està tramitant la resolució del recurs formulat per l'interessat.

4. Atés que la interposició del recurs no suspén l'execució de l'acte impugnat, en no haver-se garantit el seu import, en virtut de diligència d'embargament de comptes oberts en entitats de crèdit, seguit a nom de l'interessat per impagament de l'esmentada liquidació, en data 3 de març del 2014 es va travar la quantitat de 127,23 €. Este import va ser ingressat el 24 de març del 2014.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autor de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit de ratificar-se en el seu escrit inicial de queixa.

Davant del referit escrit de les al·legacions, i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, el Síndic de Greuges va sol·licitar a l'Ajuntament de Valencia una ampliació de l'informe inicial, en especial, interessava conèixer si s'havia resolt el recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa, en data 31 d'octubre del 2013.

En este sentit, l'Ajuntament ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

S'informa que la proposta de resolució desestimatòria del recurs de reposició interposat per l'interessat contra la provisió de constrenyiment de la liquidació es troba en tràmit de fiscalització per part del Servei Fiscal d'Ingressos de la Intervenció Municipal.

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 tres les qüestions que calia estudiar en esta queixa: denegació de la bonificació per vehicle històric; el prorrateig de la quota i la demora en la resolució del recurs de reposició presentat en data 31 d'octubre del 2013.

Respecte de la primera de les qüestions plantejades, informem que en l'article 4 de l'Ordenança reguladora de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica de l'Ajuntament de Valencia s'establix el següent: “els turismes, ciclomotors i motocicletes que tinguen una antiguitat mínima de 25 anys gaudiran d'una bonificació del 50%. La bonificació serà del 100% quan els esmentats vehicles tinguen més de 50 anys d'antiguitat”.

De la mateixa manera, 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, estableix en l'article 95 que les ordenances fiscals podran regular, sobre la quota de l'impost, incrementada o no per l'aplicació del coeficient, diverses bonificacions, entre les quals es troba la de vehicles històrics, però la regulació dels aspectes substantius i formals de les

bonificacions s'establiran en l'ordenança fiscal, i en el cas que ens ocupa, l'Ajuntament de Valencia havia establert en la seua ordenança que sols es podran beneficiar de la bonificació els turismes, ciclomotors i motocicletes, però els camions no n'eren beneficiats.

Respecte de la segona de les qüestions plantejades, a saber, el prorrateig de la quota, raonem el següent. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica es regula en els articles 92 a 99 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (d'ara endavant TRLRHL), aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març.

En l'article 92 del TRLRHL es defineix la naturalesa i el fet imposable de l'impost, i s'hi estableix que:

1. És un tribut directe que grava la titularitat dels vehicles d'esta naturalesa, aptes per a circular per les vies públiques, independentment de quina siga la seua classe i categoria.
2. Es considera vehicle apte per a la circulació el que haguera sigut matriculat en els registres públics corresponents i mentre no hi haja causat baixa.

En l'article 94 disposa que són subjectes passius d'este impost les persones físiques o jurídiques i les entitats a què es referix l'article 35.4 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, al nom del qual conste el vehicle en el permís de circulació.

Continuant amb la normativa de l'impost, ens trobem l'article 96 que estableix que:

1. El període impositiu coincideix amb l'any natural, llevat del cas de primera adquisició dels vehicles. En este cas el període impositiu començaria el dia en què es produísca l'adquisició.
2. L'impost es merita el primer dia del període impositiu.
3. L'import de la quota de l'impost es prorratejarà per trimestres naturals en els casos de primera adquisició o baixa definitiva del vehicle. També escaurà el prorrateig de la quota en els mateixos termes en els supòsits de baixa temporal per sostracció o robatori del vehicle, i això des del moment que produísca la baixa temporal en el Registre públic corresponent.

Per tant, l'apartat tercer del mencionat article 96 regula el prorrateig per trimestres naturals de la quota de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica en els casos següents: primera adquisició; baixa definitiva del vehicle i baixa temporal per sostracció o robatori del vehicle.

En el mateix sentit, l'article 36 del Reglament General de Vehicles, aprovat pel Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, regula les baixes temporals en els termes següents:

Els vehicles matriculats causaran baixa temporal en el Registre de Vehicles en els casos següents:



a) Quan el seu titular manifeste expressament la voluntat de retirar-los temporalment de la circulació.

b) Per sostracció del vehicle i a petició del seu titular, el qual ha d'acreditar haver formulat la denúncia corresponent.

Actualment, dels casos de baixes temporals previstos en l'esmentat article 36 del Reglament General de Vehicles, n'hi ha un, el de sostracció del vehicle, en el qual el titular del vehicle, subjecte passiu de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, n'està privat il·lícitament, perquè només en eixe supòsit de baixa temporal es té dret al prorrateig per trimestres naturals de la quota de l'impost.

En la resta de casos de baixa temporal, resultants de l'expressa voluntat del titular de retirar-los temporalment de la circulació, de lliurar-lo per a la seua posterior transmissió, o de la finalització d'un contracte d'arrendament amb opció de compra o d'arrendament a llarg termini, la baixa temporal és conseqüència del trànsit jurídic lícit i no s'estableix pel temps que dure la baixa temporal dret al prorrateig per trimestres naturals de la quota de l'impost.

De la documentació que es troba en l'expedient es desprén que el vehicle estava de baixa voluntària fins a l'octubre de l'any 2011 que es va donar d'alta. En este sentit, no s'hi aprecia la concurrència de cap dels supòsits de no-subjecció o exempció de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica.

Per tant, tenint en compte el que hem exposat anteriorment, el vehicle estava sotmés i no exempt del pagament del mencionat impost, la quota del qual no podia ser prorratejada per trimestres naturals pel temps de baixa temporal, per no ser esta a causa de sostracció o robatori del vehicle.

De la mateixa manera, en els casos de vehicles que es trobaven en situació de baixa temporal, en els quals la baixa era conseqüència de la voluntat del titular, no esqueia el prorrateig per trimestres naturals de la quota de l'impost pel temps de duració de la baixa temporal.

Finalment, en el cas concret del vehicle en situació de baixa temporal voluntària fins a l'octubre del 2011, atés que estava subjecte i no exempt del pagament de l'impost i no li era aplicable el prorrateig per trimestres naturals de la quota impositiva pel temps de duració de la baixa temporal, esqueia la liquidació del deute tributari corresponent al període 2011.

Finalment, en referència a la tercera de les qüestions plantejades, a saber, la demora en la resolució del recurs de reposició presentat en data 31 d'octubre del 2013, considerem que l'actitud pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa, i per això vam recomanar a l'Ajuntament de Valencia que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen dels articles 42, 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú. Esta recomanació va ser acceptada, per la qual cosa acordàrem l'arxivament de l'expedient.

### 3.3. Taxes municipals

L'autor de la queixa núm. 1407147 ens relatava els fets i les consideracions següents:

Amb motiu de l'exposició pública del padró de la taxa pel tractament de residus del Consorci València Interior, el 30 de maig del 2013 es va presentar escrit en la Diputació Provincial de València amb al·legacions a este padró (...) el 30 de juliol del 2013, la Diputació m'envia un escrit, segons el qual corregix algunes dades del padró d'acord amb l'escrit presentat, i em comuniquen que passen el document al Consorci València Interior, perquè em conteste a la resta d'al·legacions presentades en l'escrit mencionat (...) transcorreguts més de 8 mesos el Consorci València Interior no s'ha dignat a contestar a l'escrit (...) posteriorment, en data 28 d'octubre del 2013, amb motiu de l'exposició pública d'una modificació de la taxa i de la creació d'una ordenança de subvencions s'hi presenten al·legacions. Transcorreguts 6 mesos, el Consorci València Interior no ha contestat a eixos escrits.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe al Consorci València Interior, el qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

#### 1. Resposta a l'escrit de 30 de maig del 2013.

En virtut del conveni de col·laboració en matèria de gestió tributària entre el Consorci València Interior i la Diputació Provincial de València, esta assumix la delegació de les funcions de gestió i recaptació de la taxa establida (...).

A este efecte, la Diputació va requerir per correu electrònic informe al Consorci per a resoldre adequadament les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en el seu escrit de data 30 de maig del 2013.

En data 10 de juny del 2014 es va dictar decret de resposta a l'escrit de l'interessat, la notificació del qual va ser remesa en data 7 de juliol del 2014.

#### 2. Atenció a les al·legacions presentades en el tràmit d'informació pública de distintes ordenances del Consorci València Interior.

En el *Butlletí Oficial de la Província* núm. 228, de data 25/9/2013, es van publicar els anuncis sobre els expedients de modificació de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa del Consorci, i d'aprovació de la seua Ordenança general de subvencions, perquè pogueren ser examinats i s'hi presentaren les reclamacions oportunes.

Este tràmit va derivar en la presentació de tres escrits d'al·legació a nom de l'interessat en data 28 d'octubre del 2013.

Les respostes a les al·legacions s'incorporen a ambdós expedients mitjançant sengles informes de contestació a les al·legacions presentades. De fet, la proposta d'ordenança fiscal es modifica atenent a la primera de les al·legacions, i és desestimada la segona. De la mateixa manera, es desestimen les al·legacions presentades en el tràmit d'aprovació de l'ordenança de subvencions (...) s'han comunicat individualment a l'interessat

els acords d'aprovació d'ambdues ordenances, amb menció expressa dels motius d'estimació o no de les al·legacions presentades.

Vam traslladar el 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. En este sentit, considerem que l'actitud pública descrita podria no haver sigut prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa.

L'article 85 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, recull el deure d'informació i assistència als obligats tributaris, en el sentit que "L'Administració haurà de prestar als obligats tributaris la necessària informació i assistència sobre els seus drets i obligacions", i eixa activitat s'instrumentarà, entre d'altres, a través de contestació a consultes escrites (art. 85.2.c).

D'altra banda, de la documentació que es troba en l'expedient es desprén que l'autor de la queixa va presentar diversos escrits en dates 30/5/2013 i 28/10/2013, tant a la Diputació de València com al Consorci València Interior, la contestació dels quals es va fer en data 7/7/2014.

En este sentit, l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que: "El termini màxim per a resoldre les sol·licituds que 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 celeritat deguda les funcions per a les que 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.

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 els 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 té dit, des de fa molt de temps, en la seua Sentència núm. 71, de data 26 de març del 2001, que “Es evident, com hem declarat reiterades vegades (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 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 inseguretats jurídica i indefensió material (proscrites pels articles 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, 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 en la forma escaient, les peticions, sol·licituds i recursos que li hagen estat formulats.

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 dins d'un termini raonable”.

Convé recordar que eixa resolució també ha de ser congruent, és a dir, ha de donar perfecta resposta a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel recurrent.

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.”

Feliçment, tant el Consorci València Interior, com la Diputació Provincial de València van acceptar la nostra recomanació consistent que, en situacions com l'analitzada, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la repetida Llei 30/1992.

#### **4. Algunes problemàtiques en relació amb els tributs gestionats per la Generalitat**

##### **4.1 Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats**

L'autor de la queixa núm. 1408516 exposava que als ciutadans que havien adquirit un immoble en una urbanització a Sant Jordi (Castelló), la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública havia realitzat unes liquidacions complementàries en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i havia emprat com a base per a la liquidació una taxació sobrevalorada respecte del preu real dels seus habitatges i, en este sentit, l'Administració els reclamava el pagament de la diferència que en alguns casos arribava al 100%.

En este sentit, el promotor de la queixa manifestava la seua disconformitat amb l'esmentada proposta de liquidació practicada perquè no s'ajusta al valor real o actualitzat i resulta desproporcionada, ja que sobre la base de l'article 10 de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats s'establix que "la base imposable esta constituïda pel valor real del bé transmés o del dret que es constituïska o es cediska".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En data 4 de gener del 2013 els autors de la queixa van adquirir un habitatge a Sant Jordi, Castelló, i es va declarar un valor en l'escriptura pública de compravenda de 100.000 €. No obstant això, l'oficina liquidadora de Vinaròs, fruit de l'oportú procediment de comprovació de valors, va practicar unes liquidacions per valor de 3.068,09 € cadascuna.

En el curs de l'esmentat procediment de comprovació de valors, els interessats realitzen al·legacions i aporten una sèrie de documents com ara el contracte privat de compravenda, l'informe de taxació de l'habitatge i també la propaganda de la promoció.

L'article 10 del text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats estableix que la base imposable de l'impost està constituïda pel valor real dels béns i drets transmesos.

L'article 57.1.b) de la Llei 58/2003, disposa que el valor (...) podrà ser comprovat per l'Administració tributària mitjançant estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal, i afegix que "Esta estimació podrà consistir en l'aplicació dels coeficients multiplicadors que es determinen i es publiquen per l'Administració tributària competent als valors que figuren en el registre oficial de caràcter fiscal que es prenga com a referència als efectes de la valoració de cada tipus de béns. Com que es tracta de béns immobles, el registre oficial de caràcter fiscal que es prendrà com a referència als efectes de determinar els coeficients multiplicadors per a la valoració d'estos béns serà el cadastre Immobiliari".

Es dicta l'Ordre de 20 de desembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'establixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral, a l'efecte de la comprovació de valors de determinats béns immobles de naturalesa urbana en l'àmbit dels impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i sobre successions i donacions, com també la metodologia emprada per a la seua elaboració i determinades regles per a la seua aplicació, i s'hi descriu la metodologia

emprada per a la seua elaboració i s'establixen determinades regles per a l'aplicació d'estos coeficients.

En conseqüència, atés que està previst legalment i desenvolupat reglamentàriament el mètode de comprovació utilitzat, este centre directiu considera que la valoració efectuada és d'acord amb el dret.

Vam traslladar el 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 l'expedient.

De la documentació que consta en l'expedient es desprenia que en data 4 de gener del 2013 l'autor de la queixa va adquirir un habitatge, va declarar un valor en l'escriptura pública de compravenda de 100.000 €. Posteriorment, l'Administració tributària va realitzar un procediment de comprovació de valors i va dictar noves liquidacions a l'empara de l'Ordre 23/2013, de 20 de desembre, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'establixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral a l'efecte de la comprovació de valors de determinats béns immobles de naturalesa urbana en l'àmbit dels impostos sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, així com la metodologia emprada per a la seua elaboració i determinades regles per a la seua aplicació, i s'hi descriu la metodologia emprada per a la seua elaboració i s'establixen determinades regles per a l'aplicació d'estos coeficients.

El punt de partida el trobem en l'article 10.1 del Reial decret legislatiu 1/1993, de 24 de setembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, que estableix que la base imposable està constituïda pel valor real del bé transmés o del dret que es constituïska o es cedisca.

El dia 27 de desembre del 2013, la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública va publicar en el Butlletí autonòmic l'Ordre 23/2013, la qual va entrar en vigor el dia 28 de desembre, per la qual s'establixen els coeficients aplicables en 2013 al valor cadastral, a l'efecte de la comprovació de valors de determinats béns immobles urbans en l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, i en l'impost sobre successions i donacions, com també la metodologia emprada per a la seua elaboració.

En principi l'esmentada Ordre substituïx l'anterior sistema de comprovació basat en l'article 57.1.e) de la Llei general tributària, basat en el dictamen de perits, i la Conselleria es recolza ara en l'article 57.1.B:

Estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal. Esta estimació per referència podrà consistir en l'aplicació dels coeficients multiplicadors que es determinen i es publiquen per l'Administració tributària competent, en els termes que s'establisquen reglamentàriament, als valors que figuren en el registre oficial de caràcter fiscal que es prenga com a referència a l'efecte de la valoració de cada tipus de béns. Com que es tracta de béns immobles, el registre oficial de caràcter fiscal que es prendrà com a referència a l'efecte de determinar els coeficients multiplicadors per a la valoració d'estos béns serà el cadastre immobiliari.

La qüestió que plantegem, atés que esta Ordre va entrar en vigor el 28 de desembre del 2013, és si la Conselleria podia aplicar-la amb caràcter retroactiu, ja que com indica en

la seua exposició de motius: “La present Ordre per la qual s'establixen els coeficients aplicables al valor cadastral als efectes de comprovació de valors de determinats béns immobles urbans relacionats amb els fets imposables produïts en 2013”, però en la disposició transitòria establix que “Els coeficients a què es referix l'article 1 de la present Ordre podran aplicar-se en les comprovacions de valor relacionats amb fets imposables sobre ITP i ISD produïts en 2013 quan els procediments en què es realitzen este comprovacions s'inicien a partir de l'entrada en vigor de la present Ordre”, és a dir, que no poden utilitzar l'Ordre per al 2013 en aquelles transaccions produïdes entre l'1 de gener del 2013 i el 23 de desembre del 2013 i que l'Ordre no podia aplicar-se a impostos meritats fins a l'endemà de la publicació en el Diari oficial, i en este sentit recordàvem que la meritació de l'impost en qüestió va tindre lloc el 4/1/2013.

Respecte d'este nou mètode de comprovació de valors cal destacar el següent. Si bé el mètode d'estimació per referència als valors que figuren en els registres oficials de caràcter fiscal (és a dir, que figuren en cadastre) està prevista en la Llei general tributària, però l'Administració està obligada a detallar, individualitzar i oferir la forma en què realitza els càlculs per a determinar la base imposable, per la qual cosa este procediment desnaturalitza la gestió individualitzada prevista en la Llei reguladora de l'impost.

Efectivament, el valor cadastral multiplicat per un coeficient corrector pot ser un índex per a realitzar possibles comprovacions de valors, de fet, la mateixa Llei general tributària cita textualment “El valor real dels béns immobles de naturalesa urbana es podrà estimar a partir del valor cadastral que figure en el corresponent registre fiscal” però mai pot aplicar-se sense una individualització.

En este sentit, i per tot el que hem dit anteriorment, les dades que consten en la Direcció General del cadastre han de ser contrastades *in situ* per l'Administració, perquè encara que la descripció cadastral vinculava el subjecte passiu en l'impost no tenia perquè coincidir amb la realitat, de manera que sense una visita a l'immoble i sense una valoració individualitzada mai no podia prosperar una comprovació de valors.

Respecte d'això s'han pronunciat els nostres tribunals, com ara en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, d'1 d'octubre del 2013, recurs 2040/2012, que establix que l'Administració ha de cerciorar-se de l'estat real de l'immoble que cal valorar i aplicar paràmetres individuals:

El que l'Administració tributària autonòmica valenciana i TEAR denominen dictamen de perits, en el qual es justifica la comprovació de valors, té com a premisses les dades descriptives de l'immoble consignades en la “fitxa cadastral” i relatives a superfície, estat, antiguitat, etc., unes dades que no van ser contrastades *in situ* pels suposats perits. L'Administració Tributària Valenciana, amb això, es fia de la descripció cadastral. Esta descripció, encara que vincule el subjecte passiu de l'impost sobre béns immobles i el subjecte passiu de l'impost sobre l'increment del valor de terrenys de naturalesa urbana (si és que la va consentir després de notificada), i encara que la persona interessada haja de combatre-la quan pretenga la seua modificació (art. 3.3 Llei del cadastre), no té perquè coincidir necessàriament amb la realitat, i pot ser legítimament desmentida en presentar la declaració o autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats o l'impost sobre successions i

donacions, perquè les seues lleis reguladores no imposen que la descripció cadastral siga punt de partida preceptiu en el càlcul de la base imposable. En este moment, és important ressaltar que l'Administració tributària aplica, sobre la descripció de la "fitxa cadastral", tots els altres paràmetres de càlcul per a la seua comprovació (valors de sòl, de la construcció, coeficients, etc.).

D'altra banda, els estudis de la Direcció General de Tributs Valenciana sobre els valors del sòl i els de la construcció, si bé podrien tindre's com un punt de partida, merament indicatiu, dins d'una adequada comprovació, no deixen d'atendre a criteris generals, i en realitat cada immoble inclòs en les zones, carrers o paratges tancats no ha d'equiparar-se necessàriament a estos efectes.

De la mateixa manera, la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 1336/13 raona en els termes següents:

L'Administració no pot eliminar sense més les dades declarades i ha de realitzar els actes de comprovació o investigació necessaris en aquells en què no considere certes les declaracions. En efecte, a l'Administració tributària correspon acreditar els extrems de fet que doten de legitimitat la seua liquidació tributària i que puguen considerar-se suficients per a contradir la declaració de l'obligat tributari.

Per tot el que hem dit anteriorment, des d'esta institució considerem que les dades que consten en la Direcció General del Cadastre han de ser contrastades *in situ* per l'Administració a través d'una visita a l'immoble, perquè la descripció cadastral no té perquè coincidir amb la realitat, i de fet, actualment, està molt per damunt del valor de mercat.

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre la contestació de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, tenint en compte la data en què es va produir la meritació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, 4 de gener del 2013, s'efectue una nova valoració, s'estime la situació real de l'immoble i no a través de l'aplicació d'uns coeficients multiplicadors, ja que cal cerciorar-se l'estat real de l'immoble que s'ha de valorar i, en este sentit, aplicar paràmetres individuals.



#### **IV. IGUALTAT**

En l'Àrea d'Igualtat s'han formulat davant del Síndic de Greuges l'any 2014 un total de 4 queixes, davant de les 15 queixes presentades en 2013, 33 en 2012, 6 en 2011 i 14 en 2010.

Seguidament esmentarem les queixes més significatives que s'han realitzat des d'esta Àrea, i que detallem a continuació.

Malgrat les recomanacions fetes des del Síndic de Greuges, moltes de les quals han estat acceptades per la Conselleria de Benestar Social, persisteixen els assumptes que de manera reiterada motiven la presentació de queixes davant d'esta institució en l'àmbit de la igualtat entre dones i homes.

## **1. Punts de trobada**

Igual que en exercicis anteriors, s'han presentat les queixes núm. 1407926 i núm. 1408306 sobre el funcionament dels punts de trobada (PEF). Es queixen del tracte que hi ha rebut, dels informes emesos per les professionals i els professionals, que poden influir en canvis en el règim de visites sense que una de les parts reba notificació prèvia d'estos canvis. També plantegen qüestions sobre la qualificació professional de les persones que integren els equips professionals.

Hem de manifestar que totes les problemàtiques presentades en 2014 provenen de resolucions judicials que obliguen a realitzar les visites dels menors amb els seus progenitors en el punt de trobada, i per tant el Síndic de Greuges, per raons legals, no pot entrar a valorar, ni les resolucions judicials, ni aquells documents incorporats al procediment judicial. Al seu torn, no tenim àmbit competencial per a analitzar i valorar els informes psicològics o de peritatge que realitzen els professionals adscrits als punts de trobada.

Però, una vegada dit això anterior, considerem important la funció d'estos punts de trobada com a espai neutral i idoni per a afavorir i fer possible que es mantinguen les relacions familiars del menor amb la seua família, quan en un procés de separació o divorci l'exercici del dret de visites és interromput o bé és de compliment difícil o conflictiu.

Per tant, esdevé necessari que les persones que treballen en estos centres atenguen els usuaris i les usuàries amb la sensibilitat requerida per a tractar assumptes en què les emocions i els conflictes familiars estan presents en la seua vida diària, i que afecten principalment les filles i els fills.

Els PEF han de vetlar per la seguretat i el benestar físic, i fomentar l'equilibri psicològic i social del menor, de les víctimes de violència domèstica i de qualsevol altre familiar vulnerable.

La Llei 13/2008, de 8 d'octubre, de la Generalitat, reguladora dels punts de trobada familiar de la Comunitat Valenciana, estableix que els punts de trobada tindran com a principis rectors d'actuació l'interés del menor, la neutralitat i l'especialització.

Hem d'assenyalar que esta llei ha experimentat una modificació per virtut de l'article 151 de la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat:

Article 28. Durada, pròrroga i finalització de la intervenció.

1. El punt de trobada familiar es concep com un servici transitori, amb durada determinada, tenint en compte l'interés del o de la menor.
2. Amb caràcter general, la intervenció en el punt de trobada familiar tindrà una durada màxima de 12 mesos, prorrogables per períodes de sis mesos

mitjançant una resolució motivada de l'òrgan judicial o administratiu que haja realitzat la derivació, segons la situació.

3. En finalitzar cada període, tant el període inicial d'intervenció establert per l'òrgan que haja realitzat la derivació, com cadascuna de les possibles pròrrogues, l'equip tècnic del punt de trobada familiar elaborarà un informe a fi que l'òrgan que haja realitzat la derivació resolga sobre l'oportunitat de continuar amb la intervenció.

4. La pròrroga de la intervenció inclourà, si s'escau, les modificacions que s'hagueren produït respecte de la situació dels menors i/o a la situació familiar.

5. La intervenció del punt de trobada familiar només podrà finalitzar per resolució judicial o resolució administrativa.

Les consideracions anteriorment exposades fan que, des d'esta institució, es plantege el suggeriment que, en les actuacions que es realitzen en el punt de trobada, a causa de la matèria de què es tracta i que se circumscriu a l'àmbit familiar —concretament a la supervisió de les visites tutelades amb menors—, s'extreme el zel perquè es realitze per personal amb la preparació i qualificació professional suficient i amb mètodes d'intervenció adequats a la matèria que tracten, amb la finalitat d'aconseguir el major benestar dels menors, que són les persones beneficiàries dels punts de trobada familiar. Així mateix, que tant per als menors, com per a les persones usuàries, no implique tampoc més patiment del que ja suporten per la conflictivitat de les seues relacions personals, i en este sentit que tinguen la màxima cura en la relació amb ells.

## **2. Violència de gènere**

La promotora de la queixa núm. 1400646 planteja dubtes sobre la intervenció de la Policia Local de Castelló en un fet ocorregut l'any 2009 i amb sentència de conformitat ferma per violència de gènere dictada en 2013.

La violència gènere és, en allò essencial, una expressió de les desigualtats existents entre homes i dones, i de la dominació d'estes per part dels homes. En este context la violència actua com un mecanisme o instrument que servix per a mantindre les dones en una posició social de subordinació als homes.

L'any 2014 s'ha presentat la primera enquesta a escala de la Unió Europea sobre violència de gènere contra les dones, realitzada per l'Agència Europea dels Drets Fonamentals (FRA), en què es calcula que 13 milions de dones a la UE patixen violència de gènere. Esta enquesta també assenyala que és fonamental el suport especialitzat a les víctimes per a assegurar que no reben un tracte negatiu, com també canviar la cultura existent de “culpabilitzar les víctimes”.

Fem constar de forma expressa que en la data en què van ocórrer els fets motiu de la queixa, l'any 2009, segons els informes anuals de l'Observatori Estatal de la Violència de la Dona, dependent de Ministeri de Sanitat, Servicis Socials i Igualtat, les denúncies interposades a Espanya pujaren a 135.540, de les quals un 14% corresponen a la Comunitat Valenciana (19.350). I les víctimes mortals per violència de gènere a

Espanya en este mateix any pujaren a 59, 9 de les quals a la Comunitat Valenciana en van ser: 4 a la província d'Alacant; 3 a la província de València i 2 dones mortes per violència de gènere a la ciutat de Castelló als mesos de març i maig d'aquell any.

La Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, va constituir un punt d'inflexió en la regulació de la violència en l'àmbit de les relacions afectives al nostre país, i es va decantar pel tractament específic i exclusiu de la violència que s'exercix sobre la dona amb motiu de les relacions de parella; al seu torn, és la primera llei integral contra la violència de gènere en l'àmbit europeu. Una llei d'àmbit estatal que, per tant, excedix l'àmbit competencial d'esta institució llevat de d'allò relatiu a l'art. 19 de la llei, que, entre altres qüestions s'ocupa dels servicis socials d'atenció, emergència, suport i acollida, i molt fonamentalment de l'objectiu de recuperació integral.

A la Comunitat Valenciana es va aprovar la Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, que en el seu capítol VI titulat de la violència contra les dones, desenvolupa específicament els protocols de coordinació en els casos de maltractaments, en l'article 37.

En 2012, l'aprovació de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, la Llei integral contra la violència sobre la dona va implicar el desplegament normatiu per a l'eradicació de la violència de gènere a la Comunitat Valenciana.

Esta institució, en la redacció final de la proposta de resolució, va especificar:

(...) sense perjudici del temps transcorregut, i de la falta d'alguns elements que pogueren acostar-nos de forma més fidedigna a l'origen de les actuacions (per exemple la gravació de la telefonada que va donar lloc a l'inici de l'actuació), resulta preocupant constatar que, en els dos informes aportats per l'Ajuntament de Castelló (...) hi haja resistència a acceptar la naturalesa del problema com una qüestió de violència de gènere, a pesar que tant l'actuació de la Policia Nacional amb la intervenció del SAF, com de forma indubtable recull la sentència que, cal recordar, es tracta d'una sentència de conformitat del condemnat, fa inqüestionable el veritable origen i naturalesa del conflicte.

El Síndic de Greuges resol amb la següent recomanació a l'Ajuntament de Castelló: que davant d'actuacions en què es puguen inferir indicis de violència de gènere sobre la dona i/o els seus fills, es prioritzen estes circumstàncies en l'actuació i intervenció tant de la Policia Local com d'aquelles forces i cossos de seguretat de l'Estat que coordinadament hi puguen intervindre.

Com també el suggeriment que facilite la participació en cursos d'especialització en violència de gènere impartits per persones expertes, dirigits a la Policia Local i/o altres empleats públics dependents d'esta Administració.

Vam tancar la queixa amb l'acceptació íntegra per part de l'Ajuntament de Castelló de la resolució dictada pel Síndic de Greuges.

D'altra banda, la queixa núm. 1317504 i la queixa oberta d'ofici núm. 1317678, sobre el fons d'emergència per a dones maltractades previst en l'article 55 de la Llei 7/2012, de

23 de novembre, de la Generalitat valenciana, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana i el compliment de la totalitat de la llei, respectivament, atesa la importància i magnitud del tema plantejat s'han transformat en un informe especial a les Corts Valencianes sobre la violència de gènere a la Comunitat Valenciana que estem elaborant en el Síndic de Greuges, com una actualització del que vam fer fa 10 anys titulat *La resposta institucional a la violència contra la dona en les relacions de parella a la Comunitat Valenciana*.

### **3. Suport al moviment associatiu de dones**

La participació de les dones en la societat en condicions d'igualtat és una de les bases sobre les quals s'estableix la nostra democràcia, i així està previst tant en el text constitucional com en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

I esta participació té en compte el paper de les associacions de dones per a l'impuls d'una ciutadania activa i la transformació de les relacions desigualitàries de gènere, i destaca la seua contribució als processos d'inclusió social i de solidaritat comunitària, en proporcionar servicis de benestar i suport mutu.

L'associacionisme i les xarxes locals de dones, en facilitar l'organització al voltant d'interessos comuns, l'ocupació d'espais públics i el desplegament d'estratègies d'acció col·lectiva, es promouen a més com un instrument bàsic per a la participació ciutadana i el canvi social en l'esfera pública, on encara persistixen grans desequilibris. I com a tal és prevista per la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i desplegament normatiu.

Al novembre del 2013 es va presentar una queixa (1318904) per nou associacions de dones, la finalitat de la qual és la protecció i defensa dels drets de les dones, en diversos vessants. Exposaven els fets següents:

(...) que des de feia més de 25 anys estaven ubicades en un local al carrer Martínez Cubells de València i que la Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General de Família i Dona, els havia comunicat que havien d'abandonar els locals. Que les interessades s'hi oposaven ja que el nou lloc proposat era de difícil accessibilitat, escassa il·luminació viària, no tenia voreres i estava ubicat en un polígon que dividia una població. Que, per a arribar a l'estació del metro calia travessar un pàrquing descobert i per a accedir al local calia travessar vies ràpides sense passos de vianants.

Referien les interessades que les usuàries que acudixen a les seues associacions pertanyen a col·lectius especialment vulnerables (víctimes de violència de gènere, afectades per malalties oncològiques o desocupades, entre d'altres), com també que era a partir de les 18.30 l'horari en què es començaven a fer les activitats i s'allargaven fins a la nit.

La utilització de la seu actual havia sigut molt positiva i conclouïa amb una petició perquè des del Síndic de Greuges es mitjançara davant de la Direcció de Família i Dona, perquè no se'ls obligara a abandonar la seu, en una ubicació adequada, amb l'excusa de la "crisi" (...).

Vam iniciar la tramitació de la queixa i demanàrem informes inicials a l'Administració al setembre del 2014, però quan vam constatar que pels mateixos fets d'este expedient s'havia presentat recurs jurisdiccional, vam haver de resoldre la suspensió de la queixa, atenent a l'article 17.2 de la Llei 11/88, per la qual es regix el Síndic de Greuges:

No entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial definitiva, i el suspindrà si, una vegada iniciada la seua actuació, s'interposara per persona interessada denúncia, querella criminal o demanda davant dels tribunals ordinaris sobre els mateixos fets.

#### **4. Assignació d'habitatges a dones víctimes de violència**

Substancialment les promotores de les queixes, dones víctimes de violència de gènere i amb circumstàncies afegides com ara fills a càrrec, desocupació, falta de recursos i fins i tot discapacitat, informen que no poden accedir a un habitatge social, després de mesos d'haver presentat la sol·licitud corresponent

L'article 28 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de violència de gènere, disposa el següent: “Les dones víctimes de violència de gènere seran considerades col·lectius prioritaris en l'accés als habitatges protegits”.

L'article 38 de la Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, advertix que:

Les dones víctimes de maltractaments que hagen hagut d'abandonar el seu domicili tindran accés preferent als habitatges socials o, si escau, tindran preferència en la percepció d'una prestació econòmica específica per al lloguer d'una casa, quan no disposen de recursos propis suficients.

Al seu torn, l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana estableix 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 relació amb este tema es van presentar les queixes núm. 1316155 i 1318694, que són tancades en 2014 per acceptació per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la recomanació efectuada, en el sentit que adopten les mesures necessàries per a solucionar com més prompte millor el greu problema de falta d'habitatge.

#### **5. Protecció a la maternitat, drets reproductius i sexuals de les dones**

Respecte d'esta matèria, la Plataforma Feminista d'Alacant va presentar un escrit que va donar lloc a la queixa núm. 1318208 —de la qual ja vam donar compte en l'informe

anual de l'any passat— en què es denunciava que eren insuficients les ajudes i mesures pel que fa a la protecció de la maternitat, quan les dones decidixen ser mares.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, vam emetre els següents pronunciaments i estem esperant rebre les preceptives contestacions sobre si els accepten o els rebutgen:

a) A la Conselleria de Benestar Social, a la Conselleria de Sanitat i a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports, la Recomanació que articulen instruments de coordinació perquè els projectes, plans i/o accions en relació amb els drets sexuals i reproductius que, sobre la base de les seues respectives competències, hagen de desenvolupar conjuntament, es facen de manera eficient i eficaç i es garantisquen els drets relatius a la igualtat entre dones i homes.

b) I els suggeriments següents:

A la Conselleria de Benestar Social:

- Garantir la formació específica de les 31 agents d'igualtat en relació amb els drets sexuals i reproductius, incloent-hi els drets relatius a les noves tecnologies reproductives amb especial atenció a les dones més vulnerables i a aquelles amb opcions sexuals LGTB, amb l'objectiu d'ampliar la informació que es dona en estos centres.

- Promoure la formació especialitzada i les mesures específiques de suport a la inserció laboral que tinguen en compte especialment les dones discapacitades, sobretot en aquells aspectes que puguen redundar en el millor manteniment del seu estat de salut o l'evitació d'un empitjorament.

- Ampliar la temàtica dels tallers que s'impartixen en relació amb els drets sexuals i reproductius, específicament sobre anticoncepció i interrupció voluntària de l'embaràs, com també els relatius a la diversitat sexual i els drets de salut.

- Reforçar, atesa la crisi econòmica actual, el servici especialitzat en l'acompanyament a la iniciativa empresarial de les dones.

- Connectar la xarxa Infodona d'informació telefònica a la línia 900 dels centres 24 h per garantir la gratuïtat a les usuàries dels centres Infodona i ampliar la informació als drets en salut sexual i reproductiva, com també als drets de les dones en general.

A la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport:

- Promoure les mesures necessàries per a garantir l'oferta d'ensenyament no reglat, especialment per a les dones de les zones rurals, amb l'objectiu que desenvolupen les seues capacitats quant a la seua salut, les microempreses, l'agricultura i els seus drets legals.

- Promoure l'eliminació dels persistents estereotips sexistes en llibres de text i materials didàctics de suport i guia, i establir criteris i dissenyar recomanacions dirigides a tots els subjectes implicats, editorials, professorat, autoritats educatives i associacions de pares.

- Augmentar la cobertura del Programa PIE, desenvolupat conjuntament amb la Conselleria de Sanitat, i incloure-hi un nombre superior d'alumnes de 3r d'ESO i plantejar-se la possibilitat d'ampliar-lo a 2n d'ESO.

- Elaboració de plans anuals de coeducació en cada nivell educatiu (infantil, primària, secundària i universitària) per a implantar i garantir l'educació en igualtat, i per a la igualtat entre els gèneres en el sistema educatiu valencià.

A la Conselleria de Sanitat:

- Implementar accions específiques de promoció de salut sexual, tenint en compte els determinants socials, culturals, econòmics i de gènere, tot visibilitzant els diferents contextos de vulnerabilitat en els diversos grups poblacionals (grup eteris; discapacitats; opcions i orientacions sexuals; identitats de gènere: transsexualitat; persones VIH positives; migració; violència sexual).

- Promoure informació i educació sanitària integral amb perspectiva de gènere a tots els grups poblacionals perquè, des d'un coneixement integral de la sexualitat, puguen manejar-se responsablement al llarg de la seua vida.

- Promoure accions, en el marc de la promoció de la salut, per a augmentar el coneixement de la diversitat sexual i de gènere, i la igualtat i el respecte a lesbianes, gais, transsexuals i bisexuals.

- Promoure una atenció sanitària de qualitat basada en les necessitats de les dones i dels homes, tenint en compte els determinants socials i de gènere.

- Impulsar les mesures que tendisquen a garantir l'accessibilitat universal a les pràctiques clíniques efectives de planificació de la reproducció, a través de la incorporació d'anticonceptius d'última generació, l'eficàcia dels quals haja estat avalada per l'evidència científica, en la Cartera de Servicis de Salut Pública de la Comunitat Valenciana.

- Garantir l'accés a les tècniques de reproducció assistida en el marc de la Cartera de Servicis de la Comunitat Valenciana a les dones soles i a aquelles que, independentment de la seua opció sexual, vulguen fer efectiu el seu dret a la maternitat.

- Elaborar el Pla Estratègic de Salut Sexual i Reproductiva de la Comunitat Valenciana.

## **6. Assetjament escolar per orientació sexual i identitat de gènere**

En relació amb la queixa de què ja vam donar compte en l'informe anual de l'any passat, i que va ser presentada per les associacions Diversitat LGTBI, Lambda València, Diversament i GALEHI (queixa núm. 1315639) sobre l'assetjament escolar per orientació sexual en l'àmbit educatiu, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va acceptar finalment els nostres suggeriments:

- Realitzar un estudi en profunditat en els instituts de la nostra Comunitat, amb dades estadístiques, a fi de conèixer la realitat en què es troben els i les adolescents LGTB.



- Incloure 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 suprimir en els llibres de text els continguts que degraden les persones LGTB o famílies amb estructures no tradicionals.
- Facilitar la formació del professorat sobre diversitat sexual, com també la formació en el mode d'actuar en els casos d'assetjament a adolescents LGTB.
- Incentivar les tutories d'atenció a la diversitat afectivosexual en els centres educatius.
- Impulsar i facilitar la col·laboració dels centres educatius amb els col·lectius de LGTB.
- Coordinació amb altres conselleries en la formulació d'un pla de prevenció contra l'assetjament i les seues conseqüències d'aquells i aquelles adolescents que patixen discriminació per raó de la seua orientació sexual.

## **V. SANITAT**

### **1. Introducció**

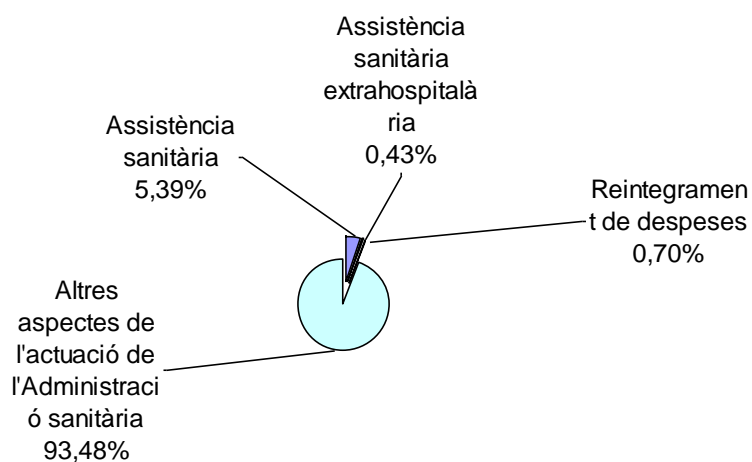
En l'any 2014, el nombre de queixes sobre matèria sanitària ha sigut de 1.150, una xifra que representa el 9% del total de queixes presentades en la institució enguany.

Davant d'això anterior, podem concloure que el nombre de queixes en matèria sanitària ha experimentat un descens en comparació amb l'any anterior, en què s'hi van presentar 3.070 queixes.

A continuació, donem compte de les queixes de l'any 2014 relatives a Sanitat que considerem especialment rellevants.

## 2. Sanitat en xifres

Àrea de Sanitat	Queixes
Assistència sanitària	62
Assistència sanitària extrahospitalària	5
Reintegrament de despeses	8
Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	1075
<b>Total Àrea de Sanitat</b>	<b>1150</b>



Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	Queixes
Dret a la informació	3
Falta de resposta a reclamacions	18
Farmàcia	1024
Infraestructures sanitàries	8
Problemes per a la salut per antenes de telefonia mòbil	1
Salut mental	16
Targeta sanitària	1
Tractament de reproducció assistida	4
<b>Total d'altres aspectes</b>	<b>1075</b>

### 3. Assistència sanitària: llistes d'espera

En este apartat abordarem la problemàtica en relació amb les llistes d'espera, tant quirúrgiques com no quirúrgiques.

Pot resultar il·lustrativa la queixa núm. 1408559, en què la seua autora manifestava que es trobava en llista d'espera per a cirurgia plàstica en l'Hospital Universitari i Politècnic La Fe de València, des de feia més d'un any, tot i que se li va indicar una espera aproximada de nou mesos: (...) amb el que comporta estar patint per arrossegar enormes plecs de pell que em causen diverses molèsties i m'impedixen, tant portar una vida normal, com poder incorporar-me al mercat laboral”.

Havia assabentat dels fets anteriors, tant el Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP) de l'Hospital Universitari i Politècnic La Fe de València, com la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat en data 27/06/2014.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual ens va remetre una còpia de la contestació de la Subdirecció Mèdica de l'Hospital Universitari i Politècnic de La Fe, de data 29/07/2014, a l'escrit de la interessada. Concretament, la Subdirecció Mèdica indicava, entre altres qüestions, el següent:

(...) lamentablement els recursos quirúrgics de què disposem són limitats i el nombre de pacients inclosos en llistes d'espera quirúrgica és molt elevat, per la qual cosa la gestió de la llista d'espera quirúrgica s'ha de fer seguint uns criteris:

En primer lloc, sempre es té en compte la gravetat i prioritat de les patologies incloses en la llista d'espera quirúrgica, i posteriorment l'antiguitat.

D'altra banda, per a la seua tranquil·litat, volem informar que els pacients inclosos en llista d'espera quirúrgica, independentment dels períodes en què per qualsevol motiu hagen estat transitòriament de baixa, no perden mai la seua data inicial d'inclusió i mai s'esborren d'esta llista.

Atenent a la seua sol·licitud, tractarem dins de les nostres possibilitats agilitzar la seua intervenció.

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 que no ens constava cap escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient, i vam indicar a l'Administració Sanitària el següent.

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 d'una manera immediata i eficaç.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana correspon a la Conselleria de Sanitat el compliment d'este mandat constitucional.

Efectivament, el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Sanitat estableix que la Conselleria de Sanitat és el màxim òrgan encarregat de la direcció i execució de la política del Consell de la Generalitat en matèria de Sanitat, i exercix les competències en matèria de sanitat i assistència sanitària que legalment té atribuïdes a estos efectes.

Com bé sap eixa Conselleria, esta institució sempre ha sigut especialment sensible a la problemàtica de les llistes d'espera sanitàries i ho continua sent. En este sentit, hem de fer una reflexió sobre l'operativitat de dos preceptes constitucionals, concretament dels articles 10.1 i 43, en la problemàtica que estem estudiant.

Així, l'article 10.1 estableix el següent: “La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social.”

Per la seua banda, l'article 43 disposa que:

Es reconeix el dret a la protecció de la salut.

1. Competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels servicis necessaris. La llei establirà els drets i deures de tots respecte d'això.

2. Els poders públics fomentaran l'educació sanitària, l'educació física i l'esport. Així mateix facilitaran l'adequada utilització de l'oci.

Considerem que el sistema constitucional espanyol preveu una concepció dinàmica de la salut, tant en la seua prevenció com en la dotació de mitjans per a recuperar-la, en la mesura que considera com a base per a l'elevació social i personal de l'individu i, per això, podem dir que la dignitat i la llibertat constituïxen la finalitat primària de la persona, el respecte de la qual constituïx el fonament de l'ordre polític i la pau social que recull l'article 10 de la CE.

Finalment, i pel que fa a l'article 43 de la Constitució, el Tribunal Suprem manté la doctrina següent:

(...) la importància d'este dret humà primordial no es pot supeditar a una deficient organització burocràtica hospitalària o a mers formulismes, malauradament molt usuals en els àmbits sanitaris, per a eludir els deures de prestar atenció eficaç als pacients, sense condicionaments, disculpes, ni ajornaments més o menys convencionals o acomodats a altres interessos aliens a aquells que imposa la completa assistència als malalts que confien en el metge i li lliuren un do tan preat com és l'atenció de la seua salut.

Ens trobem davant d'un dret subjectiu amb tots els requisits de poder ser exercit, garantit per l'ordenament jurídic, tutelat constitucionalment atés que és el fonament o suport de la resta dels drets fonamentals i la demora a posar-lo en pràctica, en compte de deixar-lo buit i sense contingut, està afectant greument i lesivament altres drets bàsics que

possibiliten un desenvolupament ple de la personalitat, en condicions d'igualtat i no-discriminació respecte de la resta de ciutadans.

Considerem que eixa Administració sanitària ha de presentar-se com a garant de la dignitat humana. En este sentit, els poders públics estan obligats a garantir a tots els ciutadans l'obligada assistència sanitària d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia.

D'acord amb això anterior, recomanarem a la Conselleria de Sanitat que adoptara immediatament totes les mesures organitzatives que foren necessàries per a la reducció de les llistes d'espera sanitàries, a fi de garantir el respecte a la dignitat humana que els pacients tenen reconegut constitucionalment i, igualment, per consideració a aquells altres drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució espanyola.

La Conselleria de Sanitat va acceptar la nostra recomanació i assenyalava que “La diligència en l'assistència sanitària i la no-demora és un compromís ineludible assumit per la Conselleria de Sanitat en els seus objectius i plans estratègics”.

#### **4. Expedients de reintegraments de despeses (prestacions complementàries)**

La demora en la resolució expressa dels expedients administratius relatius a prestacions complementàries, com també en el pagament dels reintegraments de despeses per utilització de servicis aliens al sistema sanitari públic, desplaçaments sanitaris, adquisició de material ortoprotètic i compensació de despeses per utilització de concentrador d'oxigen en domicili, formen part d'este epígraf.

Volem destacar la queixa núm. 1408794, en la qual el seu autor denunciava demores en el pagament de la compensació de despeses per oxigenoteràpia a domicili. Concretament, manifestava els fets i les consideracions següents:

El 2 de febrer del 2012 se'm va concedir la prestació econòmica per a compensació de despeses d'energia elèctrica produïda per l'aplicació domiciliària d'oxigenoteràpia, sol·licitada el 30 de gener del 2012.

Se'm va abonar fins al setembre del 2013, a partir de llavors se m'ha deixat d'abonar.

He reclamat verbalment diverses vegades davant de l'Administració sense obtindre resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar 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 comunicar en data 11/09/2014, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa de referència, i amb relació al pagament pendent de la compensació de despeses per oxigenoteràpia en domicili, des de la Direcció Territorial d'Alacant ens informen que les despeses pendents de pagament de l'interessat han sigut tramitades a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública a través de la relació de pagaments corresponents al mes d'octubre del 2013, perquè és un assumpte competència seua efectuar este pagament.

Vam traslladar el 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 28/10/2014 i va manifestar que havia cobrat els retards este mes, fins a juny del 2014, però segueixen sense abonar-li l'ajuda a hores d'ara. Li falta cobrar juny fins al mes actual.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i de l'informe remés per les Administració afectada, la vam resoldre amb les dades que figuraven en l'expedient.

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 a la compensació de despeses per oxigenoteràpia en domicili, a causa de la greu crisi econòmica que vivim.

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 dels quals correspon a la Generalitat Valenciana o als seus organismes autònoms".

En relació amb les obligacions de la Generalitat, l'article 16:

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 per causa prestacions o servicis a la Generalitat Valenciana, el pagament no podrà realitzar-se fins que el creditor no haja complit o haja garantit la seua correlativa obligació.

Davant d'això anterior, recomanàrem a la Conselleria de Sanitat que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adoptara les mesures oportunes per a abonar les quantitats degudes a l'autor de la queixa per compensació de despeses per oxigenoteràpia a domicili.

La Conselleria de Sanitat va acceptar la nostra recomanació en relació amb l'agilització de la resolució dels expedients per reintegrament de despeses en la part del procediment que els corresponia, si bé advertia que el pagament efectiu el feia la Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques.

## **5. Dret a la informació: accés a la història clínica**

El dret dels pares a accedir a les dades relatives a la salut dels seus fills menors en cas d'ostentar ambdós la pàtria potestat va ser objecte de la queixa núm. 1318564. Concretament, el seu autor manifestava els fets i les consideracions següents:

Ingrés del meu fill amb 1 mes de vida per escàs guany ponderal, donat d'alta als tres dies amb una recuperació sorprenent. Sospite d'una falta d'alimentació. En l'Hospital de Vinaròs el director em diu que no és el seu treball fer de policia però si denuncie en la policia em diran que si els metges no inicien el procediment ells no poden fer res, de manera que quedem jo i el meu fill en total indefensió en cas de ser certes les meues sospites. En l'Hospital van fer cas omís de les meues sospites ja que estes coses sembla que només passen en la televisió, i mostren una greu irresponsabilitat ja que segons sembla només actuen en casos evidentment escandalosos. Sol·licite rebre contestació de l'Hospital a les meues preguntes que són molt clares i concises, ja que fins al moment m'ignoren totalment; és a dir, vull saber "la possible causa o causes que hagen provocat l'ingrés del meu fill" ja que ell no es pot defensar i jo tinc l'obligació de vetlar per la seua salut". Més endavant indicava "(...) Tot això amb l'agreujant que en els informes mèdics no em diuen ni tan sols una possible causa del que ha pogut causar "l'escàs guany ponderal" del meu fill, tan sols em diuen "que és freqüent" i segons el meu parer no és una explicació digna d'un professional. Si tan freqüent és, haurien de saber el motiu que el va causar. En tot moment esquiven les meues preguntes, perquè saben que no han actuat correctament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, en data 4/02/2014 ens va adjuntar còpia de la contestació remesa al promotor de la queixa per part del Gerent del Departament de Salut de Vinaròs en data 21/02/2013, en el qual, entre altres qüestions, li indicaven el següent:

(...) respecte de la seua segona sol·licitud, cite textualment la contestació del Servei de Pediatria d'este hospital amb data 1/03/2013. Es tracta d'un pacient a terme amb problema de mala corba ponderal, amb lactància materna exclusiva, situació freqüent en les primeres setmanes de vida. Es va actuar segons pauta habitual, no escau l'anàlisi de la llet materna, amb resultat favorable.

Vam traslladar el contingut de l'informe i la documentació remesa 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 18/02/2014 en el sentit següent:

(...) quant a la contestació donada per l'Hospital de Vinaròs referent a la meua queixa, informar-los que és exactament una còpia del que em van donar al moment oportú, no aclarien en cap moment els motius que poden haver causat l'escàs guany ponderal. En el meu escrit de sol·licitud d'informació a l'hospital, els sol·licite de manera clara que m'informen dels motius que poden haver causat l'escàs guany ponderal, és a dir, què pot haver causat eixe escàs guany ponderal, i rep com a contestació que "és freqüent", i esta part entén que no contesten a la meua sol·licitud, ja que ells, com a metges que són, haurien de donar-me una llista de possibles motius i més si han sigut avisats de les meues sospites de falta d'aliment, abans de l'ingrés del bebé, el qual presenta una evolució del pes espectacular quan rep les quantitats necessàries. La tardança a contestar per part de l'hospital



mostra clarament que estan evadint la seua responsabilitat i no contesten de nou a la meua sol·licitud. Jo com a pare tinc l'obligació de vetlar per la salut del meu bebé, que no es pot defendre, i el dret a rebre informació concreta que es neguen a donar-me com a metges especialistes que se suposa que són. Sol·licite que, per favor, siguen requerits de nou perquè contesten a la meua sol·licitud, ja que tinc dret a saber, què ha passat?, una informació que em neguen de manera clara, insulten la meua intel·ligència i ens deixen, a mi i al meu fill, en total indefensió. Demane que tinguen en compte este escrit i que requerisquen l'hospital perquè em donen esta informació que de manera reiterada es neguen a donar, ja que "és freqüent" no aclaria la meua sol·licitud ni em sembla molt professional per la seua banda.

Davant de l'escrit d'al·legacions, com també a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, sol·licitarem de l'Administració sanitària una ampliació del primer informe.

La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat en data 1/08/2014 ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

(...) la direcció del Departament de Salut de Vinaròs es reitera en la contestació que es va donar a la queixa de 21 de febrer del 2013 i que va ser adjuntada al nostre escrit anterior del 6 de febrer del 2014.

No hi ha, per tant, més informació a afegir respecte de les al·legacions de l'autor de la queixa, ja que són reiteració del contingut de la seua queixa.

Vam traslladar el contingut d'este segon informe a l'interessat a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 19/08/2014 en el sentit de reiterar-se en el seu escrit inicial de queixa i manifestar el següent:

Sol·licite que s'insistisca a la Conselleria de Sanitat perquè em donen un diagnòstic sobre què ha pogut causar l'ingrés del meu fill i en tot cas que la figura del Defensor del Poble presente una queixa davant de l'òrgan competent o autoritats polítiques en què informe sobre la negativa d'este hospital a donar una informació a què qualsevol pacient té dret.

Els manifeste de nou el meu agraïment per totes les gestions realitzades, i espere no haver de mostrar tota esta documentació en el cas que al meu fill li passe alguna cosa i haja de denunciar l'hospital per la negligència dels seus professionals.

Una vegada conculsa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que consten en l'expedient.

Amb caràcter previ, de l'estudi de la queixa es despenia la total discrepància de posicions entre l'autor de la queixa i l'Administració sanitària, en relació amb la informació assistencial rebuda per l'interessat sobre els motius de l'ingrés del seu fill en l'Hospital de Vinaròs. Concretament, l'interessat considerava que no se li havia donat el diagnòstic que va motivar l'ingrés del menor, mentre que la Conselleria entenia el contrari.

En este sentit, informem que la determinació de la responsabilitat, civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa, en tractar-se de la prestació d'un servici públic, s'ha de dilucidar 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 la cosa jutjada “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis.”

Tanmateix, a continuació exposem els arguments que són el fonament d'uns dels suggeriments amb què concloem la queixa.

El Codi Civil estableix que la pàtria potestat dels fills menors s'exercirà conjuntament per ambdós progenitors o per un només amb el consentiment exprés o tàcit de l'altre. En este sentit, els pares i mares que ostenten la pàtria potestat tenen la representació legal dels seus fills no emancipats.

La legislació sanitària específica en el capítol II de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, que el pacient serà informat, fins i tot en cas d'incapacitat, de mode adequat a les seues possibilitats de comprensió, i es complirà el deure informar també el seu representant legal.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, la Llei 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació del pacient, va articular el dret a la informació tant per als centres públics com privats, com a eix fonamental en la relació metge-pacient. Cal destacar, com un aspecte bàsic d'esta llei, la distinció entre el dret a la informació assistencial i el consentiment informat.

Respecte de la informació assistencial, l'article 6.3 indica que correspon al metge responsable del pacient garantir el dret d'este a ser informat, així “els professionals assistencials que l'atenen seran també responsables de facilitar la informació que es derive específicament de les seues actuacions”.

D'altra banda, l'article 7.3 assenyala el següent:

En el cas de menors, caldrà donar-los informació adaptada al seu grau de maduresa i, en tot cas, als majors de dotze anys. També s'haurà d'informar plenament els pares o tutors, que podran estar presents durant l'acte informatiu als menors. Els menors emancipats i els majors de setze anys són els titulars del dret a la informació.

Quant a l'aplicació de la legislació específica de protecció de dades, en este cas respecte de les dades personals dels menors, la LO 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, estableix en l'article 6 el consentiment de l'interessat com a principi fonamental i legitimador de tot el tractament de dades, un consentiment que, en el cas de menors o incapaços, serà atorgat pels seus pares o tutors, d'acord amb el que estableix el punt primer d'este informe.

D'altra banda, en casos de pares separats és la resolució judicial que determina la separació la que estableix allò relatiu a la pàtria potestat i la guàrdia i custòdia dels fills, i és normalment compartida la primera, i assignada la segona a un dels progenitors. La

presentació del document judicial que faça menció de la pàtria potestat i assignació de guarda i custòdia haurà de ser suficient per a accedir a la informació assistencial dels menors.

L'exercici de la pàtria potestat és determinant per a ostentar l'exercici de la representació legal dels menors i, per tant, per a accedir a totes les dades relatives a la seua salut. Els pares tenen el dret d'accés a les dades dels seus fills menors en cas d'ostentar ambdós la pàtria potestat, atés que s'erigixen en els seus representants legals.

No obstant això, en el cas que un dels progenitors estiga privat judicialment de la pàtria potestat del fill menor, ha de ser acreditat també pel referit document judicial, ja que en este cas la privació de la pàtria potestat implica la seua pèrdua de la condició de representant legal, i no té, per tant, accés a les dades personals del menor sense el consentiment de l'altre progenitor.

Davant d'això anterior, suggerírem a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir als pares el dret d'accés a les dades relatives a la salut dels seus fills menors en cas d'ostentar ambdós la pàtria potestat.

La Conselleria de Sanitat va acceptar el nostre suggeriment en els termes següents:

Atenent al suggeriment que ens fa arran d'esta queixa presentada, en concret sobre la informació facilitada a l'interessat amb relació a l'estat de salut del seu fill, li comuniquem que l'acceptem.

Som plenament conscients del nostre deure en el compliment dels drets de pacients i familiars i en concret en el dret a la informació sanitària. En este sentit, en les instruccions elaborades per la Secretaria Autonòmica de la Conselleria de Sanitat, en relació amb l'atenció sanitària a menors de pares separats, es recull, entre d'altres aspectes, el següent: "Qualsevol dels progenitors podrà sol·licitar informació assistencial al professional sanitari que assistix el seu fill o filla menor".

Respecte del cas concret que ens ocupa, considerem que no s'ha vulnerat el dret de l'interessat a ser informat sobre l'estat de salut del seu fill, ja que ha sigut informat per escrit i verbalment diverses vegades pel personal sanitari responsable de la salut del xiquet.

Davant d'això anterior, vam tancar l'expedient núm. 1318564.

## **6. Pràctica professional**

Hi ha diverses queixes en què els seus autors denunciaven anomalies en la pràctica professional sanitària.

Destaquem la queixa núm. 1408543, en què la seua autora manifestava un tracte vexatori per part d'un empleat del servici d'urgències de l'Hospital General Universitari de València.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar 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 en data 10/11/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa de referència, i amb relació a l'atenció sanitària rebuda per la mare de l'autora de la queixa, des de la direcció de l'Hospital General de València ens traslladen la informació següent:

- Efectivament es va rebre una queixa el dia 22 de maig, per correu electrònic, al Servei d'Atenció i Informació al Pacient d'este hospital. Des d'este servei contestem al correu electrònic el dia 30 de juny i li indiquem que havia de formalitzar la queixa per escrit d'acord amb el procediment establert i a fi de garantir el dret a la intimitat de les persones en els termes establerts en la Llei 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal. Esta queixa no va arribar a formalitzar-se per escrit.

- Respecte del fet concret succeït, lamentem la situació creada possiblement causada per l'estrès que sol acompanyar les persones que acudixen als serveis d'urgència hospitalaris i màximament si es tracta d'una persona major. D'altra banda, tampoc són coincidents les versions obtingudes sobre els fets, per la qual cosa reiterem les disculpes (...).

Vam traslladar a la persona interessada el contingut de l'informe perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 26/11/2014.

En este tipus de queixes és criteri d'esta institució informar els promotors sobre els elements que incidixen en la determinació de les responsabilitats i, al mateix temps, de les accions que poden 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 com a negligent o, fins i tot dolosa, en molt rares situacions.

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 es pot apreciar en diversos aspectes: si presten el seu consentiment o no a determinades intervencions, si pressionen perquè se'n facen d'altres o es duguen a terme d'una manera o d'una altra, etc.

3. La pròpia malaltia que afecta l'individu. D'esta manera es pot requerir la intervenció d'un facultatiu davant de malalties que apareixen com a incurables amb els tractaments que, fins a hores d'ara, la ciència ha aconseguit descobrir. D'altres que, a pesar de ser

“curables”, estan sotmeses a un percentatge d'èxit per la incidència d'altres factors no imputables a cap dels intervinents. En fi, 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 “no hi ha malaltia sinó malalt”.

4. El medi en què es produïx la intervenció del professional mèdic. En este terreny es poden incloure 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 si s'ha hagut de dur a terme d'una manera precària. 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 s'apreciarà 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.

Eixa determinació de la responsabilitat, civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa en tractar-se de la prestació d'un servici públic, en l'assumpte objecte de la present queixa, s'ha de dilucidar 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 puga aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar la cosa jutjada “correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis.”

## **7. Tractament diferencial de trastorn de l'espectre autista (TEA). Possible discrepància entre hores facturades i hores de tractament**

En la queixa núm. 1315359 la seua autora, mare d'una xiqueta, exposava el següent:

(...) el dia 21 de febrer del 2013, em donen en (nom del centre), els papers que els sol·licite per a presentar la subvenció per trasllat i dietes que oferix la

Conselleria de Sanitat, entre estos papers es troba la renovació del tractament diferencial de TEA de la meua filla ( ...) en el qual observe que posa que estan cobrant 10 hores mensuals i la meua filla durant este període només acudix 8 hores, si bé és cert que se'ns oferix una teràpia grupal a què no podem acudir per qüestions d'horaris també és cert que saben que l'assistència de (nom de la menor) pels matins és impossible i no se'ns dóna alternativa de canviar-la a cap sessió a la vesprada a què puga anar i encara així cobren estes sessions a què la meua filla no acudirà.

(...) telefone a la Conselleria de Sanitat fins que puc parlar amb el cap de concerts on se'm diu que la Conselleria no paga els tractaments per hores, que no em poden facilitar els documents on posa les hores que paguen per la meua filla a pesar d'explicar-los les irregularitats que he vist i les meues sospites que en anys anteriors s'hagen estat cobrant també hores de més”, afegia que havia exposat el cas en l'Hospital de la Ribera (concretament citava en la seua queixa el Servei de Facturació, Servei d'Admissió i Gestió de Pacients i la directora econòmica).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitem informe de la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Assistència Sanitària (Servei de Concerts), ens va comunicar en data de registre d'eixida de 25/07/2013, entre altres qüestions, el següent:

(...) li informe que en data 15 de maig del 2013 es va enviar carta a la interessada en contestació a la seua sol·licitud, la còpia de la qual adjuntem amb la documentació annexa.

Pel fet que la mecànica dels procediments administratius, una vegada autoritzats, i que l'assumpció de la despesa i dels controls derivats de la seua teràpia han d'establir-se en el Departament que proposa, es va informar esta senyora de la responsabilitat del centre i del departament sobre l'evolució de (nom de la xiqueta), així com el control dels tractaments que ella afirma no haver rebut de conformitat.

Sobre este últim punt li faig l'observació que per a alliberar l'import facturat als centres prestadors del servei s'exigix un document de conformitat, signat pel pacient o tutor legal, a fi que el servei de gestió econòmica en verifique la conformitat. Ja que les competències estan delegades, la remetem a l'Hospital d'Alzira a fi que es comprovaren totes les afirmacions que ella posa ara en evidència una vegada finalitzat el període vàlid de l'autorització i que va passar per alt abans, mentre la seua teràpia estava en vigor.

Com vosté veurà, en este mateix escrit se li informa que totes les ordres de servei i resolucions signades a nom de la seua filla en el sistema informàtic tenien una càrrega terapèutica finançada a càrrec de la sanitat pública i directament suportada per la concessió administrativa de la Ribera de 10 hores al mes.

Després de fer arribar a la interessada este document, s'ha dirigit a este servei nombroses vegades per telèfon, algunes d'elles en to descortés, a fi d'obtindre informació i verificar personalment les factures girades a l'Hospital la Ribera, una qüestió que no és de la nostra competència atés que, en tractar-se d'una concessió administrativa, la gestió de la prestació i control de les factures es presta de manera indirecta.

Li hem indicat reiteradament per este motiu, que es dirigisca directament a eixe Centre, en l'última de les telefonades “amenaçant-nos de denunciar-nos al Síndic de Greuges” (sic), una qüestió que es pot plantejar quan a l'interessat no li agrada o convenç la nostra explicació, que li garantisc que en este cas es va fer almenys cinc vegades per telèfon i amb una gran dosi de comprensió i atenció a la seua situació personal i familiar.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'autora de la queixa perquè, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer i va manifestar, entre altres qüestions, el següent:

(...) és cert que vaig telefonar diverses vegades, mai en to descortés i mai vaig amenaçar, sinó que vaig informar que la queixa estava en el Síndic de Greuges respecte d'este assumpte (...) poden comprovar tant vostés com Conselleria que per cap lloc apareixen el nombre d'hores ni les que té concedides la meua filla ni les que cobren ells pels tractaments de la meua filla, uns documents que sempre es van signar de bona fe per la confiança que en este centre teníem depositada i que ens ha portat a esta situació. Es referia, més endavant (...) apropiant-se d'hores de teràpia de què la meua filla no gaudia però ells sí que cobraven (...) d'altra banda, on posa “que es comprovaren totes les afirmacions que ella posa ara en evidència, una vegada finalitzat el període vàlid d'autorització i que va passar per alt abans, mentre la seua teràpia estava en vigor”. Aclarir que açò no és la rabiola d'una mare histèrica com volen fer veure des de Conselleria, dient que es comencen amb les queixes quan ha finalitzat el tractament de la meua filla ja que les queixes comencen a posar-se el 21 de febrer del 2013 i no és fins a juny del 2013 quan finalitza el tractament, és intentar recuperar el que la meua filla ha estat deixant de gaudir, és a dir la totalitat de les teràpies que li corresponien i que ells sí que han cobrat (...) Finalitzava el seu escrit de la manera següent “No pot Conselleria demanar estes dades de facturació a l'Hospital i a (nom del centre)? des del meu punt de vista sí que són ells els que fan els pagaments i si hi ha alguna reclamació haurien de ser ells qui puguen demanar estos papers ja que de mi riuen tant en un lloc com en l'altre.

Davant de les al·legacions formulades per la promotora de la queixa i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat que, en tractar-se d'un departament de salut on la prestació sanitària es realitzava en règim de concessió administrativa, ens concretara el següent:

Primer. Si els fets denunciats per l'autora de la queixa (discrepància entre les hores facturades i les hores de tractament efectuades) van ser remesos al comissionat/da de l'Agència Valenciana de Salut del Departament de Salut de la Ribera.

Segon. En cas afirmatiu, que ens indicaren quines havien sigut les gestions o actuacions realitzades per la persona comissionada de l'Agència Valenciana de Salut en la seua funció de control i supervisió de la societat concessionària en relació amb la qüestió que es plantejaven en la present queixa.

La Direcció General d'Assistència Sanitària (Servici de Concerts) ens va comunicar en data de 10/12/2013 (registre d'entrada en esta institució de data 13/12/2013), entre altres qüestions, el següent:

(...) l'informe i concrete la informació que ens sol·licita:

1. Els fets denunciats per l'autora de la queixa es coneixen en l'hospital ja que es van comentar directament amb el comissionat de la Conselleria de Sanitat en eixe centre verbalment, i se li va aportar còpia de les contestacions documentades que s'havien efectuat tant a l'autora de la queixa, com les enviades a eixe organisme.

2. La Conselleria de Sanitat, des de la Direcció General d'Assistència Sanitària, no exercix directament un control exhaustiu sobre tota l'assistència sanitària i la facturació dels servicis, ja que este organisme va descentralitzar esta gestió al desembre del 2009 i va delegar estes competències en els departaments de salut.

La carta de pagament a l'empresa, que possibilita la facturació posterior, s'efectua una vegada s'ha autoritzat al departament a fer esta derivació i després de valorar la proposta, i resoldre amb la nostra resolució "estimatòria" o per contra no s'autoritza i s'emet resolució "desestimària". Després d'emetre la nostra autorització, la resta és competència seua, en estar coberts tots els tractaments pel sistema de finançament capítativa global per a tota la població protegida del Departament de Salut de la Ribera,

El control que s'exercix, es fa a fi de salvaguardar l'equitat en les prestacions sanitàries en tot el territori i la igualtat d'accés a l'assistència sanitària, ja siga esta prestada amb mitjans propis o aliens.

Ja que el sistema informàtic és una web service d'accés en línia simultani per tot el personal que està autoritzat per a això, a fi que es puga comprovar tot el que es referix a la traçabilitat per part del metge de la teràpia que cal emprar i les seues peculiaritats, així com per part dels responsables de gestió econòmica per a fer el pagament, l'informe que tota esta informació sí que apareix reflectida en cadascuna i en totes les ordres de servici, a fi de donar fe d'això, li adjunte còpia de la pantalla d'una d'elles on consten tots els detalls requerits per a la seua tramitació i comprovació posterior.

S'ha donat trasllat de la seua carta al comissionat de sanitat en aquell departament a fi que ens informe de l'últim punt que sol·licita. Respecte d'això ens ha traslladat la informació que l'autora de la queixa va ser atesa per la infermera del Servei d'Atenció al Pacient personalment en data 7 de novembre del 2013 i des de la Unitat del Comissionat es va parlar amb l'especialista que atén la menor i va confirmar que tot era correcte.

Vam traslladar el contingut d'este informe a la interessada a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 22/12/2013 en el sentit següent:

Aclarint el punt 1r del seu escrit tinc claríssim que l'hospital té coneixement de la meua queixa perquè li ho comunique jo mateixa, les contestacions documentades que s'han aportat a mi no m'aclarixen res i totes les contestacions i documents que m'han arribat estan inclosos com a documents adjunts en esta queixa per si algú vol comprovar que en ells no hi ha res aclarit.



Contestant al seu punt número 2, em pareix extraordinari que des de 2009 no exercisquen un control exhaustiu ni sobre l'assistència sanitària i la facturació dels servicis i que hagen delegat en els departaments de salut, però crec que quan hi ha una queixa vostés haurien de resoldre-les perquè ací està passant allò de qui vigila el vigilant?. Vostés es renten les mans i el departament de salut en este cas imagine l'Hospital de la Ribera no dona cap contestació, m'estan volent dir que vostés paguen i callen? Que no tenen potestat per a sol·licitar-los qualsevol dada de facturació? Que ells fan i desfan i vostés amb els diners de tots paguen i callen? Que vostés només donen el vistiplau a un tractament i si hi ha alguna queixa sobre este no es responsabilitzen de res?

Més endavant em parlen d'eixe sistema en línia en què tot el món pot veure tot (...) tan difícil és enganxar una captura de pantalla de les hores que estaven pagant per ella durant els anys 2010 i 2011? Perquè passa el temps i seguixen sense contestar-me a res absolutament.

Fent menció del seu últim paràgraf, dir-li que d'este tema no havia parlat en esta reclamació per a no filar encara més prim i esperava que esta se solucionara per a obrir-ne una nova amb este assumpte en concret però ja que són vostés els qui mencionen este assumpte els aclarisc, i veient que no fan més que llançar cortines de fum sense aclarir res i esperant que m'avorrisca i desistisca. Que abans de posar-me en contacte amb el servici d'atenció al pacient, els telefone a vostés i parle amb concerts, no puc dir-li exactament qui em va atendre però si les telefonades queden reflectides en el sistema informàtic vosté mateixa podrà veure-ho demanant explicacions de perquè a la meua filla no se li aprova el tractament fins als 6 anys i 11 mesos com és normal fer i no obstant això a una altra xiqueta de la seua mateixa aula, mateixa edat, mateix centre educatiu, mateix neuropediatra, mateix hospital, mateixos suports educatius, mateix diagnòstic (amb prou pitjor evolució el de la meua filla i supose que des del seu ordinador podrà veure també totes les nostres visites a la USMIA, logopeda, etc.) i mateix centre de teràpies de què puc aportar nom i cognoms si així ho requeriren té coberts els seus tractaments fins eixa edat, 6 anys i 11 mesos i no és així amb la meua filla tindrà alguna cosa a veure açò amb esta reclamació? En fi, que la contestació que he rebut de concerts és que des d'allà no ve res denegat que açò es denega des de l'hospital i si queden enregistrades les contestacions m'agradaria que sol·licitaren còpia d'esta i pogueren corroborar la certesa del que ací els explique, dies després és quan em pose en contacte com bé vosté diu amb atenció al pacient de l'hospital des d'on se m'informa, de forma verbal (per telèfon), que des de l'hospital ix la proposta de tractament de la meua filla de forma correcta i seguint tot el protocol, firma de neuropediatra i totes les altres firmes necessàries i que és des de conselleria des d'on no es concedixen, aproven o com vulguen dir-li estos 5 últims mesos que li correspondrien de tractament, així que li agrairia molt si també m'aclarira este punt, és a dir des d'on ve denegat i quins són els motius perquè a l'altra xiqueta amb totes les similituds anteriorment descrites se li aproven i no és així amb la meua filla, ja que des de cap dels dos llocs em donen els motius d'això.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que consten en l'expedient. En este sentit, consideràvem que, tot i que directament unides entre si, eren tres les qüestions que calia tractar en esta queixa:

Primera. El sistema de gestió indirecta i descentralitzada (a través dels departaments de salut), en relació amb el control públic de l'assistència sanitària i la facturació dels servicis.

Segona. La tramitació per part de l'Administració sanitària de la denúncia de l'autora de la queixa que el centre on la seua filla rebia tractament diferencial de TEA facturava a l'Hospital de la Ribera més hores de què la menor rebia.

Tercera. En cas de confirmar-se la qüestió denunciada, la menor hauria rebut menys temps de tractament de l'assignat pels especialistes.

En este sentit, a continuació exposem els fonaments del suggeriment amb què concloem.

Les administracions públiques poden gestionar els servicis que són competència seua de forma directa o indirecta, és a dir, a través dels seus propis òrgans o entitats, amb personalitat jurídica o sense, o per mediació d'altres entitats que no tinguen el concepte de públiques, i és justament esta última forma de gestió regulada en la normativa de contractació pública sota el concepte de contracte administratiu de gestió de servicis públics. En este sentit, la Llei 15/1997, de 25 d'abril, sobre habilitació de noves formes de gestió del Sistema Nacional de Salut, va obrir la possibilitat que els servicis sanitaris foren prestats per entitats privades.

La decisió de gestió sanitària directa (pública) o indirecta (privada) i, en este últim cas, a través de diferents maneres (concessió, concert, creació d'entitats o fundacions) forma part de la denominada potestat d'autoorganització amb la qual compten les administracions públiques. En este punt, resulta il·lustrativa la sentència del Tribunal Suprem, sala tercera, de 20 de desembre del 2005, on diu:

(...) no obstant això, convé afegir; a) que els articles 41 i 43 de la Constitució no imposen la gestió pública directa i exclusiva del sistema de salut, que sembla pretendre el recurrent, com així a més ho ha declarat el Tribunal Constitucional en dir en la Sentència de 37/94, “que el dret que els ciutadans puguen ostentar en matèria de seguretat social salvant el caràcter indisponible per al legislador de la garantia constitucional d'esta institució-, és un dret d'estricta configuració legal, i que el caràcter públic del sistema no queda qüestionat per la incidència en ell de fórmules de gestió o responsabilitat privada”; b) que a més que la Llei de contractes de les administracions públiques,- Llei 13/95 de 18 de maig -, ja regula la concessió administrativa com a forma de gestió indirecta dels servicis públics, és la veritat, que el Reial decret llei 10/96 i la Llei 15/97, amb l'indicatiu i clarificador títol, sobre habilitació de noves formes de gestió del sistema nacional de salut, ja s'ocupen, ampliant els termes de la Llei general de sanitat, de la possibilitat de gestió directa, o indirecta, i a més de amb mitjans propis, per mitjà d'acords, convenis, contractes amb persones o entitats públiques o privades, per tot el que no es pot acceptar l'al·legació que eixe nou sistema de gestió del Sistema Nacional de Salut, no tinga cobertura legal, com s'adduïx, perquè la té i basant-se en Llei posterior a la de Sanitat i a la de la Seguretat Social; c) que en res obsta a això anterior el que la Llei 15/97, citada, després de referir-se a les noves formes de gestió, entre altres, per mitjà d'acords, convenis o contractes amb entitats públiques i privades, referisca, “en els termes que preveu la Llei general de sanitat”,

perquè com ja havia valorat i havia declarat adequadament la Sala d'Instància, eixa referència a la Llei general de sanitat no es pot entendre referida, com el recurrent pretén, als modes de gestió previstos en la Llei general de sanitat, perquè això seria tant com deixar sense efecte eixa habilitació de noves formes de gestió del Sistema Nacional de Salut que la norma possibilita i també en gran manera derogar la pròpia llei que les regula, la Llei 15/97 (...).

Davant d'això anterior, i amb caràcter previ, vam indicar que no és funció del Síndic de Greuges resoldre els desacords o les disconformitats que tinguen els promotors de les queixes amb els criteris d'organització triats per l'Administració sanitària.

Sense perjudici d'això anterior, de les actuacions es despenia que des del desembre del 2012 la gestió estava delegada als departaments de salut, en este sentit en el seu informe l'Administració sanitària ens indicava que:

La Conselleria de Sanitat, des de la Direcció General d'Assistència Sanitària, no exercix directament un control exhaustiu sobre tota l'assistència sanitària i la facturació dels servicis, ja que este organisme va descentralitzar esta gestió al desembre del 2009 i va delegar estes competències en els departaments de salut.

En el cas del Departament de Salut de la Ribera, la gestió és indirecta a través del model de concessió administrativa, i les seues bases conceptuals les següents:

- Gestió i prestació del servici privat.
- Propietat, finançament i control públic.

En relació amb el control públic de la prestació del servici, ens trobem davant d'una societat concessionària del servici que està subjecta al compliment de les clàusules establides en el plec de condicions. Considerem que l'Administració sanitària manté la capacitat de control i inspecció, així com la facultat normativa i sancionadora. Destacar l'article 3 (punt tercer) del Decret del Consell 30/2012, de 3 de febrer, pel qual es modifica l'estructura, funcions i règim retributiu del personal directiu de les institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat que estableix que, en aquells departaments de salut on la prestació sanitària es realitze en règim de concessió administrativa, existirà la figura del comissionat de l'Agència Valenciana de la Salut amb funcions, entre d'altres, de control i supervisió de la societat concessionària (en termes semblants es referia al comissionat el derogat article 30.1 del Decret 74/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual es va aprovar el Reglament sobre estructura, organització, i funcionament de l'atenció sanitària a la Comunitat Valenciana).

De l'estudi de la queixa es desprén que la seua autora, a través del seu escrit (o denúncia), va informar la Conselleria de Sanitat (tant els servicis centrals com el comissionat de l'Agència Valenciana de Salut del Departament) d'uns fets que podien donar lloc o no a la incoació d'un expedient sancionador a un centre sanitari que, segons l'opinió de l'autora de la queixa, facturava al Departament de Salut més hores de tractament que les que en realitat oferia.

La doctrina definix el denunciant com aquell administrat que informa l'Administració d'uns fets, els quals poden donar lloc o no a la incoació del procediment sancionador. El denunciant esdevé una espècie de col·laborador de l'Administració.

Així, l'apartat 1, lletra d), de l'article 11 del Reial Decret 1398/1993, de 4 d'agost, que regula el procediment de l'activitat sancionadora de l'Administració pública, definix la denúncia de la manera següent: "l'acte pel qual qualsevol persona, en compliment o no d'una obligació legal, informa d'un òrgan administratiu l'existència d'un determinat fet que poguera constituir infracció administrativa".

D'altra banda, el número 2 de l'article 11 estableix en este sentit el següent: "quan s'haja presentat una denúncia, s'haurà de comunicar al denunciant la iniciació o no del procediment quan la denúncia vaja acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació".

Davant d'això anterior, entenem que, en via administrativa, la denunciant pot sol·licitar de l'Administració la iniciació d'expedient sancionador al presumpte infractor, però esta sol·licitud no vincula l'Administració. I, en tot cas, la seua participació en el procediment sancionador estaria constreta a la notificació, si s'escau, de la iniciació del procediment, i no existix, a diferència del que ocorre en el dret penal, la possibilitat que el denunciant exercisca en la tramitació d'"acusació particular".

Finalment, si es confirma la qüestió denunciada, la filla de la promotora de la queixa hauria rebut menys hores mensuals de tractament diferenciat de TEA que les prescrites pels especialistes (concretament, segons ens indicava la interessada, tenia assignades 10 hores mensuals quan en realitat només en va rebre 8 mensuals).

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/o 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 també necessiten ser emparats per al gaudi dels drets que tant la nostra carta magna com el nostre Estatut d'Autonomia reconeix a totes les persones i, entre estos, el dret a una atenció especialitzada. És per això que 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 necessiten una atenció especialitzada.

Davant d'això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, tenint en compte la denúncia formulada per la promotora de la queixa, duga a terme les actuacions administratives necessàries per a determinar si hi ha infracció administrativa o no, com també, si la denúncia anara acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació, comuniqui a la denunciant si s'inicia el procediment sancionador o no. Així mateix, en cas que es verifiquen els punts denunciats, que faça les gestions necessàries per a compensar les hores de tractament diferencial de TEA no rebudes per la filla de l'autora de la queixa

Després del nostre suggeriment, la Conselleria de Sanitat ens va informar el següent:

Després de traslladar el contingut del seu suggeriment al Departament de Salut de la Ribera, informen esta Conselleria de Sanitat des de la Direcció Economicofinancera i el Comissionat de Conselleria de Sanitat d'eixe hospital i remetien una còpia dels fitxers de dades de facturació relatives a este cas que tenen a les seues mans, ja que s'ha revisat tota la documentació a fi de comprovar si el treball efectuat respon al que factura. Si es detecta alguna disconformitat en estes dades donarà lloc a la meritació de quantitats indegudament facturades i el seu reintegrament, i s'han iniciat actuacions administratives com a conseqüència derivada d'este expedient, a fi de ressenyar en la factura tots els casos de tractaments d'esta índole, que les sessions rebudes pels pacients corresponen a les realment incloses en factura i el vistiplau de conformitat de l'interessat.

Així mateix l'informe que el criteri general que sempre ha seguit l'Administració per a finalitzar la teràpia del "Programa d'intervenció precoç" és el que s'adjunta en el paràgraf següent, i és còpia literal del document original.

La proposta de finançament per part de la Conselleria de Sanitat es fa independentment de la gravetat del cas, es tornen a avaluar en la consulta del metge els informes i l'evolució cada 6 mesos, i fins que el menor complisca els 6 anys, s'escolaritze en un centre o aula especial, i es resolga la intervenció psicoeducativa per la Conselleria d'Educació. A partir d'eixe moment es deixaria de finançar, ja que la programació educacional especial d'estos xiquets ha d'integrar-se gradualment i ha d'estar resolta en el primer trimestre de l'educació obligatòria. Com a màxim l'edat límit són els 7 anys, si el menor els complix dins del curs lectiu (dia/mes de juny/any escolar).

Davant d'això anterior, vam concloure les nostres investigacions.

## **8. Assistència sanitària extrahospitalària**

L'autor de la queixa núm. 1407137 denunciava el funcionament del telèfon d'emergències 112 en els termes següents:

El dilluns 14/4/14 a les 21.24 h vaig telefonar al 112 perquè la meua dona es trobava amb un fort mal de panxa i havia perdut el coneixement; l'operadora em va fer preguntes a què jo vaig respondre, l'última va ser que li donara el DNI de la meua dona, a la qual cosa jo li vaig respondre donant-li a entendre que estava atenent la meua dona i no podia buscar el document i que per favor enviara un servei mèdic. L'operadora va contestar amb un to un tant despectiu, que donava l'avís.

Una hora més tard, a les 22.26 h, en no arribar el servei mèdic, vaig tornar a telefonar i em van dir que el servei estava passat.

Mitja hora més tard vaig fer la tercera telefonada, a les 22.56 h, i vaig dir a l'operadora: fa hora i mitja que vaig telefonar per a tindre atenció mèdica i esta és la tercera telefonada que faig, què he de fer perquè m'atenguen? Al que l'operadora va contestar que l'avís estava passat.

Aproximadament a les 23.00 h va arribar finalment una assistent sanitària; que per cert no tinc cap queixa d'ella ni de la seua professionalitat. Li vaig

fer el comentari del que havia passat i em va dir que ella només havia rebut l'últim avís.

Ha sigut l'única vegada que he usat este servici públic i la impressió que m'ha donat és decebedora, i em sent molt preocupat perquè estem parlant de vides humanes.

Per favor m'agradaria que em mantingueren informat de les mesures que prenen perquè el servici d'urgència siga això: urgent.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe de la Conselleria de Sanitat i ens el va remetre a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, que ens va comunicar en data 3/09/2014, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa de referència, i amb relació a l'atenció sanitària rebuda per l'autora de la queixa, des del Servici d'Emergències Sanitàries ens comuniquen que:

Consultat el registre informàtic del Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències de València (CICUV), es confirma la recepció d'una telefonada a les 21.24.04 h que reclamava assistència sanitària per a l'autora de la queixa.

S'establix una prioritat 3 per a l'assistència i es transferix l'avís al PAS (punt d'atenció sanitària) del centre de salut de Serradora II, des d'on es desplaça el personal sanitari al domicili de la pacient, que presenta constants vitals dins de la normalitat i s'establix un judici diagnòstic de "dolor abdominal". S'hi pauten indicacions de control i seguiment i es dóna per finalitzat l'avís a les 23.41 hores.

Vam traslladar el contingut de l'informe a l'interessat a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 11/10/2014 en el sentit de manifestar el següent:

Considere que el servici prestat pel servici de recepció de telefonades del 112 ha sigut nefast i cabria la possibilitat que hi haguera hagut negligència respecte del tractament de la telefonada d'emergència.

Considere que no és el normal estant en un radi d'acció de menys d'1 quilòmetre, que es tarden quasi dues hores a atendre una persona jove que perd el coneixement a causa dels dolors que tenia. Primera telefonada a les 21.24 h Entremig dues telefonades més sense que l'assistència hi arribara, i finalment sobre les 23.00 h arriba l'assistència.

Considere necessari que es rastregen les telefonades i els servicis prestats eixe dia des de la primera telefonada a les 21.24 h del 14/04/14 per a saber si l'actuació del servici ha sigut correcta.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que hi havia en l'expedient. En este sentit, entenem que són dues les qüestions que calia tractar, i malgrat que estan directament relacionades entre si, han de ser abordades de manera diferenciada:

- Primera. La possible actuació negligent dels servicis d'urgència en el cas plantejat.
- Segona. La problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària.

Respecte de la primera qüestió, de l'estudi de l'expedient es desprenen les discrepàncies en la valoració de la urgència ocorreguda el 14/04/2014. En este sentit, és criteri d'esta institució que quan hem observat desacords i/o discrepàncies de posicions entre l'Administració sanitària i l'usuari, com ocorria en el present cas, informar els promotors de les queixes de les accions que poden emprendre.

Considerem que la determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa en tractar-se de la prestació d'un servici públic, de l'assumpte objecte de la queixa presentada davant d'esta institució s'ha de dilucidar 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 la cosa jutjada "correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis".

Sense perjudici d'això anterior, l'article 106.2 de la Constitució espanyola reconeix el dret de la ciutadania a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets quan la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics; este dret troba el seu desenvolupament en el títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i en el Reial Decret 429/1993, de 26 de març. En este sentit, considerem que l'autor de la queixa hauria de valorar l'inici d'un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar, si s'escau, els danys causats per la lentitud en l'actuació mèdica (pràctica professional).

Respecte de la segona de les qüestions (la problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària), i davant els fets exposats, a continuació exposem els arguments que foren el fonament del suggeriment amb què concloïem.

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.

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 estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels servicis sanitaris.

Esta institució és i ha sigut especialment sensible als problemes derivats de l'assistència sanitària extrahospitalària, una qüestió que s'acredita en els informes que anualment es presenten davant de Les Corts.

Tenint en compte això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions sanitàries extrahospitalàries, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, tot complint així el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

La Conselleria de Sanitat ens va comunicar l'informe següent:

Atenent al suggeriment que ens fa arran d'esta queixa, en concret sobre la demora en l'atenció sanitària prestada pel telèfon d'emergències 112, li comuniquem que l'acceptem i, si ens permet li traslladem que la diligència en l'assistència sanitària és un compromís ineludible assumit per la Conselleria de Sanitat en els seus objectius i plans estratègics.

## **9. Síndrome de sensibilitat química múltiple (SMQ)**

L'autora de la queixa núm. 1214563 en el seu escrit inicial, substancialment, manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) a l'agost del 2010 vaig trobar un metge a Buenos Aires que va detectar l'origen dels meus greus i crònics problemes de salut: intoxicació crònica per arsènic, plom, mercuri, antimoni, etc. (...) vaig tornar a Espanya al juny del 2011 (...) encara que continue necessitant tractament semblant per a no morir per inanició per les greus seqüeles d'enverinament crònic: hipersensibilitat química i electromagnètica que els servicis sanitaris no saben tractar sense risc per a la meua vida, i necessite ser tractada en un hospital alemany per professionals experts i en un espai lliure de tòxics que posen permanentment la meua vida en risc (...) acompanyava còpia d'escrit dirigit al Servei d'Atenció i Informació al Pacient de l'Hospital d'Elx, datat el 24/10/2011, del qual no havia rebut resposta expressa (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la Conselleria de Sanitat, la qual ens el va remetre a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient en data 27/02/2013, i entre altres qüestions ens va comunicar el següent:

Segons la informació facilitada des del SAIP de l'Hospital General Universitari d'Elx, la pacient s'ha dirigit a este servici nombroses vegades (fins a 18 este últim any), via correu electrònic o personalment i sempre ha obtingut la resposta i atenció que mereixen tots els nostres pacients.

Per considerar que era una sol·licitud (no queixa) sobre un tema reiteratiu i remés via correu electrònic al SAIP, se li va donar resposta verbal el dia 25 d'octubre del 2012, tal com consta en el PIGAP (registre informatitzat de gestió i atenció al pacient).

Se'ns comunica que amb data 4 de gener s'ha tramitat la proposta de derivació de la pacient a la Unitat de Fatiga Crònica de l'Hospital Vall d'Hebron de Barcelona.



Vam traslladar el contingut de l'informe a la interessada a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 26/03 i 8/04/2013 en les quals, entre altres qüestions, manifestava que s'havia dirigit a la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient en el sentit següent:

(...) estic seriosament preocupada per la meua vida, perquè la hiperelectrosensibilidad s'està agreujant de manera alarmant i em produïx greus crisis hipertensives, a més de dolors generalitzats, marejos, sensació que el meu cervell esclata, així com el meu cor (...) experiències totes viscudes en el passat i que m'han obligat a freqüents canvis de domicili per a anar-me'n a viure lluny de la civilització.

He sol·licitat en el Centre de Salut de Santa Pola que em subministren oxigen en el meu domicili i m'ho han denegat perquè el protocol exigix que prèviament passe pel Servei de Pneumologia. I els repetisc el que vostés saben perfectament: el meu problema no és de pneumologia sinó de toxicologia, i a Espanya ningú sap aplicar-me el tractament que puga salvar la meua vida i retirar-me els tòxics que m'agredixen i atrauen l'electricitat que em crema, i aportar-me nutrients adequats per a intentar recuperar els teixits cremats durant dècades d'enverinament que ningú ha sabut detectar.

Així mateix, he sol·licitat que em repetisquen l'analítica de metalls i elements traça que ja em van realitzar en l'Institut de Toxicologia de la Defensa que, com el seu nom indica, és un ens públic estatal i presta servicis en tot el territori nacional. També m'ho han denegat.

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·licitàrem de la Conselleria de Sanitat una ampliació d'informe.

La Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, en data 13/01/2014, ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'ampliar la informació amb relació a esta queixa, la Direcció del Departament de Salut d'Elx ens comunica que, efectivament, la pacient va ser derivada a l'Hospital Vall d'Hebron de Barcelona, qui va rebutjar la proposta amb data 6 de maig del 2013.

En comprovar les dades d'afiliació de la pacient s'observa que, actualment, no està donada d'alta en el SIP de la nostra Comunitat.

Vam traslladar el contingut d'este informe a la interessada a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en dates 23, 24 i 27/01/2014.

Arribats a este punt i conculsa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

Amb caràcter previ, la interessada, en les seues últimes al·legacions, sol·licitava orientació sobre on presentar les sol·licituds de reintegrament de despeses per utilització de servicis aliens a la Seguretat Social, atés que, recentment, ha canviat el seu domicili de la Comunitat Valenciana a la Comunitat de Madrid. En este sentit, l'informem que

hauria de sol·licitar el reintegrament de despeses a l'Administració sanitària de què depenia quan es va produir el fet causant (açò és, el moment de l'assistència sanitària).

No obstant això, respecte de la qüestió de fons, realitzem les següents consideracions, que són el fonament dels suggeriments amb què concloïem.

La síndrome de sensibilitat química múltiple (d'ara endavant, SQM) és una síndrome complexa que es presenta com un conjunt de símptomes vinculats a diversos agents i components que es troben en el medi ambient (ambientadors, desinfectants, colònies, suavitzants, etc.). Estes reaccions es produïxen per una exposició a nivells tolerats per la majoria de les persones.

Hi ha altres termes que són utilitzats per la literatura científica per a referir-se a esta síndrome, entre d'altres, “síndrome d'hipersensibilitat química”, “al·lèrgia universal” o “malaltia ecològica” (alguns països com ara Alemanya, Àustria i el Japó han reconegut esta malaltia com una “malaltia ambiental”).

Esta síndrome sol anar associada a altres patologies anomenades malalties de sensibilització central com són la síndrome de fatiga crònica (SFC), fibromiàlgia i l'electrohipersensibilitat magnètica.

El Ministeri de Sanitat, Política Social i Igualtat va publicar en data 30/11/2011 el “Document de Consens sobre la SQM”. Este Document, que va contribuir a conèixer millor la SQM, es va concebre com: “(...) un instrument de millora de la informació, qualitat i equitat en l'atenció de les persones afectades de SQM dins del SNS, d'acord amb els plantejaments estratègics que estableix el Pla de Qualitat per al SNS”.

La SQM és objecte d'intensos debats entre la comunitat científica, ja que la majoria de casos detectats tenen pocs aspectes comuns quant a símptomes i grau d'afectació. A això anterior s'unix el fet que no hi ha un tractament perquè se'n desconeixen les seues bases fisiopatològiques. En este sentit, el Document ministerial assenyalava que: “(...) este retard en el diagnòstic i la no-disponibilitat d'unes bases per al seu tractament tenen conseqüències físiques, psicològiques i socials tant per a les persones afectades per SQM com per a la seua família”.

A Espanya, segons dades de novembre del 2013, afecta, depenent dels seus diversos graus, un percentatge entre un 0,5% i un 12 % de la població. En este sentit, hi ha un predomini de dones entre les persones afectades.

Recentment, al novembre del 2013, dins de la Comissió de Sanitat i Servicis Socials del Congrés de Diputats, va ser presentada una proposició no de llei relativa a incloure la SQM en la *Classificació internacional de malalties CIM-9-MC* (MC=modificació clínica), actualment vigent a Espanya (*Butlletí Oficial de les Corts Generals* núm. 360 de 18/11/2013).

D'acord amb l'exposició de motius de la referida proposició no de llei, el SQM és una malaltia que es coneix des dels anys cinquanta i que encara no ha sigut inclosa en la *Classificació internacional de malalties* de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), coneguda com CIE-10, i indica que:

(...) a causa d'esta falta de catalogació, les persones que la tenen es troben en una situació de completa indefensió ja que, mes enllà de suportar els seus dolorosos efectes, no poden rebre per part dels sistemes públics de salut l'atenció que mereixen. I s'hi afegia que: “el seu reconeixement, en incloure-la dins de la *Classificació internacional de malalties* (CIE), permetria als afectats que pogueren gaudir dels drets bàsics en matèria de salut, assistència i la resta de drets derivats reconeguts per la Declaració Universal de Drets Humans i per les cartes magnes de tots els països democràtics.

Una vegada reconeguda com a malaltia física associada a l'exposició de substàncies químiques tòxiques, es podria iniciar una atenció mèdica adequada (diagnòstic-tractament-seguiment) i un tracte normalitzat en l'àmbit sanitari.

Sense perjudici d'això anterior, no hi ha dubte que la SQM actualment afecta la qualitat de vida de les persones que la tenen (entre les quals es troben la promotora de la queixa), ja que afecta múltiples aspectes de la persona: ocupació, relacions familiars i socials, el seu entorn social, la seua salut emocional, etc. En este sentit, 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.

En este sentit, el Document de Consens sobre la SQM de 2011 realitzava una sèrie de conclusions i recomanacions consensuades pel grup d'experts en SQM entre les quals es trobaven les relatives a l'atenció sanitària (recomanacions de la 10.1 a la 10.7)

En l'àmbit territorial i competencial valencià, competix a la Conselleria de Sanitat el compliment de l'esmentat mandat constitucional, així com de les conclusions i recomanacions del grup d'experts de la SQM.

Sobre la base de les anteriors consideracions, suggerírem a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris valencians, a fi de garantir una protecció integral de la salut de les persones que tenen la síndrome de sensibilitat química múltiple (SQM) a través de l'adopció de les mesures organitzatives adequades, de conformitat amb el dret a la protecció de la salut previst en la nostra Constitució, així com atenent a les conclusions i recomanacions consensuades en 2011 pel grup d'experts en SQM.

La Conselleria de Sanitat ens va comunicar: “L'acceptació del suggeriment, tal com ho demostra el fet que la Conselleria de Sanitat té publicat un document de consens, a l'abril del 2013, sobre les recomanacions que s'ha de seguir per a l'atenció a persones afectades de sensibilitat química múltiple”.

Davant d'això anterior, vam finalitzar les nostres investigacions.

## **10. Tractaments de reproducció humana assistida (TRHA)**

Com indicàvem en informes anuals anteriors, les qüestions que aborda este epígraf són diverses. Podem resumir-les en les següents:

1. La demora en els tractaments de reproducció assistida.

2. El límit d'edat per a sotmetre's als tractaments.
3. Esterilitat secundària.
4. La situació de les parelles i matrimonis homoparentals i dones soles.

A continuació, analitzarem de manera individual les anteriors qüestions a través d'algunes de les queixes tramitades.

#### *10.1 Demora en els TRHA.*

L'autora de la queixa núm. 1318347 manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) els expose la meua queixa contra el Servei de Reproducció Assistida de l'Hospital de la Fe de València. Este servici té una demora i una llista d'espera per a realitzar els tractaments als pacients excessivament llarga. Sol·licite que estudien el meu cas i puguen acurtar els terminis ja que ens n'anem a una edat molt avançada i perillosa per a poder quedar-me embarassada amb èxit.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem 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 comunicar en data 11/12/2013, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació amb relació a esta queixa, la Direcció del Departament de Salut de València-Hospital la Fe, ens trasllada el contingut següent:

L'Hospital del Vinalopó remet la proposta el dia 8 d'octubre del 2013 i és valorada per la Unitat de reproducció de l'Hospital La Fe el dia 16 d'octubre.

Se cita la pacient el dia 11 de novembre. En esta primera visita es va revisar la documentació aportada i es va sol·licitar analítica per a completar estudi.

A partir d'ací, passa a llista d'espera per a la realització del primer cicle de reproducció assistida.

En estos moments la demora se situa en 18 mesos aproximadament.

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.

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa i com que no consta escrit d'al·legacions, la vam resoldre amb les dades que consten en l'expedient. En este sentit, emetérem la següent recomanació a la Conselleria de Sanitat.

La Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'article 3.1 preceptua que els mitjans i les actuacions del sistema sanitari hauran d'estar orientats a la promoció de la salut. Així mateix, l'article 6.3 de la mateixa norma disposa 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.

Considerem que les demores en l'assistència sanitària (principi de celeritat) fan que els pacients afectats troben obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important desfasament entre el diagnòstic i el probable tractament. Estos efectes perjudicials d'una demora són agreujats per circumstàncies personals del pacient i el seu entorn familiar, tal com ocorre en l'àmbit de la reproducció assistida.

En este sentit, la impossibilitat d'aconseguir un embaràs és un problema cada vegada més freqüent. Moltes parelles s'enfronten a esta situació. A Espanya les xifres de parelles amb problemes per a concebre un fill augmenta cada any. El descens de la fecundació a Espanya, que és un dels països amb índex de natalitat més baix del món, exigix mesures que faciliten el seu increment. Des de fa uns anys la ciència sembla haver solucionat parcialment este problema.

Efectivament, l'evolució de la ciència ha propiciat l'aparició de tractaments per a combatre els problemes d'infertilitat. L'elecció de la tècnica o el tractament dependrà del diagnòstic precís derivat de l'estudi de la parella, així com de l'edat de la dona.

L'article 14 de la Constitució espanyola estableix que els espanyols són iguals davant de la llei, sense que pugua prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i en esta última podem entendre que fa referència a l'edat.

El legítim dret de les parelles a veure satisfeta la seua il·lusió d'una paternitat responsable i desitjada no pot ser limitada pels problemes de falta d'infraestructures o, en altres paraules, de desajustos entre la demanda i l'oferta de la prestació.

Davant d'això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de la reproducció assistida, dirigira les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent.

La queixa núm. 1318347 va ser tancada atés que l'Administració sanitària va acceptar el nostre suggeriment:

És objectiu prioritari d'esta Administració evitar la demora en l'atenció sanitària a dones que requerixen qualsevol tècnica de reproducció humana assistida.

No obstant això, esta Administració intenta, dia rere dia, millorar la dotació de recursos materials i humans per a donar resposta a la demanda creixent de tècniques de reproducció humana assistida, en la mesura de la disponibilitat pressupostària i exercint de manera responsable la distribució eficaç i equitativa dels recursos que ha de regir en tot servici públic.

## 10.2. Límit d'edat per a sotmetre's a TRHA

En la queixa núm. 1408340, la persona afectada ens relatava els fets següents:

(...) a l'edat de 39 anys, després d'intentar concebre per mitjans naturals sense èxit, se li detecta un fallada ovàrica per la qual necessita inseminació *in vitro* per a concebre fills (...) com tinc 39 anys i la llista d'espera és de 18 mesos,

ja ni es molesten a enviar la meua història a la Fe (...) demane que revisen la nostra història i ens envien a l'Hospital la Fe perquè em realitzen la fecundació *in vitro*, jo encara no tinc els 40 anys. Que no em deixen fora del sistema per una llista d'espera. Som una parella amb una edat bona per a tindre fills, estem sans i tenim molta il·lusió. I, sobretot, seria el nostre primer fill per als dos (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar 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 comunicar en data 28/07/2014, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la seua sol·licitud d'informació sobre la queixa de referència, en relació amb la seua falta de resposta, li comuniquem que la queixa va ser presentada en primera instància en la Direcció Territorial de Sanitat de València el 27 de maig del 2014. Este organisme la va remetre al seu torn a la Direcció de l'Hospital Dr. Peset, perquè n'és l'òrgan competent, i té el registre d'entrada de 25 de juny del 2014. La contestació té registre d'eixida de 24 de juliol del 2014, dins del termini legalment establert.

El retard en la contestació és pel fet que no va ser presentada directament en el SAIP de l'Hospital Dr. Peset, tal com recomanem a fi d'agilitzar els tràmits oportuns.

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, i així ho va fer en data 14/08/2014 en els termes següents: “(...) havia rebut resposta expressa de l'Hospital La Fe (a què li havia remés l'Hospital Dr. Peset) (...) l'Hospital La Fe rebutja la proposta de FIV “(...) perquè tinc 39 anys i la llista d'espera és de 18 mesos” (en este sentit, havien presentat reclamació a la Conselleria de Sanitat en data 28/07/2014)”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que figuren en l'expedient.

El límit d'edat per a sotmetre's a tècniques de reproducció humana assistida (d'ara endavant, TRHA), és una qüestió que ja ha sigut objecte d'estudi per esta institució. Encara que l'edat ha de ser un factor important que cal tindre en compte, no ha d'operar automàticament com a causa d'exclusió per a acudir a la via de la fecundació *in vitro*.

L'article 14 de la Constitució espanyola estableix que els espanyols són iguals davant de la llei, sense que pugua prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, i en esta última es pot entendre que es fa referència a l'edat.

Tenint en compte tot el que hem explicat més amunt, suggerirem a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de la reproducció assistida, encaminara les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent i que, en relació amb l'edat de les pacients, esta no constituísca un factor que les excloga automàticament de les tècniques de reproducció humana assistida.

Després del nostre suggeriment, l'Administració sanitària, a través de la Direcció General d'Assistència Sanitària, ens va comunicar el següent:

(...) s'emet el següent informe que fa referència al protocol d'actuació mèdica consensuat en 2012 amb els professionals i les societats científiques, pel qual s'estableix un límit d'edat per a inici de tècniques de reproducció humana assistida i al suggeriment del Síndic de Greuges que s'indica:

L'argumentació de les causes referents a este cas porta el Síndic a establir el suggeriment a la Conselleria de Sanitat perquè en l'àmbit de les tècniques de reproducció humana assistida (TRHA) i la sanitat pública, esta dirigisca les seues actuacions a la dotació de mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent i que en relació amb l'edat de les pacients esta no constituïska un factor que les excloga automàticament de les tècniques de RHA.

Estat de la matèria en l'àmbit clinicobiològic:

L'esterilitat involuntària és un problema comú entre les parelles que volen tindre un fill.

Amb el canvi del rol de la dona en la societat, al llarg dels anys, s'ha observat que la dona posposa l'embaràs, però no hauria de posposar-lo més enllà dels 35 anys, una edat en què la qualitat biològica dels òvuls comença a decaure.

Si una parella amb la dona menor de 35 anys vol tindre descendència durant un any i no ho aconsegueix, ha de buscar ajuda d'un especialista per a investigar les causes del problema, i determinar les causes i les tècniques de reproducció assistida més adequades per al seu cas.

El rendiment reproductiu natural de parelles fisiològicament "normals" i en edat fèrtil no supera el 30% per cada cicle d'exposició a un teòric embaràs. (Leridón, 1982). Diversos estudis demostren que en societats industrials del món occidental d'un 15 a 20% de parelles tenen dificultats per a concebre un fill sense ajuda mèdica (*Livre Blanc des P.M.A. en France*, 1991), mes enllà dels 40 anys la probabilitat d'èxit decau sobtadament.

L'Organització Mundial de la Salut va reconéixer que l'esterilitat involuntària era una malaltia, i optimitzar la capacitat natural de fertilitat d'estes parelles que requerixen ajuda mèdica es va formalitzar en les recomanacions d'Eshre Guide-Lines, la documentació de les quals ja s'ha remés altres vegades.

Sota el terme tècniques de reproducció humana assistida (TRHA) s'engloben totes aquelles tècniques dirigides a reproduir el procés de fecundació natural quan este fracassa repetidament.

Recentment es va publicar en data 6 de novembre del 2014 (BOE: 269), l'Ordre SSI/2065/2014, de 31 d'octubre, per la qual es modifiquen els annexos I, II i III del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització.

En esta disposició s'estableix com a criteri general d'accés: "Les dones seran majors de 18 anys i menors de 40 anys i els homes majors de 18 anys i menors de 55 anys en el moment de l'inici de l'estudi d'esterilitat" per la qual cosa es fa necessari revisar el document de consens de l'Agència Valenciana

de Salut de 13 de juliol del 2012, i a este efecte ja s'han mantingut reunions en Conselleria de Sanitat amb professionals experts en la matèria.

Este grup de treball ha arribat a la conclusió que s'ha d'explicitar clarament en quines circumstàncies clíniques s'efectuaran estes tècniques, uns criteris que, d'altra banda, ja estaven presents anteriorment.

A més de tot això anterior, en el sistema públic de salut s'ha de ser eficient i es coneix que la càrrega terapèutica medicamentosa i de tractament per a la dona no està exempta de reaccions adverses que poden arribar a ser greus, per això s'han afegit requeriments clínics als ja expressats en el document anterior, ja que la nova norma és clara i el registre obligatori també, i s'ha assenyalat com a necessari afegir als criteris generals els de caràcter clínic que es consensuaran de nou amb els professionals que treballen en este àmbit assistencial a la Comunitat Valenciana i les societats científiques pertinents.

Així mateix, la norma estatal citada disposa en les disposicions addicionals quarta i cinquena reemplaçament qüestions que hauran de complir-se i que es transcriuen textualment:

Disposició addicional quarta. Termini d'adaptació a les previsions d'esta ordre.

Les comunitats autònomes, l'INGESA i les mutualitats de funcionaris disposaran d'un termini de nou mesos per a adaptar les seues respectives carteres al que disposa esta ordre.

Disposició addicional cinquena. No-increment de despesa pública.

Les mesures incloses en esta ordre seran ateses amb les dotacions pressupostàries ordinàries i no podran comportar increment de dotacions ni de retribucions, ni d'altres despeses de personal al servici del sector públic.

Per part de Conselleria de Sanitat, dins del termini i en la forma escaient, es durà a terme l'adequació i sectorització possible o necessària a fi de complir la nova norma i adequar els servicis al que esta disposa; i de fet ja s'està treballant en això.

Per tant, entenem que allò que s'ha assenyalat en el suggeriment d'eixa sindicatura coincidix amb la sensibilitat expressada respecte d'això per esta Conselleria de Sanitat, i en conseqüència s'accepta, sempre que els criteris clinicoassistencials dels metges especialistes es respecten, ja que no entraran d'ara endavant en col·lisió amb els administratius.

Tenint en compte això anterior, vam tancar l'expedient de queixa núm. 1408340.

### *10.3 Esterilitat secundària*

L'autora de la queixa núm. 1318865 ens exposava els fets i les consideracions següents:

Tinc les 2 trompes obstruïdes i la meua única manera de ser mare és mitjançant de FIV. En 2008 em van fer una FIV i tinc una xiqueta, motiu pel qual ara l'Hospital General Alacant em nega el dret al tractament i em posa



en una segona llista d'espera (en la qual estic inscrita fa 3 anys) que mai avança perquè sempre van davant els qui no tenen fills. Jo sóc una pacient més i no crec que hi haja dret a negar-me el tractament.(...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar a la Conselleria de Sanitat informació suficient i, en especial, sobre la situació de la llista d'espera per a la tècnica de fecundació *in vitro* (d'ara endavant, FIV).

La Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar en data 15/01/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) que, tal com estableix el document de consens “Criteris per a la prestació de tècniques de reproducció humana assistida en centres hospitalaris públics de l'Agència Valenciana de Salut” (...) reconeixem el dret a l'accés a les tècniques de reproducció humana assistida, a través de la Cartera Bàsica de Servicis del Sistema Nacional de Salut que estableix en el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, que en el seu annex III detalla la Cartera de Servicis Comuns d'Atenció Especialitzada entre els quals es troba en el seu apartat 5.3.8 el referent a la reproducció humana assistida.

Ara bé, tot això és compatible amb l'establiment de criteris de prioritació per a l'aplicació de les tècniques, tal com s'estableix en el document:

2. Prioritat absoluta de l'esterilitat primària sobre la secundària;

El concepte d'esterilitat es referirà a parelles sense fills, mentre els recursos sanitaris siguen limitats (no a la dona per un costat i a l'home per un altre) i la llista d'espera per a esta prestació serà única en cada hospital.

La pacient està en llista d'espera, però haurà d'acceptar els criteris de prioritació que s'han consensuat, perquè també és el nostre compromís la gestió eficient i equitativa per al conjunt de la ciutadania dels recursos sanitaris públics disponibles.

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.

Arribats a este punt i com que no constava escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades de l'expedient. En este sentit, amb caràcter previ, tal com manifestem amb motiu d'altres actuacions, en relació amb la prioritació (que no exclusió) de l'atenció a l'esterilitat primària davant de la secundària és un criteri que esta institució no pot valorar perquè excedix el nostre àmbit competencial.

No obstant això, amb els mateixos arguments exposats, suggerirem a la Conselleria de Sanitat que, en l'àmbit de la reproducció assistida, dirigira les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent.

Una vegada que la Conselleria de Sanitat va acceptar el suggeriment realitzat, vam finalitzar les nostres investigacions.

*10.4. Situació de les parelles i matrimonis homoparentals i dones soles*

L'autor de la queixa núm. 1317740 manifestava, entre altres qüestions, les consideracions següents:

L'exclusió de les dones lesbianes i fadrines dels tractaments de reproducció assistida finançats per la sanitat pública vulnera de manera clara els preceptes recollits en la Constitució i l'Estatut que fan referència a la dignitat de les persones i la igualtat davant de la llei sense que puguen ser discriminades 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 manera 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 basa 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 volen tindre fills o filles i que no poden engendrar-los per la seua orientació sexual o falta de parella.

El canvi de la 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 de les tècniques regulades en esta llei amb independència del seu estat civil i orientació sexual.”

Mentre la Llei preveu com a usuàries a 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 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.

Per tot això, es denunciava que la Generalitat Valenciana està discriminant ciutadans per la seua orientació sexual o estat civil/situació personal, per la qual cosa se sol·licita l'actuació del Síndic de Greuges per a aconseguir la rectificació de l'Administració.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Assistència Sanitària, ens va comunicar en data 7/10/2013, entre altres qüestions, el següent:

(...) entenem que l'interessat planteja els dubtes que s'han generat a causa de la publicació en els mitjans de comunicació del detall referit a l'apartat del 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 actualització, que estableix en el punt 5.3.8. Reproducció humana assistida quan hi haja un diagnòstic d'esterilitat. I allò que s'ha sol·licitat és d'aplicació en estos tractaments a les parelles homosexuals femenines, en què les integrants estan casades i es planteja el desig de ser mares. La persona membre de la parella que vol ser mare biològica té capacitat per a això i, per tant, no hi ha un diagnòstic clínic d'esterilitat, tanmateix necessita la tècnica d'inseminació artificial amb semen de donant per a poder concebre.

L'estudi d'esta qüestió requerix una anàlisi integrada de la normativa específica d'aplicació referida a la reproducció assistida, tenint en compte el context general normatiu en què s'inserix —especialment la reforma del Codi Civil— i la circumstància qualificada que afecta el supòsit examinat referent que les interessades constitueixen un matrimoni, la qual cosa dóna lloc al joc de determinades presumpcions que poden facilitar, encara que no determinen, la seua resolució.

Així, cal assenyalar que la Llei 13/2005, d'1 de juliol, va modificar el Codi Civil en el sentit de procurar la possibilitat de contraure matrimoni a parelles homosexuals articulant la igualtat de drets respecte d'aquelles constituïdes per un home i una dona. Les referències que en este sentit conté la referida llei són múltiples. És per això que en el preàmbul de la llei hi ha afirmacions del següent tenor: “la llei permet que el matrimoni es duga a terme entre persones del mateix o distint sexe, amb plenitud i igualtat de drets i obligacions siga quina siga la seua composició. En conseqüència, els efectes del matrimoni, que es mantenen en la seua integritat respectant la configuració objectiva de la institució, seran únics en tots els àmbits amb independència del sexe dels contraents; entre d'altres, tant els referits a drets i prestacions socials com la possibilitat de ser part en procediments d'adopció”. En la mateixa línia de no-discriminació cal situar el contingut de la disposició addicional primera, en la qual es determina que “les disposicions legals i reglamentàries que continguen alguna referència al matrimoni s'entendran aplicables amb independència del sexe dels seus integrants”.

És a dir, davant d'allò que s'ha exposat, no ha d'existir cap discriminació. Per això, potser la resolució de la qüestió, al marge de la consideració de certes qüestions jurídiques, requerix una dosi de singular lògica. De manera que caldria considerar per analogia quina seria la solució semblant que es plantejaria per a un matrimoni heterosexual o constituït per una parella d'homes.

En el cas d'una parella heterosexual, ningú qüestionaria que l'aportació de semen/òvuls, en cas de teràpies de reproducció humana assistida, seria necessària, ja que la parella estaria qualificada, tal com estableix el Reial Decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel que estableix la cartera de servicis del sistema nacional de salut i el procediment per a la seua actualització, que estableix en el punt 5.3.8. Reproducció humana assistida quan hi haja un diagnòstic d'esterilitat “i fóra el marit sempre el pare legal del futur xiquet. És a dir, fins i tot a l'efecte de donació de semen, no s'hi posaria cap inconvenient.

Sempre, en la sanitat pública, s'ha sol·licitat en estos casos un estudi previ d'esterilitat, per a remetre la proposta de tractament a l'hospital corresponent.

En el cas d'una parella homosexual el tema canvia, ja que en el cas d'una parella de dones, com planteja el cas, es podria considerar que la donació de semen igual que en el cas anterior no modifica l'esperit de la llei, una altra cosa seria si la unió legítimament formada ho fóra per una parella d'homes, una qüestió que inevitablement conduiria a una discriminació per raó de sexe.

En relació amb allò que s'ha exposat, però, hem d'assenyalar que a pesar que des de diferents àmbits i instàncies es va proposar una modificació del que llavors era el projecte de la llei de reproducció assistida, que posteriorment ha esdevingut l'actual Llei 14/2006, en el sentit de regular en l'art. 6 els usuaris de les tècniques, el consentiment en el cas de matrimoni no es referira expressament al marit, la qual cosa en aparença podria deixar fora supòsits de parelles homosexuals femenines, la veritat és que no ha sigut així, i l'apartat 3 del referit precepte, resa literalment com segueix: “Si la dona fóra casada, caldrà, a més, el consentiment del seu marit (...)”.

Tanmateix, i tot i que este és el tenor literal del precepte, que sembla que continua pensant exclusivament en parelles heterossexuals, la seua interpretació s'ha de fer seguint els criteris hermenèutics de l'art. 3 del Codi Civil, atenent al context en què el precepte ha de ser aplicat, i considerant l'esperit i la finalitat de la norma i, des d'este punt de vista, cal indicar que el legislador, segons hem vist anteriorment, ha procurat la total equiparació dels matrimonis de parelles homosexuals i heterossexuals, i eixa homologació és la que ha d'aclarir l'exegesi de qualssevol disposicions que hagen de regular o preveure, des d'un punt de vista o un altre, conseqüències derivades d'estes unions.

Realment la llei de reproducció humana assistida no limita en absolut la utilització de tècniques amb motiu de matrimoni, és més, l'article 6 de la referida disposició legal determina expressament que “La dona podrà ser usuària o receptora de les tècniques regulades en esta llei, amb independència del seu estat civil i orientació sexual”. Malgrat les consideracions anteriors contingudes en 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 actualització, es fa menció expressament del terme “diagnòstic d'esterilitat” i introduiria en la sanitat pública un element de subjectivitat, distorsió i discriminació amb motiu de sexe, respecte d'un altre tipus de sol·licituds efectuades per homes, que serien impossibles d'atendre en este àmbit.

Per tot això i a tall de conclusió, hem d'assenyalar que resulta admissible, segons la Llei 14/2006, la utilització de la tècnica de reproducció humana assistida en els termes proposats per l'interessat, ja que no vulnera cap norma, però resultaria una excepció la seua aplicació en els centres sanitaris públics de l'Agència Valenciana de Salut, que exclou este tipus de tractaments per consideració d'allò que s'ha disposat en el Reial decret 1030/2006, i per tant del seu finançament en l'àmbit de la sanitat pública.

En tot cas, l'Agència Valenciana de la Salut és una organització oberta, els protocols i formes d'actuació de la qual són dictats per experts en els termes mèdics a què es referix en cada moment la matèria que cal tractar, estos canvien i es revisen permanentment sobre la base de la medicina basada en l'evidència (MBE) sobretot, però també, com no pot ser d'una altra manera, en els canvis socials i les exigències que cada dia sorgixen d'una societat

avançada, sempre que allò que s'ha sol·licitat s'adeqüe a la normativa, no es produïsquen altres greuges comparatius, una qüestió a què s'està obert permanentment. A més, en el context actual, respectant la Llei 2 de 2012 d'abril, d'estabilitat pressupostària i suficiència financera a què com a administració estem obligats.

Vam donar trasllat de l'informe a l'autors de les queixa a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en data 25/10/2013.

Arribats a este punt, i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades de l'expedient.

Des d'un punt de vista normatiu, l'estudi de la queixa ha de partir, necessàriament, de la norma fonamental, concretament dels articles 10 i 14 de la Constitució espanyola de 1978.

Així, l'article 10 assenyala el següent:

1. La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social.
2. Les normes relatives als drets fonamentals i a les llibertats que la Constitució reconeix s'interpretaran de conformitat amb la Declaració Universal de Drets.

D'una altra banda, l'article 14 establix: “Els espanyols són iguals davant de la llei, sense que pugua prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social”.

En l'àmbit territorial i competencial de la Generalitat Valenciana, la norma institucional bàsica de la nostra comunitat autònoma és l'Estatut d'Autonomia valencià, en l'article 8 del qual s'establix el següent:

1. Els valencians i les valencianes, en la seua condició de ciutadans espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea i en els instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius, en particular, en la Declaració Universal de Drets Humans; en els pactes internacionals de drets civils i polítics i de drets econòmics, socials i culturals; en la Convenció Europea de Drets de l'Home i Llibertats Fonamentals, i en la Carta Social Europea.
2. Els poders públics valencians estan vinculats per estos drets i llibertats i hauran de vetlar per la seua protecció i respecte, com també pel compliment dels deures.

La Llei 35/1988, de 22 de novembre, sobre tècniques de reproducció assistida espanyola, va ser una de les primeres a promulgar-se entre les legislacions sobre esta matèria desenvolupada en països del nostre entorn cultural i geogràfic, i va implicar un indubtable avanç científic i clínic.

La Llei 35/1988 va ser derogada per la vigent Llei 14/2006, de 26 de maig, de tècniques de reproducció humana assistida (d'ara endavant, TRHA). En este sentit, convé destacar l'article 6.1 de la Llei 14/2006, que estableix el següent:

Tota dona major de 18 anys i amb plena capacitat d'obrar podrà ser receptora o usuària de les tècniques regulades en esta llei, sempre que haja prestat el seu consentiment escrit a la seua utilització, de manera lliure, conscient i expressa.

La dona podrà ser usuària o receptora de les tècniques regulades en esta llei amb independència del seu estat civil i orientació sexual.

A escala reglamentària, cal destacar el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de servicis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització.

El Reial decret 1030/2006 (annex III) limita la cobertura pública en els termes següents:

5.3.8 Reproducció humana assistida quan hi haja un diagnòstic d'esterilitat o una indicació clínica establida, d'acord amb els programes de cada servici de salut: inseminació artificial; fecundació *in vitro* i injecció intracitoplasmàtica d'espermatozoides, amb gàmetes propis o de donant i amb transferència d'embrions; transferència intratubàrica de gàmetes.

Després d'analitzar les normes més rellevants, podem concloure el següent:

Primer. Tota dona major de 18 anys i amb plena capacitat d'obrar podrà ser receptora o usuària de les tècniques de reproducció assistida amb independència del seu estat civil i orientació sexual.

Segon. Que els tractaments de reproducció humana assistida solament es poden finançar per servici públic de salut quan hi haja causa d'esterilitat o existisca una indicació clínica establida.

No obstant això, la qüestió no és pacífica. La Llei 14/2006 i les limitacions (que hi haja causa d'esterilitat o existisca una indicació clínica establida) són les mateixes per a tot Espanya. No obstant això, l'administració de la cartera de servicis comuns depén de cada comunitat autònoma. Açò implica que moltes dones sense parella masculina (lesbianes o dones soles) que volen ser mares troben dificultats per a accedir a tractaments de reproducció assistida en la sanitat pública segons la comunitat autònoma en què visquen.

Efectivament, algunes comunitats autònomes neguen l'accés a les tècniques de reproducció assistida en els casos de dones soles o parelles de lesbianes que no tenen un problema d'esterilitat, com també en el fonament que el sistema públic no té suficients recursos para a tractar totes les pacients que necessiten esta tècnica. En relació amb estos dos aspectes, li demanem que ens permeta realitzar algunes reflexions.

L'esterilitat és la incapacitat per a concebre, i la infertilitat és la impossibilitat per a finalitzar la gestació amb el naixement d'un xiquet o xiqueta sans. No és el mateix

aquella parella que no pot concebre, que aquella parella que concep sense dificultats però comprova tristament que la gestació no evoluciona.

Dins de l'esterilitat, hi ha: esterilitat primària, que té lloc quan la parella mai ha aconseguit cap gestació; i l'esterilitat secundària, que és quan el problema apareix després d'haver aconseguit un embaràs i no s'aconsegueixen els següents.

En este sentit, resulta interessant la Sentència de data 26/04/2013 de la sala social del Tribunal Superior de Justícia d'Astúries, concretament el fonament jurídic tretze:

Es pot acceptar que en els casos de parella del mateix sexe, en este cas femenina, no està emparada la reproducció assistida? La resposta ha de donar-se partint del fet que el nostre ordenament, i específicament la Constitució, empara el principi d'igualtat de tracte i no-discriminació amb motiu de sexe, per la qual cosa hem d'interpretar el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, en este context i entendre que en els casos d'esterilitat no pot excloure la que en termes mèdics es denomina "primària", ja que, en cas contrari, s'estaria obligant una persona d'orientació homosexual a tindre relacions heterosexuals per a aconseguir la procreació. Des d'esta perspectiva global de l'ordenament jurídic s'ha d'interpretar el repetit reial decret, la qual cosa conduïx a l'estimació parcial del recurs, i declarar el dret de la demandant que li siga facilitat l'accés a les tècniques de reproducció assistida en els termes i límits usuals en la unitat corresponent, com també el dret a ser reintegrada de les despeses que es van declarar com a provades i que va haver de realitzar per no haver-li prestat el servici al moment oportú.

De la sentència anterior es desprén que les causes limitadores del finançament públic "quan hi haja causa d'esterilitat o existisca una indicació clínica establida" han de ser interpretades de manera global, i que cal atendre, en primer lloc, al principi d'igualtat recollit en la Constitució Espanyola de 1978, i en segon lloc, a la resta de l'ordenament jurídic, entre el qual s'inclou l'article 3.1. del Codi Civil, que diu: "(...) segons el sentit propi de les paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social del temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i la finalitat d'aquelles".

En este sentit, valorem positivament l'informe remés per la Conselleria de Sanitat, en què ens indica que:

L'Agència Valenciana de la Salut és una organització oberta, els protocols i les formes d'actuació de la qual són dictats per experts en els termes mèdics a què es referix en cada moment la matèria que cal tractar, estos canvien i es revisen permanentment sobre la base de la medicina basada en l'evidència, sobretot, però també, com no pot ser d'una altra manera, en els canvis socials i les exigències que cada dia sorgixen d'una societat avançada, sempre que allò que s'ha sol·licitat s'adeqüe a la normativa, no es produïsquen altres greuges comparatius, una qüestió a què s'està obert permanentment.

En relació amb les limitacions pressupostàries, des d'esta institució som conscients que la idea "de tot per a tots i debades" en l'àmbit sanitari es presenta difícil. Esta sindicatura reconeix la limitació de mitjans del sistema, tal com ha reiterat la jurisprudència i que "tot" només és possible si es gaudix d'una bona salut financera.

En este sentit, que esta institució formule una opinió sobre si s'ha d'incloure o no de manera generalitzada el finançament públic dels TRHA implicaria extralimitar les nostres competències. Sense perjudici d'això anterior, considerem que l'Administració sanitària hauria de valorar si l'exclusió del finançament públic dels TRHA a les dones sense parella masculina (lesbianes o dones soles) realment implica un estalvi econòmic, sobretot si tenim en compte que altres pacients ocuparien la llista d'espera dels TRHA en la sanitat pública, si bé estos pacients solament serien parelles heterosexuales, i esta qüestió última podria anar en contra del principi d'igualtat constitucionalment reconegut al qual ens hem referit abans.

Tenint en compte tot el que hem exposat, suggerirem a la Conselleria de Sanitat:

- Que, de conformitat amb la normativa vigent, garantisca a les dones el seu dret a les tècniques de reproducció assistida, independentment del seu estat civil i la seua orientació sexual, com també que interprete este dret de manera global, atenent en primer terme al principi d'igualtat constitucionalment reconegut.
- Que, després de fer un estudi previ, valore si l'exclusió del finançament públic del TRHA a les dones sense parella masculina (lesbianes o dones soles) comportaria un estalvi econòmic real i efectiu per als pressupostos públics.

La Conselleria de Sanitat ens va comunicar el següent:

En contestació al suggeriment/recomanació després de l'argumentació efectuada a la queixa núm. 1317740 respecte del procediment seguit en la sanitat pública en els casos de tractaments de reproducció humana assistida, l'informe que, tal com apunta en la seua recomanació:

Primer. Està totalment garantit l'accés a les tècniques de reproducció humana assistida en el Sistema Nacional de Salut de qualsevol ciutadà, tal com apareix recollit en el Reial Decret 1030/20006.

Segon. L'estudi previ recomanat seria en el nostre cas impossible de realitzar, ja que no hi ha un registre de persones que per ser parelles lesbianes s'hagen exclòs d'esta tècnica, una qüestió que s'hauria d'indagar expressament per a esta actuació.

En el text de la Llei de taxes de la Generalitat Valenciana ja s'inclou el cost que concernix a tot el que referix. Es troba en l'apartat C16. Procediments de reproducció humana assistida i diagnòstic prenatal.

Així doncs, en cas d'acceptar el seu suggeriment es plantejaria a esta Administració un altre dubte raonable sobre este tema, ja que la persona que accedira per este criteri ho faria seguint un criteri diferent del que s'establix en el Reial decret 1030/2006, que en el seu article 5. Criteris i requisits, dins dels apartats 4 i 5 es ressalta en negreta el text al·ludit

4. No s'inclouran en la cartera de servicis comuns:

a) Aquelles tècniques, tecnologies o procediments:



1r. La contribució eficaç del qual a la prevenció, diagnòstic, tractament, rehabilitació o curació de les malalties, conservació o millora de l'esperança de vida, autonomia i eliminació o disminució del dolor i el patiment no estiga prou provada.

2n. Que es troben en fase d'investigació clínica, llevat dels autoritzats per a ús compassiu.

3r. Que no tinguen relació amb malaltia, accident o malformació congènita.

5é. L'exclusió d'una tècnica, tecnologia o procediment inclòs en la cartera de servicis comuns es durà a terme quan concórrega alguna de les circumstàncies següents:

a) Que s'evidencie la seua falta d'eficàcia, efectivitat o eficiència, o que el balanç entre benefici i risc siga significativament desfavorable.

b) Haver perdut el seu interès sanitari com a conseqüència del desenvolupament tecnològic i científic o no haver demostrat la seua utilitat sanitària.

c) Deixar de complir els requisits establits per la legislació vigent.

Així doncs, en el cas d'acceptar-la i efectuar en este moment per part de Conselleria de Sanitat esta recomanació als servicis de ginecologia i obstetrícia, es formalitzaria per l'Administració un mandat totalment arbitrari, no consensuat i no fonamentat en cap norma, atés que es durien a terme tècniques i tractaments en el si de la sanitat pública que: no guarden relació amb malaltia i no complixen els requisits d'esta legislació.

Entenem que obrir estos tractaments en la sanitat pública a estes persones, fonamentat tot açò en normes de rang general com la Constitució i l'Estatut d'Autonomia, podria vulnerar qualsevol altra sol·licitud (i hi ha àmplia experiència en esta Administració en sol·licituds de finançament de tractaments exclosos del Reial decret) de tractaments o proves que tampoc es financen en este moment i que per tant constituïrien base de jurisprudència sobre la qual basar futures reclamacions.

Així mateix, s'enviaria al personal facultatiu metge una ordre que sense estar fonamentada en la norma del Reial decret i els protocols clínics que regulen esta activitat, evidenciaria la falta de criteri d'esta Administració, una qüestió en què entenem no som competents, ja que la discussió objecte i arrel d'esta queixa supera amb molt les nostres competències i ha de ser debatuda suficientment i aprovada, si s'escau, de manera extraordinària en instàncies superiors i d'àmbit estatal.

Davant d'això anterior vam concloure les nostres actuacions.

## **11. Infraestructures sanitàries**

Volem destacar en este epígraf la queixa núm. 1317978, en què la seua autora manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) la meua queixa està motivada pel defectuós sistema d'horari de consultes als pacients ingressats que es fa per imposició o omissió d'esta, per part de la gestora de l'hospital de Torrevieja i per la deixadesa de la Conselleria de Sanitat, la qual cosa repercutix directament en els pacients ingressats en este centre.

No hi ha horari fix de visita per part dels metges als seus pacients i en no tindre hora fixa de visita, ni tan sols estimada, els familiars estem obligats a fer guàrdia davant del llit dels nostres familiars, i això, des de les 9 del matí fins a vegades mes enllà de les tres de la vesprada. I nosaltres els familiars ens preguntem on estan els metges que haurien de veure el seu pacient ingressat, on estan?, perquè simplement estan passant consulta de vegades en el mateix hospital i de vegades fora en l'ambulatori que els toca, o en laboratori o en reunions i de vegades també atenent des de les vuit o vuit i mitja les consultes externes. Em queixe i vull que així conste de la falta d'un horari fix de visita mèdica al pacient ingressat, que fa que els seus familiars hàgem d'esperar hores i hores en l'habitació amb angoixa l'anhelada visita mèdica. Este fet, segons el meu pare, no és greu, sinó molt greu, i màximament quan es tracta de pacients en estat molt greu, per als qui val el que he expressant anteriorment, sense cap tipus de prioritat estipulada per davant de les consultes externes.

Abans que el pacient ingressat són les consultes externes, això és més que evident, quan ja les establixen amb un horari que fa que el pacient ingressat passe a ser visitat a partir de les 14. 00 hores, quan el doctor que l'atén així tinga les seues visites externes, les quals evidentment és l'administració de l'Hospital qui així les establix, de 8.30 h a 13.30 h, quasi diàriament o, com a mínim, ens consta que dues vegades la setmana, en alguns casos, i per a tots els facultatius que atenen pacients ingressats, els quals, en els pitjors casos, han d'esperar que el seu metge passe les visites imposades per les targetes sanitàries abans que el pacient en llit (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe de la Conselleria de Sanitat, la qual, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat, ens va comunicar en data 25/10/2013, entre altres qüestions, el següent:

(...) la Direcció del Departament de Salut de Torrevieja ens trasllada el contingut següent:

- En el cas dels pacients ingressats a càrrec de Servicis o Especialitats Mèdiques, els facultatius de medicina interna coneixen el llistat de pacients assignats a cadascú, des de les 8 hores del matí.

A partir d'eixe moment, es prioritza l'ordre de visites tenint en compte, per exemple, si és un ingrés nou, si el pacient té dades d'instabilitat, la gravetat del quadre del pacient, si serà donat d'alta o si estan pendents de determinades proves o exploracions.

- En altres servicis, com és el de vigilància intensiva, amb un ràtio de pacient per facultatiu que no arriba a 2, es pot informar els familiars amb un horari fix de matí o vesprada.

- Les consultes externes s'atenen en horari de vesprada, com també la funció de “metge-enllaç” amb els centres de salut, es realitza un dia la setmana i en un horari que intenta no interrompre l'assistència als pacients ingressats.

- D'altra banda, en casos d'urgències en la planta o quan hi ha familiars que no poden esperar, el personal d'infermeria es pot posar en contacte amb el facultatiu corresponent en qualsevol moment. A més, el metge de guàrdia està disponible de forma contínua 24 hores al dia.

- Finalment, informar-lo que els facultatius de l'àrea quirúrgica passen visita als pacients des de les 8.00 hores, és a dir, de 8.00 h a 9.00 h tots els pacients han sigut informats.

Vam traslladar el contingut de l'informe a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions i es va ratificar en el seu escrit inicial.

Davant de l'escrit d'al·legacions de la interessada i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, sol·licitàrem de l'Administració sanitària una ampliació del primer informe.

En el seu segon informe de data 4/03/2014, la Direcció General Ordenació, Avaluació, Informació, Qualitat i Atenció al Pacient ens va comunicar el següent:

(...) el comissionat de Sanitat del Departament de Salut de Torrevieja ens informa de la seua ratificació en el contingut de la informació que al moment oportú li vam facilitar i fa les consideracions següents:

- En l'àrea d'intensius s'informa en horari de 13.00 h a 13.30 h.

- En l'àrea quirúrgica es passa consulta en la planta de 8.00 h a 9.00 h, moment que s'aprofita per a informar els familiars i pacients.

- En l'àrea mèdica, els internistes que són els facultatius que fonamentalment s'encarreguen de l'hospitalització, dediquen consultes a la setmana només per a veure pacients que ells mateixos citen per a fer algun tipus de seguiment, i dediquen pràcticament l'exclusivitat del seu temps a visitar malalts hospitalitzats.

- En l'àrea mèdica, amb els especialistes no quirúrgics, es dediquen fonamentalment a la realització de consultes i proves, i de vegades porten pacients hospitalitzats, però és un nombre escàs de pacients i per tant amb coneixement molt directe de la situació clínica d'estos.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades de l'expedient.

La Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i drets i obligacions en matèria d'informació sanitària i documentació clínica, estableix en l'article 4 (Dret a la informació assistencial) el següent:

1. Els pacients tenen dret a conèixer, amb motiu de qualsevol actuació en l'àmbit de la seua salut, tota la informació disponible, llevat dels supòsits

exceptuats per la llei. A més, tota persona té dret que es respecte la seua voluntat de no ser informada. La informació, que com a regla general es proporcionarà verbalment deixant constància en la història clínica, comprén, com a mínim, la finalitat i la naturalesa de cada intervenció, els seus riscos i les seues conseqüències.

2. La informació clínica forma part de totes les actuacions assistencials, haurà de ser vertadera i es comunicarà al pacient de forma comprensible i adequada a les seues necessitats i l'ajudarà a prendre decisions d'acord amb la seua pròpia i lliure voluntat.

3. El metge responsable del pacient li garantix el compliment del seu dret a la informació. Els professionals que l'atenguen durant el procés assistencial o li apliquen una tècnica o un procediment concret també seran responsables d'informar-lo.

En termes semblants es referix la Llei de la Generalitat 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana.

En definitiva, el pacient o els seus familiars tenen dret que, en termes comprensibles per a ell i els seus familiars, els siga donada una informació completa i continuada sobre el seu procés, inclòs el diagnòstic, pronòstic i les alternatives de tractament.

Així doncs, és palés el dret del malalt a ser informat, a què igualment es referix la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, reglament de règim, govern i servici de les institucions i les normes deontològiques dels col·legis mèdics. I la seua observança és, doncs, una elemental aplicació derivada dels principis lògics, morals i ètics indiscutibles, sense que, per tant, l'obligació informativa siga possible reduir-la al rang d'un costum usual existent en l'àmbit mèdic hospitalari.

En definitiva, a través d'este dret d'informació, com va evidenciar la Sentència del Tribunal Suprem de 17 d'octubre del 2001, es pretén il·luminar el malalt perquè trie amb llibertat dins de les opcions possibles.

Considerem que el principi d'autoorganització, del qual gaudix l'Administració pública, té com a base la protecció de l'interés general i una millor organització de l'activitat assistencial dels servicis implicats, i cal prioritzar en tot cas l'interés general, açò és, l'assistència sanitària als pacients, com també el seu dret, i si s'escau, el dels seus familiars de ser informats de forma completa i continuada sobre el seu procés assistencial.

Atenent a tot el que hem exposat, vam suggerir a l'Administració sanitària valenciana que fent ús de la potestat d'autoorganització de què disposa eixa Conselleria, s'extremara al màxim l'exercici d'esta facultat, en el sentit que es faça operativa de forma motivada i s'acomode a les necessitats dels servicis, i que es done prioritat sempre a l'interés general, i que també es garantisca el dret dels pacients o, si s'escau, el dels seus familiars a ser informats sobre el seu procés assistencial.

La Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, ens va comunicar que acceptava el nostre suggeriment i indicava el següent: "La Conselleria de Sanitat està especialment

sensibilitzada en el compliment del dret a la informació sanitària que té el pacient, tal com s'establix en la Llei 1/2003, de 28 de gener, de la Generalitat, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana.”

## **12. Règim d'aportació farmacèutica (RAF)**

En relació amb el règim d'aportació farmacèutica (d'ara endavant, RAF ) són diverses les temàtiques que han arribat a esta institució al llarg de l'any 2014, que podríem resumir en dues:

1. Demores en la devolució d'excés d'aportació farmacèutica realitzada pels usuaris.
2. Discrepància de dades amb el RAF assignat.

Respecte de la demora en la devolució d'excés d'aportació farmacèutica realitzada pels usuaris, resulta il·lustrativa la queixa núm. 1318047, en què es manifestaven les consideracions següents:

(...) la Conselleria de Sanitat em va enviar uns papers per a omplir amb una sèrie de dades i que, juntament amb el tiquet original de la farmàcia, havia d'enviar-los per correu a la Conselleria (...) vaig enviar a la Conselleria els papers amb les dades requerides, com també el tiquet original, i fins a hores d'ara la Conselleria no m'ha pagat el que em deu, em diuen, quan els telefone, que el tiquet original no està en la documentació, quan jo el vaig enviar a ells. Així que ara, com que no dispose del tiquet original perquè el tenen ells, encara que ho neguen, no puc reclamar. Així que m'agradaria que obriren de nou la queixa (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa vam demanar un informe la Conselleria de Sanitat respecte d'això.

En data 22/10/2013, la Direcció General de Farmàcia i Productes Sanitaris ens va traslladar la resolució de la referida Direcció General de data 4/04/2013 per la qual s'estimava el reemborsament corresponent a la sobreaportació produïda en la prestació farmacèutica del promotor de la queixa corresponent a la quantia de 7,58 euros.

Vam traslladar el contingut de l'informe i la documentació remesa a l'autor de la queixa a fi que, si ho estimava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, com així va fer en el sentit de manifestar que “(...) en cap moment vaig cobrar d'esta direcció general de farmàcia cap quantitat”.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remés per l'Administració afectada, així com de les al·legacions de l'interessat, vam resoldre la present queixa amb les dades de l'expedient.

Amb caràcter previ indicàrem a la Conselleria de Sanitat que esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, com és el cas que ens ocupa, de les quantitats pendents d'abonament, corresponents a les sobreaportacions farmacèutiques realitzades pels usuaris, a causa de la greu crisi econòmica que vivim.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria de Sanitat que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adoptara les mesures oportunes per a abonar la quantitat que es devia al promotor de l'expedient de queixa en concepte de sobreaportació farmacèutica. La Conselleria va acceptar la nostra recomanació.

Finalment, respecte de la discrepància de dades amb el RAF assignat, en tractar-se d'una qüestió que afecta l'Institut Nacional de la Salut (INSS), remetérem la queixa al Defensor del Poble, que té la competència per a investigar l'Administració General de l'Estat.

### **13. Salut ambiental: emissió d'elements contaminants generats per un crematori**

Van tindre entrada en esta institució diverses queixes sobre el funcionament d'un crematori a Sant Joan d'Alacant.

Els promotors de les queixes es referien a diverses actuacions realitzades davant de les administracions públiques (Conselleria de Sanitat, Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, com també Ajuntament de Sant Joan d'Alacant) en relació amb el crematori-tanatori ubicat a la localitat.

Des d'esta institució vam obrir cinc expedients de queixa: 1317613, 1403693 (tancat a petició dels seus autors), 1403964, 1408591 i 148695. No obstant això, com que guardaven identitat substancial i directa connexió, les vam resoldre de manera conjunta.

A continuació exposem, de forma resumida, el contingut de cadascuna de les queixes presentades.

En la queixa núm. 1317613, els seus promotors assenyalaven que havien sigut titulars de la queixa núm. 1214323, relativa a la falta d'informació respecte del procediment de revocació de les llicències d'obra i activitat del crematori Sant Joan d'Alacant (queixa tancada el 4/04/2013). Sense perjudici d'això anterior, havien sol·licitat a la Conselleria de Sanitat un estudi epidemiològic (30/04/2013) i una avaluació d'impacte en salut (27/06/2013). En el moment de dirigir-se a esta institució no havien rebut resposta expressa.

En la queixa núm. 1403694 els interessats manifestaven que, en data 25/11/2013, van presentar escrit per sol·licitar a la Conselleria de Sanitat (Direcció General de Salut Pública):

(...) que es prenguen mesures per a protegir la salut dels ciutadans exposats a les emissions del crematori de Sant Joan d'Alacant i per a obtindre informació concernent a la seua activitat (...) exposaven la seua situació i les seues preocupacions en relació amb el risc que genera en la població l'activitat del crematori de Sant Joan i sol·licitava a la directora general de Salut Pública, que prenguera les mesures que considerara pertinents per a evitar un dany irreparable sobre la salut de la població davant de la falta de compliment per part de l'Administració local de la legalitat vigent en matèria de salut pública; informació sobre l'estudi epidemiològic que l'Administració autonòmica estaria realitzant sobre l'activitat i informació sobre mesures

adoptades en altres crematoris de la Comunitat Valenciana l'activitat dels quals podria estar perjudicant la salut dels ciutadans.

En el moment de dirigir-se a esta institució, l'escrit de 25/11/2013 no havia obtingut resposta expressa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1408591 assenyalaven que, en data 23/05/2014, van dirigir sol·licitud a la Direcció General de Salut Pública de la Conselleria de Sanitat:

(...) que es paralitze cautelament l'activitat del crematori de Sant Joan d'Alacant davant de la provada emissió de contaminants en activitats que excedixen allò que s'ha estipulat en la llicència d'emissions de l'activitat, i pel perill que estos contaminants generen per a la salut pública. Així mateix, sol·licitaven del Síndic de Greuges que "(...) requerisca la Sra. directora general de Salut Pública que responga a la sol·licitud a què ens referim en el motiu d'esta queixa, i reiterem la nostra sol·licitud de paralització cautelar del crematori de Sant Joan i de l'ús de fonament de dret que suporta l'aplicació del principi de precaució.

Per acabar, en la queixa núm. 1408695 els seus promotors assenyalaven que, en data 16/05/2014, havien dirigit escrit a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Direcció General de Qualitat Ambiental) en el qual manifestaven el següent:

(...) un informe acreditat va demostrar que el crematori de Sant Joan emetia contaminants en valors superiors als disposats en la seua llicència administrativa d'emissions. Davant d'este fet i davant del perill que estos contaminants representen per a la salut pública, se sol·licitava a la Direcció General de Qualitat Ambiental, o una altra administració competent, que prenguera les mesures necessàries per a la paralització cautelar de l'activitat del crematori, així com que se'ns informara de les mesures d'inspecció i control que les administracions competents en matèria de medi ambient havien realitzat fins a la data de l'activitat. Un escrit semblant, dirigit a la Direcció Territorial de Medi Ambient d'Alacant es va registrar en el mateix moment i lloc. Cal ressenyar que, amb data 29/12/2013, el director general Qualitat Ambiental ens va comunicar que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Sant Joan i a la Direcció General de Salut Pública que se li comunicara qualsevol irregularitat en matèria d'atmosfera que es detecte en la instal·lació del crematori de Sant Joan per si es considera que s'ha de suspendre l'activitat.

Fins a la data, únicament se'ns has comunicat, el dia 16 de juny del 2014, que la Direcció General de Qualitat Ambiental havia sol·licitat a la Direcció Territorial d'Alacant com a unitat administrativa que va resoldre l'autorització d'emissions a l'atmosfera, les infraccions que es desprenen de l'informe d'inspecció d'emissió de contaminants, i per part de la Direcció Territorial de Medi Ambient d'Alacant, que el dia 22/05/2014, s'havia donat trasllat de les nostres sol·licituds a la Direcció General de Qualitat Ambiental.

En conclusió, el crematori de Sant Joan, que és una activitat catalogada per l'Administració com a contaminant i perillosa, a més de funcionar sense el preceptiu informe favorable de la Conselleria de Sanitat, funciona actualment incomplint els condicionants de la llicència administrativa d'emissions. No obstant això, això no ha implicat en absolut cap acció

preventiva sobre la salut dels ciutadans que porten exposats mesos als contaminants generats per l'activitat". A pesar del temps transcorregut, la Direcció General de Qualitat Ambiental no havia donat resposta expressa a l'escrit dels promotors de la queixa de data 16/05/2014, que, així mateix, assenyalaven que "(...) reiterem la nostra sol·licitud de paralització cautelar del crematori de Sant Joan i de l'ús del fonament de dret que dóna suport a l'aplicació del principi de precaució.

Totes les queixes van ser admeses a tràmit, per la qual cosa des d'esta institució vam sol·licitar informe a les administracions implicades. A continuació, exposem el que ens van informar.

En la queixa núm.13017613, la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Qualitat i Atenció al Pacient de la Conselleria de Sanitat ens va comunicar en data 4/10/2013, entre altres qüestions, el següent:

Atenent a la sol·licitud que ens fa sobre la realització d'un estudi epidemiològic i una avaluació de l'impacte en salut, del crematori de Sant Joan, li comuniquem que:

L'estudi epidemiològic en la zona d'influència del crematori de sant Joan, l'etapa prèvia la inici del treball de camp consistent en disseny d'estudi, recerca de bibliografia, disseny d'enquestes de recollida de dades, circuit d'informació i valoració de la seua factibilitat està conclòs i sols falta l'adaptació i inclusió en l'aplicació informàtica que s'està realitzant en l'actualitat.

Atés el disseny de l'estudi, observacional prospectiu sobre la patologia observada o percebuda en relació amb l'activitat del crematori, en la població atesa pels facultatius de primària del Centre de Salut de Sant Joan, la recollida de dades ha de començar després de l'inici de l'activitat del crematori. Després de la seua posada en marxa està previst iniciar la recollida de dades com més prompte millor.

En relació amb l'avaluació de l'impacte en la salut, i seguint el que disposa la vigent redacció de l'article 15, del Reglament de policia sanitària mortuòria en la Comunitat, en un text aprovat per Decret 195/2009, de 30 d'octubre, del Consell, que concreta: "els forns crematoris de cementeri o d'incineració de cadàvers, així com els forns crematoris de cementeri, estan subjectes a l'autorització de l'Ajuntament o, si s'escau, dels ajuntaments corresponents, amb un informe previ favorable en matèria de salut pública, amb especial referència a la sanitat ambiental de la Conselleria de Sanitat", des de la Unitat de Sanitat Ambiental, adscrita a la Subdirecció General d'Epidemiologia, de la Direcció General de Salut Pública, i a sol·licitud de la mercantil titular de la instal·lació, remesa a la Direcció Territorial de Sanitat a Alacant, es va elaborar el corresponent informe sanitari, que cobrix també la necessitat realitzar l'avaluació d'impacte de salut, disposat en la Llei 33/2011, general de salut pública.

Per a això, i en no funcionar la instal·lació en qüestió per absència de llicència municipal, com sempre que es realitza un informe previ a l'obertura, es van sol·licitar analítiques d'emissions atmosfèriques en un forn crematori semblant a l'instal·lat a Sant Joan d'Alacant, tot aplicant les



variables pròpies de la ubicació real, a fi de poder avaluar el risc per a la salut de les poblacions pròximes a la referida instal·lació.

La presa de mostres es va realitzar durant tres dies per una empresa especialitzada i acreditada per ENAC, i va ser supervisada per tècnics de salut pública. Els resultats van estar disponibles dos mesos després de la presa de mostres. Una vegada rebuts els resultats d'emissió, es va realitzar l'informe sanitari a través de la utilització de càlculs de dispersió de contaminants i d'avaluació de riscos per a la població.

L'informe sanitari de tot això va ser enviat a la Direcció Territorial de Sanitat a Alacant el passat 29 de juliol del 2013 i, d'ací, a l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant, com a administració competent en la llicència municipal.

En la queixa núm. 1403694, la Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General de Salut Pública, ens va comunicar en data 23/09/2014, entre altres qüestions, el següent:

Esta queixa va ser atesa mitjançant l'escrit de la Direcció General de Salut Pública, remès als autors de la queixa, el passat 10 de març del 2014. Amb la nova remissió de 16 de setembre del 2014, igualment per esta Direcció General i per a la mateixa destinatària, en nom de les associacions ciutadanes i veïnals, tot prevegent el contingut de l'informe jurídic de l'Advocacia de la Generalitat (annex I), s'actualitza i s'amplia la informació disponible (annex II) i entenem que es dona resposta a allò que s'ha formulat en esta queixa.

Concretament, respecte de la queixa núm. 1403693 (queixa tancada el 29/09/2014 a petició de la interessada) l'Administració sanitària informava el següent:

Respecte de la sol·licitud de l'autora de la queixa cal exposar que el destinatari, cap de la llavors denominada Unitat de Sanitat Ambiental, és un cap de secció d'esta Direcció General, a què competixen els aspectes tècnics, com ara l'elaboració de l'avaluació d'impacte en salut i altres documents tècnics però no la remissió d'informes o documents que supervisa esta Direcció General. Amb la mateixa data d'entrada de 14 de gener del 2014 i idèntic contingut, va tindre entrada un altre escrit, però este dirigit a esta Direcció General, i que es considera el document que s'ha de respondre.

Sobre esta sol·licitud de documentació, que implicava documents d'altres administracions públiques i de la mercantil titular de la instal·lació, es va sol·licitar, a través de la Subsecretaria de Sanitat, informe jurídic a l'advocacia de la Generalitat sobre l'actuació que havia de realitzar-se, segons les disposicions vigents, informe (annex I) que es va rebre, des d'esta Subsecretaria, el passat 3 de juliol del 2014 (entrada el 10 de juliol). Amb els continguts d'este informe jurídic i altres informacions tècniques, s'ha remès escrit d'esta Direcció General a la sol·licitant (annex II), i es va ampliar també l'anterior resposta de data de 10 de març del 2014 (annex III).

Finalment, cal manifestar que des de la direcció de la llavors Unitat de Sanitat Ambiental, actualment amb la denominació de Secció de Sanitat Ambiental, i que conserva idèntiques funcions i retribucions, s'han mantingut conversacions telefòniques i reunions presencials amb representants de la Plataforma contra el Crematori i per la Dignitat de Sant Joan, sempre sobre qüestions tècniques i amb l'aquiescència dels seus superiors.

Respecte de la queixa núm. 1408591, la Conselleria de Sanitat, a través de la Direcció General de Salut Pública, ens va comunicar en data 23/09/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) el fonament de la denegació al contingut d'esta queixa ja es va comunicar als sol·licitants en la resposta de la Direcció General de Salut Pública del passat 10 de març, en la qual es va exposar el compliment del que disposa el vigent Reglament pel qual es regulen les pràctiques de policia sanitària mortuòria en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, aprovat pel Decret 39/2005, de 25 de febrer i modificat pel Decret 195/2009, de 30 d'octubre, ambdós del Consell. En este Reglament correspon a la Direcció General de Salut Pública l'emissió de l'informe que recull la nova redacció de l'article 17 d'este Reglament ("en matèria de salut pública, amb especial referència a la sanitat ambiental, de la Conselleria de Sanitat"), una actuació que es va complir a l'estiu de 2013.

D'altra banda, es recull en este Reglament, en l'article 2.2.B, de distribució competencial, que correspon als ajuntaments l'autorització de forns crematoris o d'incineració de cadàvers, per la qual cosa es remetrà al de Sant Joan d'Alacant l'informe de sanitari resultant dels nous mesuraments, per ser l'Ajuntament l'administració competent per a la seua resolució.

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1408695, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, a través de la Direcció General de Qualitat Ambiental, ens va comunicar en data 10/09/2014, entre altres qüestions, el següent:

L'escrit que s'adjunta a l'ofici de l'adjunt segon del Síndic de Greuges va ser presentat en el Registre descentralitzat de la Direcció Territorial d'Alacant en data 16 de maig del 2014. D'este escrit no consta còpia en l'expedient administratiu sancionador seguit en el Servei d'Inspecció Mediambiental.

No obstant això, consta incorporada a l'expedient còpia del mateix escrit, però registrat esta vegada en el Registre General d'esta Conselleria en data 4 de juny del 2014

Amb data 24 de juliol del 2014, s'incoa expedient administratiu sancionador contra la mercantil per l'incompliment dels límits establits en la resolució de 28 de febrer del 2013, del director territorial, per la qual s'atorga autorització d'emissions a l'atmosfera per a la instal·lació de forn crematori.

Amb data 7 d'agost del 2014, es remet escrit d'ampliació d'informació sobre el tanatori l'autora de la queixa. Este escrit no va ser lliurat pel Servei Postal, en no poder trobar a ningú en el domicili, i consta el primer intent de notificació en data 11/08/14 a les 11.20 h i el segon intent en data 12/08/14 a les 12.15 hores. S'adjunta còpia de l'escrit i del justificant de recepció.

Amb data 28 d'agost del 2014 es va intentar la notificació de l'escrit de 7 d'agost del 2014 en el mateix domicili, sense que fins a la data conste la seua recepció pels interessats.

Finalment, amb esta mateixa data s'ha atorgat audiència als interessats, prèvia adopció de la mesura cautelar de suspensió temporal de l'autorització d'emissions a l'atmosfera durant la substanciació de l'expedient administratiu

sancionador, a la vista d'allò que s'ha sol·licitat pels interessats en el procediment, prèvia ponderació dels interessos implicats en este.

Vam traslladar als autors de les queixes el contingut de tots els informes a fi que, si ho consideraven oportú, hi presentaren escrit d'al·legacions. Este tràmit únicament va ser verificat respecte de la queixa núm. 1317613, en què els interessats manifestaven, entre altres qüestions, el següent:

En conclusió, sol·licitem que la Direcció General d'Ordenació, Avaluació, Investigació, Qualitat i Atenció al Pacient, com a part integrant de l'Administració Sanitària de la Comunitat Valenciana, prenga mesures i efectue les gestions necessàries per a evitar un dany irreparable sobre la salut de la població davant de la falta de compliment per part de l'Administració local de la legalitat vigent en matèria de salut pública.

A més, se sol·licita el començament immediat i posterior continuació de l'estudi epidemiològic sobre la repercussió de les emissions del crematori en la salut de la població de Sant Joan d'Alacant i es requerisca informació més específica de l'estudi segons el que menciona prèviament.

Finalment, i si no es considera improcedent, li demanem que transmeta el contingut d'esta carta, com també la documentació adjunta, a la Sra. directora general de Salut Pública, pel fet que les al·legacions que presentem estan relacionades amb dues seccions (sanitat ambiental i epidemiologia), que depén de la seua Direcció. Li demanàriem, també, que li transmetera que finalment, nosaltres (els ciutadans i col·lectius), que al moment oportú vam demanar a la Direcció General de Salut Pública, al mes de juny anterior, l'avaluació de l'impacte ambiental en salut, no en am conéixer el resultat fins mitjan d'octubre i que havíem sol·licitat al mes de febrer anterior l'estudi epidemiològic, vam obtindre resposta al mes d'octubre i a requeriment del Síndic de Greuges.

Davant de l'escrit d'al·legacions i de la documentació remesa per les persones promotores de la queixa, com també a fi de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, demanàrem, quant a la queixa núm. 1317613, una ampliació del contingut del primer informe a la Conselleria de Sanitat i, en especial, quant a les mesures adoptades sobre la suspensió cautelar de l'activitat de la instal·lació a què es referix la present queixa.

Així mateix, sol·licitàrem informe de l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant, atés que en l'escrit d'al·legacions de data 12/11/2013 (registre d'entrada en esta institució de data 14/11/2013) acompanyaven, entre altres documents, un escrit de data 14/11/2013 dirigit a eixa corporació local en què demanaven:

(...) que hem presentat este escrit, l'admeta i considere sol·licitada la suspensió cautelar de l'activitat del forn crematori de cadàvers que duu a terme l'empresa en el nostre municipi de Sant Joan d'Alacant, i l'acorde pel termini que corresponga, fins que l'autoritat sanitària no certifique l'absència de riscos per a la salut de les persones de les emissions d'esta activitat.

En el seu segon informe, la Conselleria de Sanitat ens traslladava la resposta de la Direcció General de Salut Pública a una de les promotores de les queixes:

L'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant és l'òrgan competent per a l'autorització de la instal·lació, segons el que disposa el Decret 195/2009, de 30 d'octubre, en la seua nova redacció de l'article 17, en el qual també es disposa l'elaboració d'un informe previ i favorable en matèria de salut pública, amb especial referència a la sanitat ambiental, de la Conselleria de Sanitat, que és el que ja es va emetre a la Direcció Territorial de Sanitat a Alacant i d'ací, a l'Ajuntament i la mercantil titular de la instal·lació.

Sobre l'estudi epidemiològic de la zona, la principal font d'informació de l'estudi serà l'assistència primària: els facultatius del Centre de Salut de Sant Joan, a través de notificació a la Secció d'Epidemiologia del Centre de Salut Pública d'Alacant, de qualsevol incidència de salut sentida o percebuda que relacione el facultatiu i/o la població atesa amb l'activitat del crematori. La informació sobre el pacient i l'esdeveniment es registrarà en una enquesta epidemiològica (específica per a este estudi) en l'aplicació informàtica de la Xarxa Sentinella Sanitària. Les dades de l'enquesta seran completades mitjançant una enquesta pel personal de la referida secció, i estos seran els que les analitzaran posteriorment. Entre altres variables l'enquesta recull l'edat i les dades sobre el risc de les persones, per la qual cosa serà possible poder valorar de forma individualitzada l'eventual afectació. Atés que es disposarà d'un registre periòdic de les emissions del crematori, es podrà fer una anàlisi conjunta d'ambdós registres. El disseny de l'estudi no planteja termini de finalització, que s'establirà segons els resultats. A més, es completa mitjançant altres registres sanitaris i sistemes d'informació que aporten informació individualitzada dels efectes a llarg termini. L'estudi epidemiològic s'ha iniciat al febrer del 2014 i el territori que cal vigilar serà el més pròxim a la instal·lació que és el que comprén la població de referència del centre de salut; tanmateix, segons el desenvolupament i resultats obtinguts, es podrà implantar en qualsevol altre territori objecte de vigilància.

En el nostre informe, basat en l'avaluació d'impacte en salut, s'han considerat els factors de risc acceptats internacionalment, més enllà de la normativa espanyola d'emissions, per a avaluar les immissions o contaminants que poden arribar a la població.

L'informe va ser realitzat al crematori d'Elx, perquè era el més paregut que estava en funcionament a elecció del titular d'ambdues instal·lacions, però sobre el conjunt de condicions ambientals i poblacionals que corresponen a la ubicació de Sant Joan d'Alacant i va finalitzar amb la indicació a l'empresa perquè aplicaren les millores tècniques disponibles per a solucionar el problema. A partir dels mesuraments que s'han realitzat últimament sobre el crematori de Sant Joan d'Alacant, s'està elaborant un nou informe atés que els esmentats mesuraments s'han efectuat per una empresa acreditada per ENAC i en presència d'un equip d'inspectors i tècnics de sanitat ambiental que n'han verificat les condicions.

S'ha emés un altre informe sobre el crematori d'Elx i s'han utilitzat les seues condicions específiques i el resultat d'esta avaluació d'impacte ambiental i ha estat remés a l'Ajuntament d'Elx i a l'empresa titular d'ambdues instal·lacions. La Direcció General de Salut Pública està en contacte amb sengles ajuntaments per a la millor protecció de la salut dels ciutadans.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant ens va remetre una còpia dels escrits dirigits als promotors de les queixes, com també de les diverses actuacions

realitzades en relació amb la suspensió cautelar de l'activitat de la instal·lació a què es referix la present queixa.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de les queixes, les vam resoldre amb les dades que figuren en els expedients.

En este sentit, de les diverses actuacions realitzades per esta institució es desprén el següent:

Després de l'informe de la Conselleria de Sanitat de 27/06/2013 (Unitat de Salut Ambiental de la Direcció General de Salut Pública) sobre l'avaluació de l'impacte en salut del Tanatori-Crematori de Sant Joan d'Alacant, l'Ajuntament de la referida localitat, els dies 10 i 11 de febrer del 2014 va intentar, sense èxit, realitzar mesuraments en les instal·lacions del tanatori-crematori. Davant de la negativa de la mercantil, la corporació local va sol·licitar autorització judicial.

En este punt, resulta il·lustrativa la interlocutòria 31/2014 del Jutjat del Contenciós Administratiu núm. 3 d'Alacant, de 13/02/2014, en què s'indicava que de l'informe de la Conselleria de Sanitat de juny del 2013:

(...) es conclou que la instal·lació comporta un risc sobre la salut de les poblacions pròximes, pel fet que els resultats obtinguts mostren que el focus d'emissió supera els límits de monòxid de carboni per a la legislació nacional i els límits d'organismes internacionals de major prestigi en l'emissió de dioxines i furans, que la quantificació del risc que es realitza a través de la realització de perill, HQ, mostra que els efectes subcrònics presenten uns nivells tals que s'han d'executar mesures correctores, que de l'estudi realitzat sobre el risc de càncer es desprén que, a causa del nivell d'emissió tan alt de dioxines i furans, estos contaminants, segons les condicions atmosfèriques i de funcionament, presenten distàncies compreses entre 589 i 169 m per a aconseguir el risc acceptable i que en l'interior d'estes zones es troben, el que l'Ajuntament qualifica en la seua petició de zones sensibles, com ara la UMH, l'Hospital Universitari, el Centre Dr. Esquerdo, el centre de dia per a persones majors dependents La Suïssa, el col·legi públic Lo Romero, la unitat d'hospitalització d'antialcohol i el Centre de Salut de Sant Joan.

Després d'obtenir l'autorització judicial, l'entitat encarregada per l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant va efectuar els mesuraments. Es va traslladar el resultat dels mesuraments a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, com també a la Conselleria de Sanitat.

A continuació, li exposem els fonaments de les recomanacions amb què concloem.

a) En relació amb l'actuació de la Conselleria de Sanitat

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.

Entre la documentació remesa a esta institució, consta un escrit de la directora general de Salut Pública, de data 16/09/2014, dirigit a una de les persones promotores de les queixes, en què s'indicava el següent:

No obstant això, sí que es va sol·licitar aclariment sobre el resultat de l'hidrocarbur policlínic aromàtic naftalé que, segons l'informe de SGS Technos, com bé ressalta en el seu escrit, "Resultat fora del rang de linealitat. No es complix amb els criteris de recuperació del mètode analític", la qual cosa implica la repetició del mesurament d'eixe paràmetre per a complir amb els mencionats criteris de recuperació i emetre el corresponent informe d'impacte de salut. Recentment, en presència d'inspectors i tècnics de sanitat ambiental, s'ha efectuat esta presa de mostres i, quan en tinguem el resultat, s'emetrà el corresponent informe sanitari.

En este sentit, respecte de la petició dels autors de les queixes de suspensió cautelar de l'activitat del tanatori-crematori, segons ens indicava la Conselleria de Sanitat, de conformitat amb el Reglament de pràctiques de policia sanitària mortuòria, Decret 39/2005, de 25 de febrer i modificat pel Decret 195/2009, de 30 d'octubre, correspon a l'Ajuntament o, si s'escau, als ajuntaments, l'autorització de forns crematoris o d'incineració de cadàvers, tot això "amb un informe previ favorable en matèria de salut pública, amb especial referència a la sanitat ambiental, de la Conselleria de Sanitat".

Entenem que l'Administració sanitària no ha finalitzat l'elaboració d'este segon informe (pendent que la consultora aclarisca un resultat).

b) En relació amb l'actuació de l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant.

L'article 2 (distribució competencial) del Decret 195/2009, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova la modificació del reglament pel qual es regulen les pràctiques de policia sanitària mortuòria en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, aprovat pel Decret 39/2005, de 25 de febrer, del Consell, estableix en l'article 2 el següent:

1. Les facultats administratives en matèria de policia sanitària mortuòria corresponen a la Generalitat i als ajuntaments.
2. En concret, és competència dels ajuntaments:
  - a) L'autorització de cementeris i tanatoris, tant de nova construcció com, si s'escau, la seua ampliació, reforma i clausura definitiva.
  - b) L'autorització de forns crematoris o d'incineració de cadàvers.
  - c) L'autorització de forns crematoris de cementeri.
  - d) L'autorització d'inhumació de cadàvers.
  - e) L'autorització de cremació o incineració de cadàvers.
  - f) El control sanitari de les empreses, les instal·lacions i els servicis funeraris regulats en este Reglament.
  - g) Com també, qualsevol altra autorització que es determine en el present reglament.

Estes competències es regularan a través de la corresponent ordenança municipal, que haurà d'estar adaptada al que estableix el present reglament.

3. Les ordenances o reglaments municipals podran establir requisits mínims de qualitat o disponibilitat dels mitjans amb què han de comptar les empreses funeràries, si bé estos requisits han de justificar-se d'acord amb objectius de qualitat del servei, i han de ser proporcionals a la població i índex de mortalitat del municipi, sense que, en cap cas, directament o indirectament, puguin implicar una restricció a la lliure concurrència entre empreses funeràries.

D'altra banda, l'article 17 (autoritzacions administratives per a l'obertura de forns crematoris o d'incineració de cadàvers i forns crematoris de cementeri), del referit Decret del Consell, estableix:

1. Els forns crematoris o d'incineració de cadàvers, com també els forns crematoris de cementeri, estan subjectes a l'autorització de l'Ajuntament, o si s'escau, als ajuntaments corresponents, amb un informe previ favorable en matèria de salut pública, amb especial referència a la sanitat ambiental, de la Conselleria de Sanitat.

2 Finalitzades les obres, l'empresa instal·ladora ho ha de comunicar a l'Ajuntament corresponent, el qual ha de comprovar si s'han observat les condicions del projecte i les imposades en l'informe autonòmic, si escau. Una vegada feta esta comprovació, l'Ajuntament pot posar en funcionament les instal·lacions o autoritzar-lo.

3. En transcórrer un mes des de la recepció de la comunicació de finalització de les obres sense que s'haja dictat una resolució expressa d'obertura, s'entén estimada la petició.

D'e les actuacions es desprén que la corporació local, en l'actualitat, es troba a l'espera de l'informe de la Conselleria de Sanitat (Salut pública) a fi de prendre alguna decisió en relació amb l'activitat del tanatori-crematori.

c) En relació amb l'actuació de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient.

De tot el que s'ha informat es desprén que l'expedient sancionador es va iniciar per part de la Conselleria el 16/07/2014, i es troba, en el moment d'informar esta institució (10/09/2014), en fase d'instrucció (tràmit d'audiència als interessats).

A la vista d'això anterior i tenint en compte que es troba en curs la tramitació de l'expedient sancionador, esta institució, com a garant dels drets que pogueren veure's afectats, no pot sinó recordar que l'article 103 del nostre text constitucional imposa a les administracions públiques el mandat constitucional de servir als interessos generals. Segons s'ha posat reiteradament de manifest, en el marc d'este genèric deure s'emmarquen una sèrie de principis informadors de l'actuació administrativa, en el que destaca especialment el principi d'eficàcia.

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, ha explicat este principi com un dels distints principis que han d'observar les administracions públiques a l'hora de servir als interessos generals (article 3). D'altra banda, i com a manifestació del principi d'eficàcia, l'article 74 d'esta mateixa Llei, en regular l'impuls del procediment administratiu, estableix que haurà de trobar-se sotmés al criteri de celeritat.

d) En relació amb l'actuació de les tres administracions.

El principi de col·laboració entre les administracions públiques és inherent a la forma d'organització territorial de l'Estat espanyol i es fonamenta en els principis de solidaritat (article 2 i 138 de la Constitució) i en el d'eficàcia i eficiència en l'actuació dels poders públics (article 103.1 de la Constitució). No obstant això, el text constitucional formula el principi de col·laboració en uns termes d'abstracció i de generositat que porten causa del fet que la Constitució, quan dissenya el nou marc d'organització territorial de l'Estat espanyol, no hi fa referència expressa ni, per això, als mecanismes. El desenvolupament d'este principi és jurisprudencial, en este sentit, el Tribunal Constitucional el considera implícit en la pròpia essència de l'organització territorial de l'Estat que s'implanta en la Constitució i que, per això, “no cal justificar en preceptes concrets” (STTC 18/1982, de 4 de maig).

D'altra banda, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, assenyalava en l'article 4 el principi de les relacions entre les administracions públiques (article redactat d'acord amb la modificació de Llei 4/1999, 13 gener). En este sentit, l'apartat primer assenyalava el següent:

1. Les administracions públiques actuen i es relacionen d'acord amb el principi de lleialtat institucional i, en conseqüència, hauran de:

a) Respectar l'exercici legítim per les altres administracions de les seues competències.

b) Ponderar, en l'exercici de les competències pròpies, la totalitat dels interessos públics implicats i, en concret, aquells la gestió dels quals estiga encomanada a les altres administracions.

c) Facilitar a les altres administracions la informació que necessiten sobre l'activitat que exercisquen en l'exercici de les seues pròpies competències.

d) Prestar, en l'àmbit propi, la cooperació i assistència actives que les altres administracions pogueren demanar per a l'eficaç exercici de les seues competències.

El principi de lleialtat institucional actua, segons l'exposició de motius de la Llei 4/1999, com un “criteri rector que facilite la col·laboració i cooperació entre les diferents administracions públiques”. Això és motivat pel fet que les distintes administracions públiques conflüixen sobre un mateix espai físic, una activitat o sector.

La col·laboració en l'àmbit de les relacions entre les administracions públiques és l'entorn natural en què s'ha de manifestar-se el deure general de respecte i lleialtat



institucional en l'actuació de cada Administració pública en les seues relacions amb els altres.

Atenent a tot el que antecedit, recomanarem a la Conselleria de Sanitat, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, i l'Excm. Ajuntament de Sant Joan d'Alacant que, de manera coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, continuen adoptant totes les mesures legals que tinguen al seu abast per a protegir el dret a la salut de les persones i el dret a gaudir d'un medi ambient adequat, i que valoren la conveniència de constituir un grup de treball interadministratiu, en el si del qual s'analitze l'adopció de les mesures i s'efectue un control i seguiment sobre el compliment real i efectiu d'estes.

En el moment de redactar este informe anual, estem pendents de rebre les corresponents contestacions de totes les administracions implicades sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

#### **14. Falta de resposta a reclamacions**

L'autor de la queixa núm. 1400205 manifestava els fets i les consideracions següents:

(...) rebem sengles cartes on se'ns informava que, tant a la meua esposa com a mi, se'ns canviava de metge de capçalera a partir del dia 20 del present, és a dir, dos dies després (...) en no estar d'acord amb el canvi de facultatiu, el mateix dia 18/12/2013 vam presentar “full de queixa” en el CS d'Alaquàs (Departament de Salut 9), sense rebre resposta (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem 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 en data 21/02/2014, entre altres qüestions, el següent:

(...) li comuniquem que esta queixa va ser presentada en el Centre de Salut d'Alaquàs, el qual la va traslladar al Departament de Salut de València Hospital General, òrgan competent per a contestar, amb data registre d'entrada de 7 de gener del 2014.

Li adjuntem còpia de la contestació del dia 6 de febrer de 214, dins del termini legalment establert.

Vam traslladar el contingut de l'informe i la documentació remesa 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 21/03/2014.

Arribats a este punt i concloua la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

L'article 9.6 del Decret 37/2006, de 24/03, del Consell, que regula la lliure elecció de facultatiu i centre, estableix el següent:

Els pacients a qui se'ls haja efectuat un canvi de metge o centre per raons organitzatives podran sol·licitar ser atesos pel facultatiu o el centre que anteriorment va tindre assignat, una vegada transcorreguts tres mesos des del canvi efectuat. Es farà el canvi de metge o centre quan la sol·licitud siga estimada per l'autoritat sanitària competent.

En relació amb la demora a donar resposta expressa al “full de queixa”, li demanem que considere els arguments, que a continuació li exposem, que són el fonament del suggeriment amb què concloem.

L'Ordre de 27 de setembre del 2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, suggeriments i agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat, en l'article 9 (“Termini de resposta”), estableix el següent:

Totes les queixes i el suggeriments hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta llevat que no consten les dades necessàries per a la remissió de la contestació. La notificació s'haurà de notificar a l'interessat en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre de l'òrgan competent de la resposta. La notificació de la resposta es regirà per les normes que regulen este tràmit per als actes administratius.

De les actuacions es desprén que el “full de queixa” va tindre entrada en el registre de l'òrgan competent en data 7/01/2014 i va obtindre resposta expressa en data 6/02/2014, per la qual cosa, des d'este punt de vista, l'actuació de l'Administració va ser correcta.

No obstant això, el “full de queixa” va tardar 19 dies a ser remés a l'òrgan competent per a resoldre. En este sentit, si bé és cert que en l'Ordre de 27 de setembre del 2007 no s'estableix termini de remissió de la reclamació de l'òrgan receptor a l'òrgan que ha de resoldre, no és menys cert que 19 dies semblen un termini excessiu.

En este sentit, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, dins de l'ordenació del procediment estableix en l'article 74.1 que “el procediment, sotmés al criteri de celeritat, s'impulsarà d'ofici en tots els seus tràmits”, així com en l'article 75, el principi de celeritat en les actuacions administratives.

En l'àmbit sanitari, la Llei 14/1986, general de sanitat, en l'article 7, estableix:

Els servicis sanitaris, com també els administratius, econòmics i qualssevol altres que siguen necessaris per al funcionament del Sistema de Salut, adequaran la seua organització i funcionament als principis d'eficàcia, celeritat, economia i flexibilitat.

Atenent a tot això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en casos com el que hem analitzat, extremara al màxim la seua obligació de remetre, a la major brevetat, els “fulls de queixes” als òrgans competents per a resoldre'ls, tot això de conformitat amb el principi de celeritat a què han de sotmetre's totes les actuacions de les administracions públiques.

La recomanació va ser acceptada per la Conselleria de Sanitat i va expressar la seua intenció de “millorar en el compliment de donar resposta i amb la celeritat necessària en

la seua tramitació als escrits que la ciutadania dirigix a l'Administració". Davant d'això anterior, vam concloure les nostres investigacions.

## **VI. SERVICIS LOCALS I RÈGIM JURÍDIC**

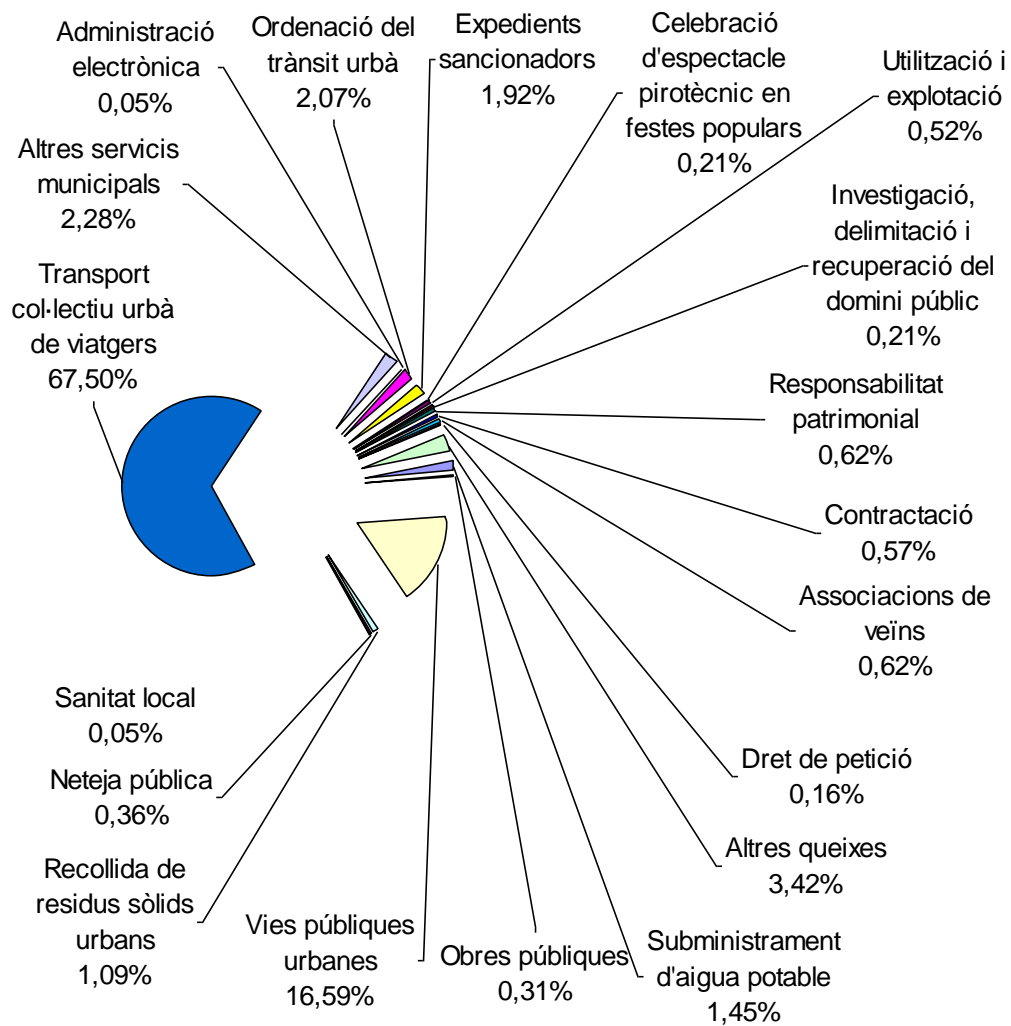
### **1. Introducció**

Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2014 pujaren a un total de 1.929, davant de les 419 presentades en 2013, 340 en 2012 i 369 en 2011.

Respecte de l'evolució experimentada en els últims anys, en 2010 s'hi van presentar un total de 338 queixes, davant de les 368 queixes presentades en 2009 i les 325 queixes en 2008.

## 2. Servis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

<b>Àrea de Servis i Règim Jurídic</b>	<b>Queixes</b>
Subministrament d'aigua potable	28
Obres públiques	6
Vies públiques urbanes	320
Recollida de residus sòlids urbans	21
Neteja pública	7
Sanitat local	1
Transport col·lectiu urbà de viatgers	1302
Altres servis municipals	44
Administració electrònica	1
Ordenació del trànsit urbà	40
Expedients sancionadors	37
Celebració d'espectacle pirotècnic en festes populars	4
Utilització i explotació	10
Investigació, delimitació i recuperació del domini públic	4
Responsabilitat patrimonial	12
Contractació	11
Associacions de veïns	12
Dret de petició	3
Altres queixes	66
<b>Total Àrea de Servis i Règim Jurídic</b>	<b>1929</b>



### 3. Servis

#### 3.1. Subministrament d'aigua potable

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1316752 va dirigir un escrit a esta institució en què substancialment exposava la seua disconformitat amb l'excessiu retard que s'estava produint en l'obertura d'un pou a la localitat de Gilet, ja que, des del 18 de juliol del 2012 es trobava sense servici, a pesar de subministrar aigua d'excel·lent qualitat.

Així mateix, ens exposava que, com a conseqüència del tancament del pou, l'empresa concessionària del servici d'aigua potable havia incrementat el preu de les tarifes un 24% i l'Ajuntament no havia dit res sobre este augment desorbitat. De la mateixa manera assenyalava que les noves tarifes, aprovades al juliol del 2013, s'havien aplicat retroactivament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Gilet ens va remetre un informe en què, després de detallar els diversos tràmits judicials que van culminar amb el tancament del pou, exposava el seu compromís que "(...) en el cas que el pou es trobe en muntanya pública, cal efectuar immediatament la seua reobertura (...)".

Respecte de la justificació de l'increment de les tarifes, requerirem l'Ajuntament de Gilet que ens remetera una còpia de l'informe tècnic municipal emés en què dóna el vistiplau a este augment. L'Ajuntament, en compte de remetre'ns l'informe tècnic municipal, ens va enviar una comunicació que l'empresa concessionària del servici d'aigua potable va presentar en l'Ajuntament en què informava sobre les noves tarifes. En la comunicació tampoc no s'exposava cap motiu justificatiu de l'increment.

En la fase d'al·legacions als informes municipals remesos a esta institució, els autors de la queixa van insistir a denunciar que quan l'Ajuntament va desmantellar i va tancar el pou ja se sabia que s'ubicava en muntanya pública; que l'enorme increment de les tarifes, aprovades per silenci administratiu, no estava justificat, i que les noves tarifes aprovades al juliol del 2013 s'havien aplicat retroactivament.

Els autors de la queixa concloïen amb les afirmacions següents:

(...) en tot este procés és evident que l'únic beneficiat ha sigut l'empresa privada que té la concessió de l'aigua (...) que ha incrementat el preu de la concessió de subministrament d'aigua a la població i els perjudicats els ciutadans de Gilet que estem obligats a suportar una pujada desproporcionada i injustificada en els nostres rebuts d'aigua (...).

Davant d'estos antecedents que conformaven l'expedient de queixa, considerarem adequat recomanar a l'Excm. Ajuntament de Gilet que adoptara "les mesures necessàries per a aconseguir la immediata reobertura del pou ubicat en muntanya pública, i que revisara les tarifes l'increment de les quals no estiga degudament justificat i evitara la seua aplicació retroactiva".

En la data de conclusió del present Informe anual ens trobem a l'espera de rebre un escrit de l'Ajuntament de Gilet, en què manifeste si accepta la recomanació emesa o, si s'escau, que ens comuniqui les raons que considere per a no fer-ho.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1318092 exposava en l'escrit inicial presentat davant d'esta institució la seua disconformitat amb el tall del subministrament d'aigua potable a l'habitatge que ocupa com a arrendatari, situat en una urbanització del terme municipal d'Altea.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament d'Altea ens va remetre un informe elaborat per l'empresa encarregada del servei municipal d'aigua en què s'indicava el següent:

(...) amb data 3 de juny del 2013 es produïx la devolució bancària de la nostra factura de data 23/05/2013, domiciliada en el compte de l'autor de la queixa. Posteriorment, es notifica a través de correu de 24/06/2013 i 1/07/2013 este fet i l'avís previ de suspensió de subministrament derivat d'este deute a l'adreça de subministrament i a nom de l'abonat (propietària) (...) en no tindre cap resposta es torna a notificar mitjançant correu certificat amb data 8/7/2013 el tall de subministrament per falta de pagament, el qual es produïx amb data 27/08/2013 ja que se seguia devent la factura, la qual cosa comporta una factura adicional de reposició de subministrament de 60,33 euros (...).

Partint d'estos fets, considerem pertinent destacar que, segons ens informa l'Ajuntament, la notificació del deute i el tall del subministrament van ser notificats a la propietària de l'habitatge. No es van notificar a l'inquilí, i això, malgrat que el rebut estava domiciliat en un compte bancari seu.

En este sentit, considerem que si l'empresa encarregada del servei d'aigua potable va acceptar que el rebut estiguera domiciliat en un compte bancari que no pertany al propietari titular del contracte, la notificació dels deutes pendents de pagament i el tall del subministrament s'haurien d'haver fet, no solament a l'amo de l'habitatge, sinó també al domicili del titular del compte bancari on es carregaven els rebuts.

En el cas que ens ocupava, no s'havia acreditat que s'haguera intentat notificar a l'inquilí el deute i el tall del subministrament en el domicili que figura com a titular del compte bancari o en algun altre que poguera conèixer l'Ajuntament.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Altea que, com que no s'havia notificat el deute ni el tall de subministrament a l'inquilí, titular del compte bancari en què estaven domiciliats els rebuts, s'anul·lara el cost adicional de reposició del subministrament de 60,33 euros.

A través de la corresponent comunicació, l'Administració implicada ens va comunicar la no-acceptació de la recomanació emesa, per considerar que les notificacions havien sigut correctament realitzades i que ens trobàvem davant d'un problema d'índole particular, entre la propietària de l'habitatge i l'inquilí.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1319026 es va dirigir al Síndic de Greuges per manifestar que havia sol·licitat, sense èxit fins a aquell moment, la revisió de les quantitats de les factures, per entendre que havien prescrit.



Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de San Miguel de Salinas ens va remetre un informe en què, respecte de la disconformitat amb la facturació, indicava que:

(...) amb data 7 de juny del 2010 esta alcaldia dicta resolució (...) que en el punt segon aprova, entre d'altres, la liquidació d'aigua per un import de 44.232,77 euros (...) esta resolució és lliurada a l'autor de la queixa, qui no presenta recurs dins de termini contra cap dels punts de la resolució, ni sobre el contingut de la liquidació. Presenta un escrit (...) en què demana “eximir-se del pagament del deute reclamat ja que no recau cap responsabilitat sobre la meua persona”, i al·lega per a això que la societat va passar a ser propietat seua l'1 de gener del 2010 i que, d'acord amb la clàusula sisena del contracte de compravenda, la part venedora és la responsable d'este deute (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa ens va lliurar una còpia de la resolució d'alcaldia de data 20 de març del 2013 en la qual, després de fer-hi constar que “és possible que s'haja produït un error en la quota tributària”, s'ordenava al tresorer municipal la suspensió del procediment d'embargament per un termini de tres mesos. Així mateix, s'insistia en la prescripció de les quantitats facturades, fet que hauria de ser apreciat d'ofici per l'Ajuntament encara que haguera sigut ferma la resolució municipal aprovatòria de la liquidació.

En analitzar la pretensió plantejada pel ciutadà, vam creure oportú recordar, a este efecte, el que disposa l'article 69.2 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT): “La prescripció s'aplicarà d'ofici, fins i tot en els casos en què s'haja pagat el deute tributari, sense necessitat que la invoque o l'exceptue l'obligat tributari”.

Davant el que preveu esta disposició legal, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de San Miquel de Salinas que, tenint en compte que era possible que s'haguera produït un error en la quota tributària, es revisara la facturació emesa i, en cas de constatar que es tractava de quantitats prescrites, s'anul·lara la liquidació aprovada.

La no-acceptació de la recomanació emesa, per entendre l'Administració que el deute havia sigut correctament calculat i exigit i no havia prescrit, va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, un ciutadà es va dirigir al Síndic de Greuges per denunciar l'incompliment municipal de l'obligació legal, prevista en l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, de prestar el servici de subministrament d'aigua potable als habitatges situats en determinades vies públiques del municipi del Campello. Este escrit va motivar l'obertura de l'expedient de queixa núm. 1400371.

Arran del nostre escrit de petició d'informació a l'Administració implicada, l'Excm. Ajuntament del Campello ens va remetre un informe del cap del servici de Gestió Urbanística, en el qual es detallava el següent:

(...) l'àmbit objecte de la consulta es tracta d'un sòl urbà, d'acord amb el vigent Pla General, sense urbanització consolidada, per la qual cosa, per a l'actuació sol·licitada la tècnica considera que la solució que assegura una major qualitat i homogeneïtat en les obres d'urbanització és l'actuació

integrada (...) a partir d'esta actuació integrada es redactaria el corresponent projecte d'urbanització, en el qual es recolliren les obres necessàries per a introduir els servicis necessaris perquè les parcel·les ubicades en este àmbit obtingueren la condició de solar. Entre estos servicis es troba el subministrament d'aigua potable a les parcel·les (...) es podria valorar des dels servicis tècnics municipals la possibilitat que els interessats pogueren plantejar l'execució d'una urbanització per fases (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a manifestar la impossibilitat d'assumir el cost de la totalitat dels servicis urbanístics, per fases, en un termini màxim de 2 anys.

Partint d'estos fets, esta institució no va poder sinó destacar que, tot i ser conscients dels problemes que la greu crisi econòmica que vivim està generant en l'activitat urbanística dels municipis, no resulten infreqüents les queixes que rebem sobre la impossibilitat d'assumir pels propietaris el cost íntegre de la totalitat dels servicis urbanístics d'implantació obligatòria.

En virtut d'això, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament del Campello que els servicis tècnics municipals valoraren la possibilitat d'executar la urbanització per fases en un termini més ampli que el de dos anys, que poguera ser assumit pels propietaris.

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

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1400473 denunciava l'opacitat mostrada per l'Administració municipal de San Antonio de Benagéber als continus requeriments que se li havien efectuat per a conèixer la qualitat de l'aigua potable que s'abocava a les xarxes d'abastament de la població

En considerar que la queixa reunia els requisits establits per la normativa que regula esta institució, va ser admesa a tràmit i vam demanar a l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber que ens remetera un informe sobre la denúncia formulada per l'interessat.

L'Ajuntament de San Antonio de Benagéber ens va remetre un informe en què indicava que:

En relació a la queixa referida, en primer lloc s'ha de considerar primordialment que el reclamant és regidor d'esta entitat i forma part d'un partit opositor al que hi governa. Per la seua qualitat de regidor, l'interessat coneix i disposa de tota la informació que mereix i fins i tot forma part de la Comissió Informativa Especial de l'Aigua Potable Municipal, creada a fi d'estudiar este tipus de qüestions. Per tant, la queixa en qüestió tracta d'un tema totalment resolt des del punt de vista d'esta alcaldia.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar 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 el seu escrit inicial.

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, estableix en l'article 3 que per a fer efectius el dret a un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i el deure de conservar-lo, totes les persones podran exercir els següents drets en les seues relacions amb les autoritats públiques, d'acord amb el que preveu esta Llei i amb el que estableix l'article 7 del Codi Civil:

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 li atorga la present 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 en l'article 10.
- e) A rebre la informació ambiental sol·licitada en la forma o el format triats.
- f) A conèixer els motius pels quals no se'ls facilita la informació, totalment o parcialment, i també aquells pels quals no se'ls facilita la informació en la forma o el format sol·licitats.
- g) A conèixer el llistat de les taxes i preus que, si s'escau, siguen exigibles per a la recepció de la informació sol·licitada, com també les circumstàncies en què es pot exigir o dispensar este 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 d'esta 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'adopte 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 faça públic el resultat definitiu del procediment en què ha participat i s'informe dels motius i consideracions en què es basa la decisió adoptada, 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 la tutela administrativa:

a) A recórrer els actes i les omissions imputables a les autoritats públiques que contravinguen 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 omissions imputables a les autoritats públiques que constituïsquen vulneracions de la legislació ambiental en els termes que preveu esta Llei.

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

De la lectura dels anteriors fonaments legals, per tant, deduïem que 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 posseïxen informació ambiental, que hauran de ser públicament accessibles a fi que els ciutadans puguen localitzar la informació que necessiten amb la major facilitat.

S'amplia considerablement el tipus d'informació objecte de difusió, tot identificant uns mínims de compliment obligatori d'acord amb la seua importància i urgència. A més, per a 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 l'autoritat a qui s'ha dirigit la sol·licitud tinga la informació sol·licitada, o un altre subjecte en nom seu. Es reduïx el termini de contestació a un mes i només es podrà ampliar quan el volum i la complexitat de la informació ho justifiquen.

També la regulació de les excepcions a l'obligació de facilitar la informació ambiental implica un avanç notable, ja que la denegació no opera automàticament, sinó que l'autoritat pública haurà de ponderar en cada cas els interessos públics en presència, i justificar la negativa a subministrar la informació sol·licitada. I, en tot cas, els motius d'excepció s'hauran d'interpretar de manera restrictiva.

D'altra banda, era necessari destacar que l'article 11.3 de la Llei d'ordenació del territori i protecció del paisatge de la Generalitat Valenciana estableix que:

El paisatge actuarà com a criteri condicionant dels nous creixements urbans i de la implantació de les infraestructures. Els plans que prevegen els creixements urbans i els plans i projectes d'infraestructures contindran un estudi sobre la incidència de l'actuació en el paisatge, que s'inclourà en els estudis d'avaluació estratègica ambiental.

Una conseqüència d'esta determinació és que, prèviament a la implantació de la infraestructura i fins i tot a l'elaboració del seu projecte sustentador, s'ha de dur a terme l'estudi del paisatge o, si s'escau, l'estudi d'integració paisatgística, i que es valore fins i tot l'alternativa zero, que avalue l'impacte dels creixements urbans i els plans i/o projectes d'infraestructures sobre el paisatge.

Així mateix, no era possible obviar que, com a desplegament d'este precepte, el Decret 120/2006, d'11 d'agost, del Consell, va aprovar el Reglament de Paisatge de la Comunitat Valenciana, i en l'esmentat Reglament, el Pla de Participació Pública és previ —tenint en compte el caràcter condicionant del paisatge— a la tramitació de qualsevol projecte d'infraestructures —i en el nostre cas, a la seua aprovació, en conseqüència—, i esta participació pública no pot estar circumscrita a una mera fase d'informació pública (art. 17 del Reglament de Paisatge); és més, en virtut del caràcter condicionant del paisatge, el projecte d'infraestructures que si escau s'haja de dur a terme serà resultat del Pla de Participació Pública i no al revés, és a dir, el Pla de Participació Pública no té com a missió o finalitat justificar el projecte que es vol executar, sinó determinar quin projecte, si escau, es pot dur a terme.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber que facilitara tota la informació activa i passiva en relació amb l'abastiment domiciliari d'aigua potable, així com amb la qualitat del recurs "aigua", per mor de la transparència que ha de dur a terme tota administració pública i, amb més motiu, en recaure la sol·licitud d'informació sobre un bé ambiental bàsic, amb incidència en la qualitat de vida i salut de les persones.

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

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1407547 va dirigir un escrit a esta institució en què manifestava la seua disconformitat amb el tall del subministrament d'aigua en una urbanització situada en el terme municipal de Cullera, i sol·licitava el seu restabliment de manera immediata, en compliment de l'obligació legal prevista en l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Cullera ens va remetre un informe elaborat per l'empresa encarregada del servici municipal d'aigua en què s'indicava que: "(...) la suspensió del servici va ser realitzada a l'empara del que preveu l'article 74 del Reglament Regulador del Servici d'Aigua Potable de l'Excm. Ajuntament de Cullera (...) amb data 14/4/2014 s'efectua el tall del subministrament. Amb data 15/04/2014 es duu a terme la reposició del subministrament (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistia a manifestar que, a pesar que l'empresa concessionària del servici d'aigua potable:

(...) reconeix haver tallat i haver reposat el subministrament d'aigua els dies 14/4/2014 i 15/4/2014, respectivament —sens dubte per la via de fet, ja que no acredita la notificació prèvia als meus representats—, la veritat és que correspon a l'Ajuntament de Cullera dur a terme les obres i connexions necessàries perquè els veïns de la zona disposen d'aigua potable i dels corresponents comptadors per a abonar el consum individualitzat que corresponga (...) lluny de negar-se els meus representats a pagar el consum, el que ocorre és que no hi ha comptadors de consum d'aigua i, consegüentment, cap facturació individualitzada (...) si bé és cert que a això es va comprometre verbalment l'Ajuntament de Cullera en la reunió duta a

terme amb els interessats el 29/04/2014, no es menys cert que no hi ha garanties de compliment del compromís (...).

Després de la lectura dels antecedents que integraven l'expedient de queixa, i en virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Cullera que adoptara totes les mesures que foren necessàries perquè la facturació del subministrament d'aigua potable s'efectuara de forma individualitzada a cada propietari, segons la lectura de consum marcada pel seu comptador.

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

D'altra banda, l'autor de l'expedient núm. 1408351 manifestava en l'escrit de queixa que va presentar davant d'esta institució que, sense avís previ, li va ser tallat el subministrament d'aigua potable al seu domicili. Després d'efectuar les gestions oportunes davant de l'empresa subministradora, va ser informat que s'havia detectat una possible manipulació del comptador, motiu pel qual s'havia acordat el cessament del subministrament, mentre es realitzaven labors de verificació del comptador.

L'interessat manifestava en el seu escrit el seu malestar pel tall sense previ avís del subministrament d'aigua, i també relatava les molèsties que esta situació li havia generat. De la mateixa manera, exposava que no se li havia oferit cap solució per a la situació que estava suportant, i per això sol·licitava la intervenció del Síndic de Greuges.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam demanar un informe a l'Ajuntament de Torrent.

En la comunicació rebuda, eixa Administració va remetre un informe elaborat a este efecte per l'empresa concessionària de la prestació del servici de subministrament d'aigua potable. Segons es feia constar en l'informe:

Amb motiu del procés de presa de lectures dels comptadors en el 2n trimestre d'enguany, es constata pel departament de lectures i facturació que el comptador d'este habitatge en els últims tres trimestres registra una mitjana de consums molt inferior a la mitjana assolida en els anteriors anys, per la qual cosa emeten una ordre de canvi de comptador, ja que s'estima que el comptador haja pogut alentir el seu funcionament per la seua edat, que és de 17 anys aproximadament, o potser tinga alguna obstrucció que produísca el seu mal funcionament (...) el dia 16/06/14, un operari de la nostra empresa acudix a l'habitatge, amb l'ordre de canvi de comptador emesa, en desmuntar el comptador del seu emplaçament es troba que hi ha una brida de plàstic en l'interior del comptador. El servici sol·licita l'assistència de la Policia Local, a fi d'alçar l'oportú atestat, però per motius de saturació, segons ens comuniquen, no poden acudir en eixos moments. El nostre operari realitza les oportunes fotos dels fets.

Posats els fets en coneixement del cap de servici, este ordena que se suspenga el subministrament de forma immediata, d'acord amb allò que estableix el Reglament del Servici del Cicle Integral de l'Aigua del municipi de Torrent publicat en BOPV núm. 271 de 15/11/93, modificat per allò que

s'ha publicat en el BOPV núm. 34 de data 10/J02/2005, que en l'article 88 estableix: "Quan la defraudació es produïska com a conseqüència de qualsevol manipulació en les instal·lacions, se suspendrà la prestació dels servicis contractats fins que aquelles siguen restituïdes al seu primitiu estat i es liquiden per l'infractor els gastos ocasionats."

El nostre operari, seguint les instruccions rebudes, tanca les claus de pas, retira el comptador i precinta la instal·lació, i deposita el comptador retirat en les nostres oficines.

El dia 17/06/14 acudix a les nostres oficines el client per demanar les oportunes explicacions de les nostres accions. Per part del nostre personal d'atenció al públic se li traslladen els fets, se li mostren les fotos i se li faciliten tots els aclariments respecte de la nostra actuació, com també del suport legal per a adoptar-les.

Al mateix temps és informat de les condicions que cal complir perquè es pugui restituir el subministrament, en concret se li informa que, d'acord amb allò que s'ha estipulat pel Reglament del servici en els seus articles 83 i 84, en relació amb l'article 18, la seua conducta constituïx una falta greu que es penalitza, segons l'article 86, amb un recàrrec de facturació de 250 m<sup>3</sup> d'aigua valorats a preu de tarifa vigent, a més d'això haurà de fer front al cost del comptador nou que cal instal·lar per a reposar el subministrament.

En eixe moment el client mostra la seua conformitat amb les condicions, per la qual cosa se li facturen ambdós imports que són satisfets en el moment. Per això, una vegada satisfets els costos a què fan referència els articles 86 i 88, s'emet l'ordre de treball perquè es restituïska el subministrament i es desprecinta la instal·lació i s'hi instal·lant un nou comptador.

A més a més, hem d'indicar que en cap moment i fins a la data s'ha presentat davant de la nostra empresa per part del client cap reclamació amb referència als fets que van motivar la suspensió del subministrament del seu habitatge.

Després de rebre l'informe el vam traslladar 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 el seu escrit d'al·legacions l'interessat manifestava, novament, la seua disconformitat amb el procediment seguit en el present supòsit i, de manera especial, amb el fet que, una vegada detectada la possible existència d'una anomalia en el comptador del seu habitatge, el procediment s'iniciara i s'efectuara la retirada del comptador i el tall del subministrament d'aigua potable, amb els perjudicis que això provoca a una família, sense notificar-li en cap moment les actuacions que es durien a terme i sense intentar l'adopció de mitjans alternatius de resolució del problema detectat, que resultaren menys onerosos.

De la mateixa manera, el ciutadà assenyalava que les fotografies que se li van mostrar per a justificar les decisions adoptades no eren clares ni identificaven sense cap dubte el seu comptador, per la qual cosa no dissipava els seus dubtes sobre l'existència o la inexistència de la manipulació del comptador; una qüestió que, atesa l'absència d'un atestat de la Policia Local i la posterior substitució del comptador, resultava ara de prova impossible.

En relació amb esta qüestió, i quant a la necessitat d'avisar amb antelació els usuaris de la substitució dels comptadors, vam deduir que, si bé és cert que la vigent normativa municipal no preveu expressament esta obligació, no és menys cert que la competència per a regular el servei de subministrament d'aigua potable és de l'Excm. Ajuntament de Torrent, de manera que la corporació local, com a titular i responsable última del servei, 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.

Enteníem que, de fet, en el cas que ens ocupava, si s'haguera notificat a l'autor 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'haurien aclarit els dubtes sobre l'existència o la inexistència d'una manipulació en el comptador de referència i, amb això, sobre la correcció de l'actuació realitzada per l'empresa concessionària del servei.

En virtut de tot el que antecedeix, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Torrent 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 el tall del servei de subministrament i, respecte del cas que ens ocupava, tenint en compte els dubtes existents, que s'anul·lara la facturació efectuada i se substituïra per una mitjana del consum habitual.

L'acceptació parcial de les recomanacions efectuades va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, l'autora de l'expedient de queixa núm. 1408405 manifestava en el seu escrit inicial de queixa que l'Ajuntament d'Alcoi li exigia el pagament d'una quantitat que pujava a 10.000 € per consum d'aigua, segons sembla, a causa d'una sèrie de fuites en la instal·lació interior, que té una extensió superior a 400 m, en no permetre-li tindre el comptador d'aigua en el límit de la seua propietat.

L'Ajuntament d'Alcoi ens va remetre un escrit, al qual adjuntava informe de l'empresa concessionària del servei d'aigua potable del municipi, en què s'assenyalava que:

S'ha comprovat que la instal·lació compresa per la connexió i el comptador està en bon estat de conservació i funcionament, es desconeix el traçat de la instal·lació interior, ja que és responsabilitat del client, la qual suposem que estarà en mal estat a causa del gran nombre de fuites que aparentment ha tingut, algunes comprovades pel nostre servei i comunicades al client tant de forma verbal com per escrit al llarg del temps.

Després de rebre l'informe, el vam traslladar a la promotora 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, i indicava que ja havia canviat 200 metres de canonada de la seua instal·lació interior, sense que fins al moment se sabera on estava la fuga o avaria.

Després de lectura dels documents que integren l'expedient de queixa, deduïem que la interessada, en els seus escrits, sol·licitava que li fóra anul·lat el deute que manté amb la concessionària del servei d'aigua potable, ja que es tractava d'imports desmesurats que en cap cas corresponien a consums efectivament realitzats, i indicava al mateix temps



que l'Ajuntament li havia denegat el canvi d'ubicació del seu comptador perquè este fora instal·lat en el límit de la seua propietat.

En relació amb esta qüestió, en la resolució emesa recordàvem que la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, disposa que correspon al municipi exercir competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en matèria de subministrament d'aigua i de clavegueram i tractament d'aigües residuals. Així mateix, l'abastament domiciliari d'aigua per al consum humà i el clavegueram es configuren com a servici públic de prestació obligatòria per a tots els municipis. L'abastament d'aigua i la seua depuració constitueixen un servici essencial i reservat a favor de les entitats locals.

Per la seua banda, era necessari destacar que l'art. 4 de l'esmentada Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, atribueix als municipis la potestat reglamentària en l'àmbit de les seues competències.

Així, és el Reglament del Servici d'Abastament d'Aigua Potable al municipi d'Alcoi (BOPA 1-6-2004), el que regula la prestació de l'esmentat servici. Este estableix una sèrie de drets i obligacions de l'empresa concessionària i dels clients: entre les obligacions dels clients es troben la del pagament dels consums d'aigua realitzats, que:

Es considerarà extensiva als casos en què s'hagen originat per fuita, avaria o defecte de construcció o conservació de les instal·lacions interiors, o per qualsevol altra causa no imputable a l'entitat subministradora (art.7.1.b) (...) el client està obligat a mantindre la instal·lació d'aigua (comptador, claus, canonada, vàlvula de retorn, etc., des de la clau de vorera (moleta), en bon estat de conservació, fent especial insistència en el manteniment del comptador, de manera que este puga ser desmuntat amb facilitat (art.7.1.c).

Tenint en compte els articles esmentats, resultava clar que la interessada era l'obligada al pagament dels consums d'aigua, encara que resultava raonable pensar que, efectivament, els consums es derivaven d'alguna fuita, avaria, o defecte de construcció o conservació de la instal·lació interior. No apareix en este Reglament cap excepció o possibilitat de reducció de les factures en què no hi haja dubte que els consums que reflectixen són desorbitats i no responguen a consums efectivament realitzats pel client, sinó que són producte d'avaries o fuites. Tanmateix, assenyalem que, en estos casos, molts municipis plantegen la possibilitat de reduir les factures aplicant-hi diversos mètodes, com ara utilitzar la mitjana aritmètica o el consum mitjà diari dels sis mesos anteriors, o d'altres.

Tot i la inexistència d'esta possibilitat en el Reglament del servici d'abastiment d'aigua potable, tal com disposa el Document de Recomanacions Tècniques de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies, aprovat per la seua Comissió Executiva el 29/3/2011, i per la Comissió Executiva d'AEAS (Associació Espanyola d'Abastament d'Aigua i Sanejament) el 15 d'abril del 2011: "a falta de regulació dels mesuraments, es facturarà amb la tarifa del primer tram o bloc els m<sup>3</sup> corresponents a la fuita, fins un màxim de 5 vegades el consum habitual".

Evidentment, les esmentades recomanacions tècniques no tenen cap eficàcia normativa, i només es van citar a efectes informatius, si bé, tal com disposa en la seua introducció:

Tant la Federació Espanyola de Municipis i Províncies com l'Associació Espanyola d'Abastiments d'Aigua i Sanejament, han considerat que podria ser útil per a molts municipis (...) que es poguera disposar d'un document de recomanacions tècniques, actualitzat i adaptat a les estratègies que provenen de les legislacions europea i estatal més recents.

D'altra banda, un dels conceptes que apareix incorporat en les factures de subministrament d'aigua potable és el cànon de sanejament corresponent a la Generalitat Valenciana, creat per la Llei 2/1992, del Govern valencià, de sanejament d'aigües residuals de la Comunitat Valenciana, i el fet imposable de la qual, tal com disposa el seu article 20.2, està constituït per: “(...) la producció d'aigües residuals, manifestada a través del consum d'aigua de qualsevol procedència. El cànon serà exigible des de l'entrada en vigor de la llei i es referirà al volum d'aigua consumida per a usos domèstics o industrials.”

Davant de l'article esmentat, i atés que els consums produïts per una fuga o avaria en la instal·lació no estan destinats a l'ús domèstic o industrial, tal com apareixen definits en l'article 11 del Decret 266/1994, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre el règim economicofinancer i tributari del cànon de sanejament, rectificaria les liquidacions del cànon de sanejament efectuades en les factures emeses a la interessada.

Juntament amb les obligacions del client, el Reglament del servei d'abastiment d'aigües al municipi d'Alcoi estableix les obligacions de l'entitat subministradora, i entre estes, l'art. 5.11 recull l'obligació de “comunicar a l'Ajuntament d'Alcoi de manera immediat qualsevol anomalia que es produïska en relació al servei, sobre qüestions sanitàries, consums inusuals, etc.”, mentre que l'article 5.12 estableix l'obligació de l'entitat subministradora quant a “Informar els clients del servei de possibles anomalies en els consums que es detecten en el moment de la lectura del comptador”.

El compliment de la primera obligació, referida a la interessada, no constava en la documentació remesa per l'Ajuntament ni per Aqualia; i en el cas de la segona, tal com assenyalava el propi informe remés per l'entitat subministradora: “(...) a causa del gran nombre de fuites que aparentment ha tingut, algunes comprovades pel nostre servei i comunicades al client, tant de forma verbal com per escrit al llarg del temps”.

No obstant això, en la documentació remesa per l'empresa concessionària del servei només figurava una notificació a la interessada, de data 10 de gener del 2008, en la qual se li indicava que s'havia comprovat l'existència d'una fuga en la instal·lació particular d'aigua potable. Així, l'incompliment de l'entitat subministradora de l'obligació de notificar als clients sobre consums inusuals havia provocat, en este cas, que no s'hagueren pres mesures per part de l'Ajuntament ni de la promotora de la queixa per a evitar que les pèrdues d'aigua, motivades presumiblement per avaries en la instal·lació particular de la ciutadana, s'hagueren continuat produint.

Una altra petició de la interessada era el canvi d'ubicació del seu comptador fins al límit de la seua propietat, cosa que ja havia sol·licitat davant de l'Ajuntament, que va denegar la seua sol·licitud sense fer referència a cap dels motius pels quals no es podia accedir al que sol·licita. En este cas, cal recordar el deure de motivar els actes administratius, fer referència a les raons, de fet i de dret, que justifiquen la decisió, d'acord amb el que estableix l'article 54 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En virtut de tot el que acabem d'exposar, i atenent a les consideracions exposades, vam considerar oportú dirigir-nos a l'Ajuntament d'Alcoi a fi de fer les recomanacions següents:

1. Que notificara a la interessada els motius sobre la base dels quals va denegar el canvi d'ubicació del seu comptador fins al límit de la seua propietat, en compliment del que estableix l'article 54 de la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

2. Que facilitara, a través de l'empresa adjudicatària del servici d'aigua potable, la tramitació davant de l'entitat de Sanejament de la Comunitat Valenciana de la devolució de les quantitats facturades en els rebuts d'aigua potable de la interessada en concepte de cànon de sanejament, per no correspondre estos a consums destinats a usos domèstics o industrials.

3. Que vetlara pel compliment dels deures de l'empresa adjudicatària del servici d'aigua potable establits en el Reglament del Servici d'abastiment d'aigües en el municipi d'Alcoi referits a la comunicació, tant a l'Ajuntament com als usuaris del servici, de les anomalies relacionades amb consums inusuals.

4. Que, atés que no existia regulació sobre estes mesures en el seu Reglament del servici, i davant l'incompliment per part de l'empresa subministradora del deure de comunicar a l'Ajuntament i a la interessada l'existència d'anomalies en els consums realitzats, assumira, en el cas de la interessada i prèvia acreditació que les reparacions han estat realitzades, les previstes en el Document de Recomanacions Tècniques de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies aprovat per la seua Comissió Executiva el 29/3/2011, i per la Comissió Executiva d'AEAS (Associació Espanyola d'Abastiment d'Aigua i Sanejament) el 15 d'abril del 2011 per als casos de facturació en supòsits de fuga en instal·lacions interiors de l'habitatge.

Així mateix, consideràvem que este tipus de mesures reductores, o si s'escau, la prevista en el propi document, com és la facturació amb la tarifa del primer tram o bloc dels m<sup>3</sup> corresponents a la fuga, fins a un màxim de 5 vegades el consum habitual, hauria d'incloure's igualment en el Reglament de servici d'abastiment d'aigua potable en el municipi d'Alcoi, a fi que foren aplicables en el futur per a casos semblants.

5. Que, fins que es determinara el deute final resultant d'aplicar, tant les mesures reductores proposades, com la minoració derivada de l'anul·lació del cànon de sanejament, es paralizzara el procediment de constrenyiment seguit contra la interessada.

La no-acceptació de les recomanacions efectuades va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

### 3.2. Vies públiques urbanes

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1316783 manifestava en l'escrit que va dirigir a esta institució que havia presentat en data 13 de maig del 2013 una instància a

l'Excm. Ajuntament d'Alacant per denunciar la brutícia i insalubritat provocada pel depòsit incontrolat de fems i objectes en els escocells de les palmeres d'un carrer d'eixa ciutat, no havia obtingut ni una resposta a l'escrit presentat ni una solució al problema higiènic que posava de manifest.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam demanar un informe a l'Excm. Ajuntament d'Alacant.

En la comunicació remesa, l'esmentada Administració ens informava sobre les actuacions realitzades en relació amb la reclamació del promotor de l'expedient de queixa.

En este sentit, ens indicava que el Departament de Neteja Viària d'eixe Ajuntament havia elaborat un informe "(...) en què es posa de manifest l'existència i la ubicació dels contenidors en les vies públiques perpendiculars i en el mateix carrer Calderón, per considerar que la distància és adequada per a donar servici correcte a tots els habitatges i locals de la zona".

Així mateix, en l'informe remés s'assenyalava el següent:

En considerar que estes conductes incíviques dels ciutadans impliquen incompliments de l'Ordenança municipal de neteja d'este municipi, tal com apareix en l'informe esmentat, es va comunicar a la Policia Local amb la finalitat que efectuara vigilància de la zona, i es van estendre actes-denúncia pels fets mencionats, amb les quals poder iniciar procediments sancionadors (...) la Policia Local ens remet una còpia de dos informes realitzats respecte d'això i comunica que continuarà efectuant vigilància periòdica, a l'efecte d'intentar eradicar estes anomalies (...) per part d'esta Àrea d'Atenció Urbana, el Departament de Neteja Viària, té ordre, des del mateix moment en què es va tindre coneixement dels fets, de prestar especial atenció a la zona quan es realitza la recollida de residus diària, per si fóra necessari retirar dels escocells dels arbres fem indugudament depositat, i intentar així pal·liar la problemàtica sorgida per esta conductes incíviques.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor 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. En especial, l'interessat insistia en el fet que el depòsit de residus sòlids es continuava fent, tot i les mesures assenyalades per l'Administració en el seu informe, i com a testimoni d'això remetia diversos documents gràfics expressius de la situació.

De l'estudi de la documentació que consta en l'expedient es deduïa que les reclamacions del promotor de l'expedient tenien com a objecte l'actuació desplegada per l'Administració implicada, en relació amb els comportaments incívics de certs ciutadans que no feien ús dels contenidors disposats en la via pública per dipositar-hi els residus sòlids urbans i que els llançaven en els escocells de les palmeres.

De la lectura de l'informe emés per l'Administració s'observava que la ubicació dels contenidors en la zona objecte del present expedient de queixa responia al sistema

general d'ubicació de contenidors en el municipi d'Alacant, i no es podia deduir que la seua absència o mala col·locació fóra la base del problema.

Tal com indicàvem abans, és el comportament incívic de certs ciutadans, que no fan ús dels contenidors disposats en la via pública, el que constituïa l'arrel del problema denunciat.

En este sentit, esta institució va haver de valorar positivament les actuacions preventives adoptades i exposades per l'Administració en el seu informe, i dissenyades per a coadjuvar a pal·liar el problema denunciat pel promotor de l'expedient.

No obstant això, i atesa l'elevada capacitat per a lesionar les desitjables condicions de salubritat que presenta la col·locació de contenidors en la via pública i l'ús que en fan els ciutadans (o que no en fan, com en este cas), entenem que la col·locació de contenidors en la via pública destinats a acumular el fem fins al moment de la seua recollida i el comportament dels seus usuaris ha de ser objecte d'un especial control per part de les autoritats municipals, a fi de garantir el correcte ús d'estos dispositius per part de tots els ciutadans.

En especial, esta obligació determina que les autoritats locals hagen d'adoptar tots els mitjans necessaris per a garantir que: a) es complisquen els horaris de depòsit del fem per part dels usuaris, b) es controlen i, si escau, se sancionen les conductes d'aquells que, en una mostra de poc civisme, depositen el fem fora i al costat d'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.

Així mateix, en la resolució emesa destaquem que 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 el cas del present expedient de queixa, si bé esta institució no va poder deixar de valorar positivament les mesures adoptades per l'Administració actuant, la veritat és que —com es reconeixia en l'informe— les molèsties continuaven existint, per la qual cosa considerem que seria necessari que s'intensificaren les actuacions tendents a aconseguir els objectius anteriorment citats.

Per tot el que hem dit, recomanarem a l'Ajuntament d'Alacant que continuara adoptant les mesures necessàries per a garantir, tant l'adequada utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzemament de residus sòlids per part dels ciutadans, com, i si s'escau, l'adequat estat de conservació de les condicions de salubritat d'estos, especialment en els llocs on existisquen denúncies dels ciutadans respecte d'això i, en tot cas, en la via objecte del present expedient.

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

D'altra banda, l'autora de l'expedient de queixa núm. 1318099 denunciava el lamentable estat en què es trobava un carrer de la localitat de Guardamar del Segura, ple de clots i amb l'asfalt alçat, i demanava que es reparara.

Després de demanar l'oportú informe, l'Excm. Ajuntament de Guardamar del Segura ens va indicar estos fets:

(...) hi ha un aval depositat en este Ajuntament i que s'estan prenent les mesures oportunes per a requerir el causant dels desperfectes perquè complisca les condicions de la seua llicència quant a les obres d'urbanització, que, en cas de no atendre el requeriment, serà l'Ajuntament qui executarà les obres subsidiàriament (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa va insistir a denunciar que la primera reclamació es va efectuar l'any 2011 i que havia transcorregut massa temps suportant les molèsties i l'estat del carrer no s'havia reparat.

Sobre la base d'estos fets, esta institució va recordar que la pavimentació de les vies públiques i la posada de voreres són servicis de prestació obligatòria per a l'Excm. Ajuntament de Guardamar del Segura, segons allò establert en l'art. 26.1 a) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (en idèntics termes, l'art. 34 a) de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana), i que resulta indispensable per a garantir el dret a un habitatge digne (art. 47 de la Constitució espanyola i art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

L'art. 18.1.g) de la Llei 7/1985 disposa que els veïns tenen dret a "exigir" la prestació i, si s'escau, l'establiment dels corresponents servicis públics obligatoris.

En el cas que ens ocupa, l'Excm. Ajuntament de Guardamar del Segura havia expressat el seu compromís d'executar les obres de manera subsidiària si l'obligat a això incomplia el requeriment municipal. No obstant això, com advertia l'autora de la queixa, havien transcorregut més de dos anys i mig des que es va presentar la primera reclamació en l'Ajuntament amb data 15 de novembre del 2011.

Davant d'això, es va recordar que la falta d'actuació municipal podria constituir un supòsit de responsabilitat patrimonial pel funcionament anormal de l'Administració (art. 106 CE i arts. 139 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú), si es produïra algun tipus de dany a les persones o béns a causa del deficient estat de conservació del carrer.

Vam creure oportú destacar, així mateix, que l'art. 54 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, disposa que les entitats locals respondran directament dels danys i perjudicis causats als particulars en els seus béns i drets, com a conseqüència del funcionament dels servicis públics o de l'actuació de les seues autoritats, funcionaris, o agents, en els termes establerts en la legislació general sobre responsabilitat administrativa.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Guardamar del Segura que, tenint en compte el temps transcorregut i la passivitat demostrada per part del causant dels desperfectes, acordara l'execució

subsidiària municipal a costa de l'obligat, a fi de protegir i fer efectiu el dret constitucional i estatutari, no a qualsevol tipus de habitatge, sinó a un habitatge digne.

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

D'una altra banda, l'autora de la queixa núm. 1318814 ens informava que havia denunciat el deficient estat de conservació en què es trobava un carrer de la localitat de Moncada, que constituïa un perill per a la seguretat dels veïns i vianants. Fins al moment, segons ens indicava, no havia rebut cap contestació municipal.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Moncada, a través de la Policia Local, ens va remetre un informe en què s'indicava que:

(...) la zona prové d'un assentament irregular (...) la zona que ens ocupa està subjecta al Pla de Reforma interior de Masies, l'execució de la qual no s'ha iniciat ja que no té projecte d'urbanització. Una vegada redactada la urbanització, s'executarà al moment oportú sobre la base del projecte redactat i serà sufragada per les corresponents quotes d'urbanització que han de pagar els veïns (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa va exposar que l'Ajuntament no contestava a la seua reclamació:

(...) han tret fotografies de la vorera existent i no de la inexistent, que és la que jo reclame. D'uns passos de vianants que hi ha i no els que jo reclame que no existixen (...) l'única cosa que necessite és un pas segur de vianants elevat, a l'altura del nucli de cases des del número 5 a l'11 del carrer 117 de Masies (...) quin recorregut he de fer per a accedir al número 9 del carrer 117 des de l'estació de metre si vaig en cadira de rodes? (...) els cotxes circulen com si fóra una carretera, a més de 100 km/h, hi ha molt poca visibilitat per a creuar i en un lateral no existix ni vorera, no hi ha senyalització, poca il·luminació, no hi ha accessibilitat per a les persones discapacitades (...).

Així les coses, vam entendre que, si bé era cert que, segons ens informava la policia local de Moncada, la urbanització de la zona estava pendent de l'aprovació d'un Pla de Reforma Interior, no era menys certa que estàvem davant d'uns carrers oberts al trànsit urbà i la titularitat dels quals correspon a l'Ajuntament de Moncada, que es troba obligat per l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, a prestar el servici de pavimentació de les vies públiques, enllumenat públic i posat de voreres.

Així mateix, advertim que l'article 7 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, atribueix als municipis la competència legal irrenunciable relativa a l'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat.

I, amb més motiu, recordem en la resolució emesa que la Constitució espanyola en els seus arts. 9.2, 14 i 49 encomana a tots els poders públics la creació de les condicions perquè la llibertat i igualtat de les persones i dels grups en què s'integren siguen efectives i reals, i eliminar els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud,

el foment de la participació de tots els ciutadans i totes les ciutadanes en la vida política, econòmica, cultural i social, el dret a gaudir d'un habitatge digne i el deure de facilitar l'accessibilitat de les vies públiques.

Així, insistim en el fet que la millora de la qualitat de vida de tota la població i específicament de les persones que es troben en una situació de limitació respecte del medi és un dels objectius prioritaris que ha de presidir l'acció de govern, en estricte compliment del principi d'igualtat que cal garantir a totes les persones.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Moncada que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a incrementar el màxim possible la seguretat viària del carrer objecte de l'expedient i garantir la seua absoluta accessibilitat per a les persones discapacitades.

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

D'altra banda, una ciutadana, promotora de l'expedient de queixa núm. 1318826, va dirigir un escrit a esta institució en què substancialment manifestava que havia presentat una instància davant de l'Ajuntament de Nules per denunciar l'estat en què es trobaven les voreres existents en diferents vies públiques de la platja de Nules, les quals no complien les condicions bàsiques de salubritat, accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats, i feia inviable el trànsit dels ciutadans, siga quina siga la seua condició, per estes voreres.

La ciutadana ens manifestava que, després de diversos intents de concertar una cita amb el Sr. alcalde, amb l'objecte d'assabentar-lo de forma directa d'este tema i poder obtindre el seu compromís de reparació respecte d'això, ja que l'objectiu no era un altre que poder transitar a peu, amb xiquets, amb carrets, cadires de rodes, croses, etc. per les voreres descrites, amb l'única persona amb qui havia pogut parlar telefònicament havia sigut amb el Sr. regidor delegat d'Obres, Servicis, Parcs i Jardins, el qual va posar com a excusa la futura urbanització d'un Programa d'Actuació Integrada (PAI), cosa que la ciutadana deia que no entenia, ja que es tracta d'una zona ja urbanitzada.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en els articles 12 i 17 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, va ser admesa a tràmit i, amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades per la persona interessada, requerírem l'Ajuntament de Nules perquè ens remetera informació suficient sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en el present supòsit.

De resultes de la nostra petició d'informe, l'Excm. Ajuntament de Nules ens va remetre l'informe següent en què indicava que:

Amb referència a l'estat en què es troben, entre d'altres, les voreres existents en [les vies referides], de la platja de Nules, li comuniquem que en data cinc de desembre del 2013 s'ha emés un informe tècnic pel departament d'urbanisme, firmat per l'arquitecte tècnic d'inspecció i pel tècnic de projectes, i este ha sigut trasllat al departament de vies públiques per al seu estudi i valoració.

De la informació facilitada vam entendre que es desprenien les consideracions següents:



- L'estat de conservació i manteniment d'eixes vies públiques no era l'òptim ni el desitjable, i s'hi havien detectat desperfectes que haurien de ser objecte d'una actuació especial per part dels servicis municipals.

- Tot i reconèixer esta situació, l'Ajuntament només ens indicava que “s'ha emés un informe tècnic pel departament d'urbanisme, firmat per l'arquitecte tècnic d'inspecció i pel tècnic de projectes, i este ha sigut trasllat al departament de vies públiques per al seu estudi i valoració”, i ometia indicar si efectuaria la reparació o no i, en cas afirmatiu, quan es duria a terme esta mesura.

Davant d'esta situació considerem 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, mitjançant les prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.

Així, insistim en la dada que l'apartat 2 de l'article 25 de la 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, i l'article 26 d'este cos legal estableix que tots els municipis, per si o associats i amb independència de la població que tinguen, hauran de prestar, entre d'altres, el servici d'accés als nuclis de població i pavimentació de les vies públiques. Estos servicis públics es finançaran substancialment amb recursos propis de les hisendes locals (art. 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.

De tot el que hem exposat es desprenia que el dret dels veïns d'este municipi a obtindre una adequada pavimentació dels seus carrers és correlatiu a l'obligació de l'Ajuntament de prestar este servici mínim, ja siga de manera directa, ja siga en règim d'associació amb altres municipis o a través de la comunitat autònoma. Com destaquem en la resolució emesa, ens trobem 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 comporte.

Esta institució era conscient que l'Ajuntament de Nules havia 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, eixe Ajuntament 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 sobre la base de 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, consideràvem que l'escassetat de mitjans econòmics no podia ser una justificació total perquè encara no haguera arribat el torn de millora d'uns carrers que es van construir fa anys, per la qual cosa s'hauria d'haver 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 antecedeix, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Nules que, d'acord amb les prioritats establides per l'Ajuntament per a l'arreglament de les vies públiques, es milloraren les 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.

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

### 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 ciutadanes de la nostra Comunitat.

En relació amb esta problemàtica, el titular de l'expedient de queixa núm. 1405651 es va dirigir a esta institució per denunciar les insuportables molèsties acústiques que els veïns de la comunitat de propietaris a qui representava suporten als seus habitatges en horari nocturn com a conseqüència dels sorolls generats pels camions de recollida de residus sòlids urbans.

Estos fets ja van ser objecte del nostre anterior expedient de queixa núm. 1211581, en el qual emetérem la següent resolució dirigida a l'Excm. Ajuntament de Dénia, amb data 25 d'octubre del 2012:

(...) considerem oportú RECOMANAR a l'Excm. Ajuntament de Dénia que s'adopten totes les mesures i precaucions que siguen necessàries per a reduir al mínim els nivells sonors de pertorbació de la tranquil·litat ciutadana nocturna, entre estes, modificar l'actual horari de recollida dels residus sòlids urbans depositats en els contenidors que es troben a escassos tres metres de distància dels habitatges dels veïns afectats.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, requerírem informe a l'Excm. Ajuntament de Dénia perquè ens detallara les mesures adoptades per a eliminar les molèsties acústiques denunciades.

En contestació al nostre requeriment, l'Ajuntament de Dénia ens va remetre un informe elaborat pel tècnic de medi ambient amb data 16 d'abril del 2014 en el qual s'indica que:

“(…) es va ordenar a les empreses (…) que adequien les seues rutes en el carrer Furs de la manera següent: la recollida del vidre es realitze després de les 8 hores; la recollida de paper i cartró, així com la d'envasos siga en horari diürn (…)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va efectuar les manifestacions següents:

(…) el propi Ajuntament ens dóna la raó en la nostra queixa quant a recollides nocturnes, el paper es recull de nit, l'hora a què solen arribar a l'av. Repartiment i carrer dels Furs, llocs on tenim contenidors, i invadir els nostres dormitoris és entre les tres i les quatre de la matinada (…) és un contrasentit dir que la recollida d'envasos es realitza en hores diürnes (quadre d'horari de recollida) i a continuació es diga, en els paràgrafs següents, que comencen a recollir els envasos a les 5 de la matinada, on és de dia a les 5 de la matinada? (…) l'Ajuntament haurà d'explicar el sentit que té col·locar els contenidors en els llocs més pròxims als edificis si n'hi ha d'altres més allunyats, és el cas nostre, també haurà d'explicar perquè els col·loca davall dels dormitoris. El citat tècnic municipal, personat diverses vegades a petició meua en la nostra urbanització, no ha sabut explicar-m'ho (...).

Partint d'estos fets, recordem que l'art. 45.1 de la Llei valenciana 7/2002, de 3 de desembre, sobre protecció contra la contaminació acústica disposa el següent: “El servici públic nocturn de neteja i recollida de fems adoptarà les mesures i precaucions necessàries per a reduir al mínim els nivells sonors de pertorbació de la tranquil·litat ciutadana”.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Dénia que adoptara les mesures oportunes perquè les ordres dirigides a les empreses es complisquen de forma efectiva, de manera que la recollida de vidre, paper i residus orgànics es realitze sempre després de les 8 hores, i es reubiquen els contenidors que es troben al costat dels dormitoris dels habitatges.

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

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1407925 ens informava que havia sol·licitat a l'Ajuntament la senyalització del lloc on s'havien d'ubicar els contenidors en el carrer on té el seu habitatge, en què l'aparcament de vehicles s'alterna per mesos a un costat i l'altre del carrer, i que no havia obtingut una resposta a la seua petició.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Náquera ens va remetre un informe en què ens indicava el següent:

(…) la ubicació del contenidor es troba marcada al sòl amb marques de pintura. En la data del present informe no hi ha alternança en la ubicació dels aparcaments. Si bé, en el cas que per motius de trànsit es considerara l'alternança dels aparcaments, si s'hi instal·laren pivots, baranes, rastells, etc., tal com sol·licita la reclamant, quan l'aparcament es trobara en la part contrària a l'actual ubicació del contenidor, estos elements sí que interferirien en el trànsit del carrer i provocarien riscos innecessaris (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa aclaria que l'única cosa que demanava era que s'assenyalara al sòl amb marques de pintura la ubicació del contenidor a un costat i l'altre del carrer, per a saber amb certesa on s'ubiquen i evitar el seu desplaçament per persones alienes al servici municipal de recollida.

Davant estos antecedents que constaven en l'expedient i en virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú suggerir a l'Excm. Ajuntament de Náquera que, si hi ha alternança en els aparcaments, s'assenyale al sòl amb marques de pintura a un costat i l'altre del carrer la ubicació exacta del contenidor de fem.

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

En un altre ordre de qüestions, l'actuació municipal per a procurar l'adequat estat de neteja de les vies i la resta d'espais públics ha tornat a centrar alguna de les queixes que, en matèria de servicis locals, han plantejat a esta institució els ciutadans i les ciutadanes de la Comunitat Valenciana.

D'esta manera, la titular de l'expedient de queixa núm. 1407145 va dirigir un escrit al Síndic de Greuges per denunciar les molèsties que suporta al seu habitatge, per la falta de neteja dels fulls dels arbres que s'acumulen “passat el pont de fusta a l'altura del segon pont que creua la carretera, situat a l'entrada de Marina d'Or (zona del pont Chinchilla)”.

Així mateix, l'autora de la queixa ens va presentar un escrit del comissari d'Aigües de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer en el qual es considera que la neteja i recollida de residus correspon a l'Excm. Ajuntament d'Orpesa del Mar.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament d'Orpesa del Mar ens va remetre un informe de la Policia Local en què s'indicava que:

(...) l'agent que subscriu es persona al lloc i des del pont de l'av. Barcelona s'observa el riu i efectivament la zona està aparentment bruta amb algunes restes de fulls, una mica de brutícia com ara plàstics i el que sembla vegetació sobre l'aigua; quant a l'olor, el temps que s'ha estat al lloc observant els fets i realitzant fotografies no s'ha percebut cap tipus d'olor, ni molesta ni de cap tipus, tot això des del pont citat (...).

Així les coses, considerem que ens trobàvem amb un problema que es repeteix cada vegada que cal netejar el llit d'un riu. El cost derivat dels treballs de neteja no vol ser assumit per l'Ajuntament ni tampoc per la respectiva Confederació Hidrogràfica del Xúquer.

En relació amb esta qüestió, vam fer referència en la nostra resolució a la recent jurisprudència, dictada en el recurs de cassació núm. 1489/2012, per la secció quarta de la Sala Tercera del Tribunal Suprem, en la seua Sentència núm. 2302, de data 10 de juny del 2014 (fonament de dret sisé i seté), en què es declara el següent:

(...) la neteja del llit dels rius al seu pas per zones urbanes no és competència de l'organisme de conca (...) l'expressió “zones urbanes” que el mencionat

precepte legal empra (article 28.4 de la Llei del pla hidrològic nacional) no pot ser entesa com equivalent del que, d'acord amb l'antiga legislació urbanística, era el sòl urbà. La idea de “zones urbanes” té ací un significat autònom, perquè el determinant no és tant la concreta classificació urbanística dels terrenys que travessa el riu, quant que es tracte d'un espai materialment urbà; açò és, d'un poble o ciutat i dels seus veïns (...) No tindre atribuïda la competència per a la neteja del llit dels rius al seu pas per zones urbanes només significa que l'organisme de conca no té el deure legal de dur a terme esta activitat. No significa que per via convencional no puga assumir-la en determinats termes municipals (...) estar legalment habilitat per a realitzar convenis en una determinada matèria no implica que existisca un deure de fer-ho (...).

En aplicar estos raonaments del Tribunal Suprem al cas que ens ocupa, deduírem que podria resultar convenient intentar realitzar un conveni entre la CHJ i l'Excm. Ajuntament d'Orpesa del Mar per a escometre els treballs de neteja.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Orpesa del Mar que, sense perjudici d'intentar subscriure un conveni amb la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, realitzara els treballs de neteja de la zona del pont Chinchilla.

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

D'altra banda, l'autor de l'expedient de queixa núm. 1400483 es va dirigir al Síndic de Greuges per manifestar la seua disconformitat amb la falta de neteja i poda dels arbres existents en via pública de la localitat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de Requena ens va informar que: “(...) al març del 2014 es van efectuar la poda del plàtan (*Platanus acerifolia*) que hi ha al carrer (...) i quant a la neteja del vial, s'ha realitzat amb la freqüència rutinària que porta el servici (...)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per l'Ajuntament, l'autor de la queixa va insistir a manifestar que la neteja del carrer era insuficient i que s'hi acumulaven fulls i restes vegetals.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Requena que adoptara les mesures oportunes per a millorar la neteja del carrer objecte del present expedient.

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

Un ciutadà va presentar un escrit ant el Síndic de Greuges, en el qual substancialment manifestava que la rotonda de la plaça d'Espanya desprenia una imatge molt descurada. Segons relatava, la gespa presentava multitud de clars, brutícia per totes les bandes, les plantes en mal estat, el tanca metàl·lic destrossat en uns quants trams pels cotxes, etc; ens indicava que, atesa esta situació, havia presentat una sol·licitud davant de l'Ajuntament d'Alacant i havia denunciat totes estes situacions i que, fins a la data, no

havia rebut cap contestació. Este escrit va motivar la tramitació de l'expedient de queixa núm. 1400210.

De resultes de la nostra petició, l'Ajuntament d'Alacant ens va remetre informe en què assenyalava:

Que, des dels Servicis Tècnics d'este Àrea d'Atenció Urbana, s'ha redactat un projecte d'execució material amb títol "Remodelació de la Plaça d'Espanya i Construcció de Font Ornamental.

El pressupost del projecte arriba als 427.904,61 euros, i a hores d'ara no hi ha disponibilitat pressupostària per a poder dur-ne a terme la remodelació, ja que el pressupost existent cal destinar-lo a altres necessitats considerades urgents i necessàries.

Per allò que s'ha exposat, li comunique que està previst dur a terme el mencionat projecte, quan hi haja suficient finançament per a això, si bé s'ha comunicat tant a la brigada de zones verdes com a neteja viària perquè s'hi pose especial interès en el manteniment adequat del lloc.

Davant d'esta situació, vam considerar 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, amb les prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.

L'apartat 2 de l'article 25 de la 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'art. 26.1-b) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de règim local, disposa 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. Eixos servicis públics es finançaran substancialment amb els recursos propis de les hisendes locals (art. 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 del municipi a obtindre un adequat manteniment dels espais públics i dotacionals és correlatiu a l'obligació de l'Ajuntament de prestar este servici mínim, ja siga de manera directa, ja siga en règim d'associació amb altres municipis o a través de la comunitat autònoma. Ens trobem 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 comporte.

Esta institució era conscient que l'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 tenim present que, com a administració pública, l'Ajuntament 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 sobre la base de 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 de l'estat de l'espai públic, per la qual cosa s'hauria d'haver inclòs en la corresponent partida pressupostària el crèdit necessari abans d'incloure-hi 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, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, d'acord amb les prioritats establides per l'Ajuntament, es millorara el mal estat de l'espai públic denunciat, 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.

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

#### **4. Ordenació i control del trànsit urbà**

##### **4.1. Ordenació del trànsit urbà**

La promotora de l'expedient de queixa núm. 1318040 manifestava en el seu escrit inicial que amb data 29 de maig del 2013 va presentar una instància dirigida a l'Excm. Sra. Alcaldessa-Presidenta de l'Excm. Ajuntament d'Alacant, i sol·licitava la instal·lació de bollards en la vorera d'un tram de la plaça de Topete, per a impedir-hi l'aparcament de vehicles de càrrega i descàrrega.

Segons assenyalava, la petició es formulava pel fet que eixa zona era utilitzada habitualment pels vehicles de repartiment com a zona de càrrega i descàrrega (davant de la falta d'habilitació d'un espai específic per a esta finalitat), i se'n pujaven a la vorera, la qual cosa en causava el deteriorament.

L'autora de la queixa ens comunicava que fins al dia d'interposició de la queixa no havia rebut cap contestació a l'escrit presentat, ni tan sols a l'efecte d'informació sobre el tràmit que correspon a la proposta d'actuació municipal continguda en este.

L'Ajuntament d'Alacant ens va comunicar el següent:

Després de visita d'inspecció i informe elaborat pel Departament d'Espais Públics d'esta àrea d'Atenció Urbana respecte d'això, s'ha decidit actuar per a solucionar la problemàtica descrita, instal·lar-hi bancs i una pilassa extraïble que permeta l'accés a la plaça als vehicles autoritzats per al seu necessari manteniment.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar a la promotora 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 primer lloc quant al fet que no se li havia donat resposta i, en segon lloc, pel fet que en el tram indicat de la plaça de Topete, on hi ha una caixa de llum i una arqueta, falta un bol·lard, ja que la tapa de l'arqueta està enfonsada per permetre continuar aparcant en este tram, i també perquè en l'escrit que se li havia remés de l'Ajuntament, per via del Síndic de Greuges, no es feia cap menció al tram de càrrega i descàrrega-descàrrega, encara que la problemàtica per a aparcar els vehicles de càrrega-descàrrega continuava sent la mateixa: la falta d'espai suficient habilitat a este efecte i, conseqüentment, la necessitat d'ampliar-lo perquè els transportistes pogueren desenvolupar convenientment la seua activitat.

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, ja que fins que no es va dirigir esta institució a eixa administració, no es van iniciar els tràmits per a donar resposta al promotor de la queixa, vam emetre una resolució a l'Excm. Ajuntament d'Alacant.

En la resolució recordàrem que l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que: "el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que 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".

Davant d'estos arguments, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant 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 i procediment administratiu comú, i en este sentit, que es dictara una resolució motivada en contestació a totes i cadascuna de les qüestions plantejades pel promotor de la queixa.

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

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1318196 es va dirigir a esta institució per manifestar que havia sol·licitat la intervenció de la policia local de Náquera en relació amb les molèsties generades per l'estacionament indegut d'un vehicle, i no havia rebut cap contestació fins al moment.

Per la seua banda, en contestació al nostre requeriment d'informe, l'Excm. Ajuntament Náquera ens va remetre diversa documentació acreditativa de les actuacions realitzades per la Policia Local en relació amb la sol·licitud de l'autora de la queixa, i fins i tot havia tingut lloc una reunió amb el Sr. alcalde i el cap de la Policia Local.



En la fase d'al·legacions a l'informe municipal l'autora de la queixa va insistir a denunciar que no havia rebut una resolució formal respecte de la concreta documentació sol·licitada en el seu escrit, a saber:

(...) els parts diaris de les actuacions de la policia local dels dies en què se'ls ha requerit, pels motius anteriorment exposats, telefònicament i presencialment; concretament dels dies 5 de juliol del 2012, 14 de juliol del 2012, 21 de juliol del 2012 i 21 d'agost del 2012, així com qualsevol altre document que a este respecte conste tant en este Ajuntament, com en la Policia Local o jutjat de pau (...).

Així les coses, si bé esta institució era conscient de la dificultat de contestar dins de termini a totes les sol·licituds i escrits que presenten els ciutadans, recordàrem en la resolució emesa que les administracions públiques han de fer un esforç per a respectar els terminis legals i, sobretot, respondre a totes les qüestions plantejades per les persones que sol·liciten informació.

En este sentit, insistim novament en la dada que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, entre estes i bastant 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, vam tornar a posar de manifest que el Tribunal Constitucional té dit, des de fa bastant de temps, en la Sentència núm. 71, de data 26 de març del 2001, que “és evident, com hem declarat en reiterades ocasions que l'Administració no pot veure's beneficiada per l'incompliment de la seua obligació de resoldre expressament en termini sol·licituds i recursos dels ciutadans, 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 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 estat formulats.

Finalment, assenyalem que l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix el dret de tots els ciutadans que les administracions públiques tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Náquera que responguera expressament a l'escrit presentat per l'autora de la queixa amb data 10 de setembre del 2012 i que dictara una resolució motivada respecte del que en este se sol·licita.

D'altra banda, l'autor de l'expedient de queixa núm. 1407979 es va dirigir a esta institució per manifestar que, a través d'un escrit presentat davant de l'Excm. Ajuntament d'Algimia de Almonacid, va tornar a sol·licitar una resposta municipal en relació amb les dificultats que té per a accedir al gual permanent situat en una plaça de la localitat, per la col·locació de cadafals, i que no havia obtingut cap resposta satisfactòria fins al moment.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament d'Algimia de Almonacid ens va informar que, en la sessió de Ple de data 9 d'abril de 1999, es va adoptar un acord sobre les sol·licituds d'entaulats de bous en què s'establia que:

(...) els entaulats han de complir les corresponents mesures de seguretat. Hauran de respectar els guals permanents existents (...) l'any 2012 es va aprovar l'ordenança d'entaulats o cadafals per a regular estes instal·lacions en els espectacles taurins a Algimia de Almonacid, on res es diu sobre respectar els guals existents (...) en l'article 70 de l'Ordenança general de convivència ciutadana i via pública es diu que “durant les fires o festes tradicionals es podrà autoritzar de manera discrecional l'ocupació de la via pública per a qualsevol activitat no expressament prohibida per esta Ordenança o per llei (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va efectuar les manifestacions següents:

(...) hi ha un antecedent en el circuit taurí d'Algimia de Almonacid. Hi ha un gual permanent en l'edifici (...) de la plaça (...) (dins del recinte taurí) que SÍ que ha sigut respectat pels entaulats, curiosament per un que és propietat de l'Ajuntament, este entaulat franqueja el gual i respecta l'accés al garatge (...) en la meua condició de minusvàlid que sóc, a l'agost dels anys 2013 i 2014 he presentat sengles escrits en l'Ajuntament per suggerir el manteniment d'un espai destinat per a aparcament de vehicles de persones minusvàlides, situat escassament a 12 metres del recinte taurí (...) no ha sigut admés el meu suggeriment (...).

Tenint en compte que l'autor de la queixa era una persona discapacitada, en la resolució emesa recordem que la Constitució espanyola, en els seus arts. 9.2, 14 i 49, encomana a tots els poders públics la creació de les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones i dels grups en què s'integren siguen efectives i reals, i eliminar els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, el foment de la participació de tots els ciutadans i totes les ciutadanes en la vida política, econòmica, cultural i social, el dret a gaudir d'un habitatge digne i el deure de facilitar l'accessibilitat al medi de tots, a través de les polítiques dirigides a la prevenció, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, a les quals cal atendre amb les especialitzacions que requerisquen.

La millora de la qualitat de vida de tota la població, i específicament de les persones que es troben en una situació de limitació respecte al medi, és un dels objectius prioritaris

que ha de presidir l'acció de govern, en estricte compliment del principi d'igualtat que s'ha de garantir a totes les persones.

En este sentit, vam tornar a insistir en el fet que les persones amb discapacitat constitueixen un sector de població heterogeni, però totes tenen en comú que, en major o menor mesura, necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de drets o participar en igualtat de condicions que la resta de ciutadans en la vida econòmica, social i cultural.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Algimia de Almonacid que, en compliment de l'acord plenari de data 9 d'abril de 1999, els cadafals respecten els guals permanents existents i que, en cas d'impossibilitat, s'adoptaren les mesures necessàries per a facilitar l'accés a les habitatges per part de les persones discapacitades.

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

D'una altra banda, l'autor de l'expedient núm. 1408282 manifestava que s'havia dirigit diverses vegades a l'Excm. Ajuntament de Castelló de la Plana per exposar les molèsties que suporten injustament davant dels estacionaments reiterats i incontrolats que es produïxen davant de la porta de l'habitatge en què residix, i no havia obtingut una solució al problema que havia denunciat.

En la comunicació remesa, l'Administració ens va remetre l'informe elaborat a este efecte per l'agent de Policia Local encarregat del control del trànsit en la zona de referència. En este sentit, s'informava que:

L'inspector que subscriu presta els seus servicis com a inspector de trànsit i mobilitat i rep les diferents queixes que es presenten per diferents instàncies per estacionaments indeguts. Indicar que durant els anys 2013 i 2014 no s'han rebut queixes per estacionaments indeguts (...) una vegada consultat el Registre General d'entrada de l'Ajuntament de Castelló es constata que no consten escrits presentats per [l'interessat] en relació amb la queixa formulada per estacionaments reiterats en el carrer (...) consultades les telefonades rebudes en la Sala del 092 per problemes de trànsit o estacionaments prohibits en el carrer (...), durant l'any 2014 s'han rebut un total de 3 telefonades que a continuació es relacionen: - 19/05/2014 hora 21:08 (...) carrer (...). Dos cotxes damunt vorera.- 05/06/2014 hora 16:43 (...) carrer (...). Vehicls mal estacionats que no deixen eixir dels habitatges.- 28/06/2014 hora 11:05 (...) carrer (...). Furgoneta que molesta un cotxe per a eixir. Que per a estos requeriments s'ha assignat una dotació de Policia Local i s'ha solucionat el servici. D'altra banda, indicar que el carrer (...) forma part de la xarxa de vies bàsiques de la ciutat i forma part de la denominada ronda centre. Que per part de la Secció de Trànsit de la Policia Local i el cos d'agents de mobilitat urbana, dins de la distribució de tasques programades s'assigna servici diàriament de vigilància de vies bàsiques, tant pel Grup Operatiu de Trànsit (motoristes Policia Local) com per agents de mobilitat. Que consultat el llistat d'expedients de denúncies de trànsit de l'any 2014 es comprova durant l'any 2014 s'han efectuat un total de 13 denúncies en el carrer (...) per estacionar sobre la vorera i/o estacionar en carril de circulació. Finalment, indicar que el carrer (...) una vegada

consultat amb el Centre de Control de Mobilitat de l'Ajuntament de Castelló, centre de gestió de trànsit que disposa de sistema de vigilància de trànsit mitjançant cambres CCTV, este informa que el carrer (...) no presenta associada una problemàtica d'estacionaments indeguts.

Una vegada rebut l'informe el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer i es va ratificar íntegrament el seu escrit inicial. En este sentit, l'interessat va aportar a l'expedient un reportatge fotogràfic en què s'apreciava la presència de diversos vehicles aparcats enfront del seu habitatge.

De la lectura dels documents que integraven l'expedient es deduia que se centrava en les molèsties que l'interessat denunciava que experimentava com a conseqüència dels aparcaments irregulars i descontrolats que es produïxen enfront del seu habitatge, a pesar de la prohibició d'estacionament existent.

En relació amb esta qüestió, l'Administració implicada ens havia remés un informe en què donava compte de les actuacions realitzades als voltants de l'habitatge de l'interessat, demostratives que esta sí que realitzava actuacions en la zona quan els aparcaments irregulars eren denunciats, així com informació sobre les actuacions de control realitzades diàriament en la via de referència per la Policia local.

A la vista d'esta informació, esta institució va haver de valorar positivament les actuacions desplegadas per eixa Administració davant de les denúncies que pogueren produir-se per aparcaments irregulars de vehicles en la zona. No obstant això, açò no era obstacle per a tindre en compte les queixes presentades per l'interessat sobre la reiteració i habitualitat dels estacionaments enfront del gual del seu habitatge. D'altra banda, vam entendre que la pròpia xifra d'actuacions realitzades per la Policia Local en la via de referència, certament cridanera (13 actuacions en la zona en un any), en realitat verificaria, almenys de manera indiciària, l'existència d'un problema real en relació amb les condicions d'estacionament en la zona. En este sentit, era necessari destacar que les actuacions, per raons evidents, solen ser menors que les infraccions realment produïdes, per la qual cosa el nombre oferit es manifestava per si mateix simptomàtic.

En relació amb esta matèria, calia recordar que l'article 7 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, mitjançant el qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, atribueix als municipis les competències en matèria de regulació i vigilància del trànsit urbà quan estableix que:

“S'atribueixen als municipis, en àmbit d'esta Llei, les competències següents:

- a) L'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, així com la seua vigilància amb agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen en estes vies i la seua sanció quan no estiga expressament atribuïda a una altra Administració.
- b) La regulació a través 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 de vianants dels carrers, així com l'establiment de mesures d'estacionament limitat, a fi de garantir la rotació dels aparcaments, prestant 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 de títol que habilite l'estacionament en zones limitades en temps o excedisquen de l'autorització concedida fins que s'aconseguisca la identificació del seu conductor.

La retirada dels vehicles de les vies urbanes i el posterior depòsit d'aquells 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. Les bicicletes només podran ser retirades i portades al corresponent depòsit si estan abandonades o si, tot i estar amarrades, dificulten la circulació de vehicles o persones o danyen el mobiliari urbà.

Igualment, la retirada de vehicles en les vies interurbanes i el posterior depòsit d'estos, en els casos i condicions que reglamentàriament es determinen (...).

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 (Retirada i depòsit del vehicle) del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que estableix que:

L'autoritat encarregada de la gestió del trànsit podrà retirar el vehicle de la via, si l'obligat a això no ho fera, i depositar-lo en els casos següents:

a) Sempre que constituïska perill, cause greus pertorbacions a la circulació de vehicles o vianants o deteriore algun servici o patrimoni públic (...).

f) 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 (...).

De les disposicions transcrites es deduïa que, d'acord amb el sistema normatiu establert en matèria de trànsit, correspon als municipis assegurar l'adequat ús de les vies urbanes i garantir l'existència d'aparcament i l'ús per als vianants dels carrers i vetlar pel compliment de les normes de trànsit, amb la imposició de les sancions i l'adopció de les mesures cautelars que resulten pertinents d'acord amb la legislació vigent.

En virtut de tot el que antecedit, considerarem oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Castelló que continuara adoptant totes les mesures que resultaren pertinents per a millorar les condicions del trànsit urbà en la zona objecte del present expedient, especialment quant a l'estacionament prohibit, com és el cas del promotor del present expedient de queixa.

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

D'altra banda, la persona promotora de l'expedient de queixa núm. 1408410 manifestava que l'Ajuntament de Godolleta romanía inactiu davant de l'incompliment reiterat de les

normes de trànsit i permetia que cadascú aparcara el vehicle on vulguera, fet que comportava que no es respectaren les portes dels garatges, i que els seus titulars no pogueren entrar ni eixir d'on tenen aparcats els seus vehicles.

L'Ajuntament de Godelleta ens va remetre informe amb data 28/08/2014, en què s'assenyalava que:

El carrer on residix (...) és de sentit únic, en el qual està prohibit l'estacionament, ja que per part d'este Ajuntament es considera que no s'hi pot estacionar, ja que per la seua amplària dificultaria la circulació de la resta de vehicles, si bé a causa del nombre d'agents que componen la plantilla no es pot prestar el servici de nit, per la qual cosa és probable que a última hora del dia hi estacione algun vehicle. Així mateix, informar que Godelleta presenta una distribució irregular amb carrers estrets i allargats, per la qual cosa s'hi fa més complicada la circulació (...) la plantilla de la Policia Local està composta en l'actualitat per tres agents, per la qual cosa és probable que en algun moment del dia (sobretot a la nit), no es puga regular el trànsit com es voldria.

En la resolució emesa considerarem necessari recordar que l'art.25.2 de la Llei reguladora de les bases del règim local assenyala que: “el municipi exercirà en tot cas, com a competències pròpies, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les matèries següents: “g) trànsit, estacionament de vehicles i mobilitat”.

Per la seua banda, destaquem igualment en la resolució emesa que el Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, en el seu art. 7 atribueix als municipis, entre d'altres, les competències següents:

a) L'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, així com la seua vigilància amb d'agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen en les vies i la seua sanció quan no estiga expressament atribuïda a una altra Administració.

b) La regulació, a través 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 de vianants dels carrers, així com l'establiment de mesures d'estacionament limitat.

Davant d'estos preceptes, resultava evident que l'Ajuntament és el responsable de fer complir la prohibició d'aparcar en el carrer, i davant de la impossibilitat de retirar els vehicles, per la manca de servici de grua, hauria d'acudir a qualsevol dels altres mitjans de policia previstos en la legislació, concretament, a la imposició de sancions, fins i tot compartint les dificultats derivades de l'escassa plantilla de Policia local, que fa més difícil la prestació de servicis als ciutadans per part de l'Administració local.

En virtut de tot el que antecedeix vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Godelleta que, en la mesura de les seues possibilitats, fera els esforços necessaris i utilitzara tots els mitjans previstos en la legislació perquè el compliment de les normes sobre estacionament en el municipi foren efectives.

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

Finalment, en relació amb la queixa núm. 1317235 de la qual vam donar compte en l'informe anual de l'any passat i que es trobava en tramitació, sobre les molèsties que suportava un veí per a entrar el seu vehicle en el gual permanent a causa de la col·locació de taules i cadires en la via pública per part d'un establiment, l'Ajuntament de Pilar de la Horadada va acceptar la nostra recomanació consistent que, amb el 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-hi 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.

#### 4.2. Expedients sancionadors

En el seu escrit inicial de queixa, el promotor de l'expedient núm. 1400370 manifestava el seu desacord amb la tramitació d'un expedient sancionador de trànsit. Segons relatava l'interessat, la sanció no li va ser notificada en l'acte, a pesar que això era possible per trobar-se en el lloc de comissió de la presumpta infracció (en contra del que s'afirma en l'expedient). De la mateixa manera, assenyalava que havia sol·licitat, en primer lloc en el seu escrit d'al·legacions, i en segon lloc en el seu escrit de recurs de reposició, la pràctica de diferents proves i esta petició no va ser atesa, i se li va contestar amb un model normalitzat de resposta que no atenia a les seues peticions.

Davant d'esta situació, i entenent vulnerats els seus drets en el si d'un expedient sancionador, el ciutadà sol·licitava la intervenció del Síndic de Greuges.

En la comunicació remesa, l'Excm. Ajuntament de València, després d'exposar els antecedents del cas, assenyalava que:

Davant, tant del butlletí de denúncia formulat per l'agent, com de les manifestacions efectuades pel denunciat, sembla que s'inferix que la denúncia es va formular quan el vehicle estava estacionat i no estava present el seu conductor, i que va ser en un moment posterior a la formulació de la denúncia i quan la grua estava enganxant el vehicle, quan el denunciat es va personar en el lloc. S'havia desestimat, en conseqüència, la pràctica de la prova indicada —testimoni de la seua esposa—, de conformitat amb el que preveu l'art. 13 del RDL 320/94 de 25 de febrer.

Una vegada estudiats els antecedents de l'expedient, observàvem que l'Administració municipal va iniciar el corresponent expedient sancionador, i després de la seua tramitació, en què manifestava que s'havien valorat les proves aportades, va denegar les al·legacions i la reposició instada pel promotor de la queixa.

En relació amb esta qüestió, si bé és cert que els agents de la policia local són agents de l'autoritat, i els fets que constaten es presumixen certs, no és menys cert que es tracta de presumpcions *iuris tantum* i no *iure et de iure*, i per tant admeten prova en contra. És molt clar, en este sentit, el tenor literal de l'article 75 (Valor probatori de les denúncies

dels agents de l'autoritat) del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que estableix que:

Les denúncies formulades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit donaran fe, llevat de prova en contra, dels fets denunciats i de la identitat dels qui els hagueren comés, així com, si escau, de la notificació de la denúncia, sense perjudici del deure d'aquells d'aportar tots els elements probatoris que siguen possibles sobre el fet denunciat.

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 els arguments o motius en virtut dels quals esta es va denegar, a fi de poder desvirtuar la presumpció *iuris tantum* de la qual estan investits els agents de l'autoritat.

En este sentit, consideràrem necessari recordar que l'article 80 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, determina:

1. Els fets rellevants per a la decisió d'un procediment podran acreditar-se per qualsevol mitjà de prova admissible en dret.
2. Quan l'Administració no done 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 les que es jutgen pertinents.
3. 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, destaquem en la resolució emesa que només cap la inadmissió de les proves proposades, en el supòsit que ens ocupa, la testifical proposada per l'autor de la queixa, en el cas que s'estime que és manifestament improcedent o innecessària, 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 que les seues denúncies tenen valor probatori i es presumixen vàlides, ja que la mateixa presumpció de validesa comporta que esta pugua ser desvirtuada pels qui pogueren veure's afectats per estos fets probatoris; per tant, en estar davant de fets que es presumixen vàlids i davant dels quals cap prova en contra, l'Administració havia d'haver admés i practicat la prova proposada pel promotor de la queixa, ja que el fet d'inadmetre-la li causa indefensió.

Respecte de l'acte sancionador dictat, recordem que la revocació dels actes desfavorables o de caràcter sancionador està establida en l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i no necessita procediment de revisió d'ofici.

En virtut de tot el que antecedit, vam recomanar a l'Ajuntament de València la revisió de l'acte sancionador objecte de la present queixa, retrotraient la tramitació de l'expedient sancionador al moment procedimental d'admissió i pràctica de la prova proposada pel promotor de la present queixa. L'acceptació de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.



D'altra banda, l'autor de l'expedient núm. 1408019 manifestava la seua disconformitat amb la grandària de la lletra que s'empra per la Policia local en els seus butlletins de denúncia. El ciutadà assenyalava en el seu escrit que, en ser la grandària de la lletra emprada excessivament xicoteta, provocava serioses dificultats de llegibilitat als ciutadans, especialment als pertanyents a la tercera edat o amb problemes de visió. En este sentit, sol·licitava que la lletra que s'empra en els esmentats butlletins fóra més gran, perquè tinguera més claredat.

En l'informe remés l'Ajuntament de València ens assenyalava el següent:

De la lectura de la queixa plantejada haurà de remetre's a allò que ha informat el Servei de Servicis centrals Tècnics, que textualment diu:

(...) Que la grandària de la lletra (s'hi adjunta mostra) està determinada necessàriament per la quantitat de text que cal inserir en el talonari i el text l'establix el servei de procediment sancionador (...) De la mateixa manera, i com a complement al que s'ha informat anteriorment, el Servei Central del Procediment Sancionador (...) ha informat el següent:

Vista la queixa núm. 1408019, formulada per [l'interessat], davant del Síndic de Greuges, en relació amb la grandària de la lletra que s'empra en els butlletins de denúncia utilitzats per la Policia Local, hem d'informar-lo que este Servei Central del Procediment Sancionador únicament és competent —tal com indica l'informe elaborat pels servicis centrals tècnics— per a fixar el text que consta en els esmentats butlletins, així com per a indicar la necessitat que conste en les dues llengües oficials a la Comunitat Valenciana, però d'altra banda no té competències per a determinar la "grandària de la lletra", una qüestió que es considera que entraria dins de les matèries relatives al disseny, impressió i maquetació dels butlletins.

Posats a resoldre el present expedient, observàvem que era cert que no hi ha una norma que establisca o determine un grandària mínima de "lletra legal", la qual cosa seria desitjable ja que això definiria la grandària mínima en què haurien de documentar-se i comunicar-se els actes provinents de les administracions públiques; ara bé, enteníem que esta llacuna legal no havia de donar peu que l'expressió i constància escrita dels actes administratius pugua realitzar-se de qualsevol manera, sinó que haurà d'acomodar-se a la finalitat de tot acte administratiu, que és produir l'efecte inherent a este, per a la qual cosa resulta necessari que siga conegut, tal com es desprén de l'article 57, 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, en determinar que:

1. Els actes de les administracions públiques subjectes al dret administratiu es presumiran vàlids i produiran efectes des de la data en què es dicten, llevat que en ells es dispose una altra cosa. 2. L'eficàcia quedarà demorada quan així ho exigisca el contingut de l'acte o estiga supeditada a la seua notificació, publicació o aprovació superior.

Una conseqüència d'això serà que si no resulta llegible l'acte que se'ns notifica ens trobarem davant d'un acte que no desplega efectes, o el que és el mateix, davant d'una notificació defectuosa, el que és contrari a la mateixa finalitat que ha de complir i

complix la pràctica de la notificació, que no és una altra que donar a conèixer el seu contingut per a la seua realització.

Al seu torn, en la resolució emesa destaquem que una notificació defectuosa, per les circumstàncies que estem analitzant, és contrària als propis principis generals que inspiren l'actuació de l'Administració pública i que es desprén de l'article 3 de la Llei 30/1992:

1. Les administracions públiques servixen amb objectivitat els interessos generals i actuen d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret. Igualment, hauran de respectar en la seua actuació els principis de bona fe i de confiança legítima.
2. Les administracions públiques, en les seues relacions, es regixen pel principi de cooperació i col·laboració, i en la seua actuació pels criteris d'eficiència i servici als ciutadans.
3. Sota la direcció del Govern de la nació, dels òrgans de govern de les comunitats autònomes i dels corresponents de les entitats que integren l'Administració local, l'actuació de l'Administració pública respectiva es desenvolupa per a assolir els objectius que establixen les lleis i la resta de l'ordenament jurídic.
4. Cadascuna de les administracions públiques actua per al compliment de les seues finalitats amb personalitat jurídica única.
5. En les seues relacions amb els ciutadans, les administracions públiques actuen de conformitat amb els principis de transparència i de participació.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de València que la grandària de la lletra que s'utilitze per a notificar els actes administratius dictats per eixa administració municipal siga adequada i llegible, de manera que es garantisquen adequadament els principis referits en el cos de la present resolució i, amb això, l'efectivitat de les finalitats a les quals servixen els actes de notificació als interessats en el procediment administratiu. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, la ciutadana que va promoure l'obertura de l'expedient núm. 1408310 es va dirigir a esta institució per manifestar que, mitjançant un escrit de data 9 de juny del 2014, havia formulat una reclamació contra la gestió desenvolupada pels treballadors del departament de multes de la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud, en haver-li embargat el compte bancari per una multa de trànsit denunciada per la Policia Local d'Aldaia respecte de la qual no havia tingut cap notificació.

En contestació al nostre requeriment d'informe, la referida Mancomunitat ens va indicar el següent:

(...) d'acord amb la Llei 18/2009, de 23 de novembre, per la qual es modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, la notificació de la denúncia s'ha intentat en el domicili que la titular tenia a este efecte en la Direcció General de Trànsit (DGT), i

s'havia realitzat el canvi de domicili amb posterioritat. Aportem document adjunt 1 corresponent al domicili que la titular tenia en la DGT des del 26 d'octubre del 2004, fins al 8 de juliol del 2013. En este es pot comprovar que la titular, contràriament a allò que ha indicat, sí que ha modificat amb posterioritat el domicili en la DGT (...).

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 se li havia practicat la notificació de la sanció en un domicili diferent del que apareix en el permís de circulació del vehicle sancionat.

En efecte, si bé és cert que l'Ajuntament d'Aldaia i la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud havien complit amb l'obligació de notificar —en 2011— la denúncia en el domicili que apareixia 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, des del 2005, el domicili que constava en el permís de circulació del vehicle sancionat expedit per la mateixa Direcció Provincial de Trànsit de València era un altre distint, al qual mai no es van dirigir les notificacions de la denúncia.

A més, segons la informació remesa a esta institució, constaven dos intents de notificació realitzats amb data 10 de març i 28 de juny del 2011 amb anterioritat a la publicació per edictes en el BOP.

Quant a esta qüestió, enteníem que era necessari tindre en compte que l'autora de la queixa estava empadronada a Aldaia en el mateix domicili que el vehicle sancionat des del 16 d'agost del 2005, per la qual cosa, després dels dos intents de notificació i abans d'acudir a la publicació per edictes en el *Butlletí oficial de la província*, es va poder fàcilment comprovar el domicili de l'autora de la queixa en altres registres públics gestionats per l'Ajuntament d'Aldaia, com ara el padró municipal d'habitants o el padró de l'impost de vehicles de tracció mecànica.

Així, recordem que 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, es 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 es pot utilitzar quan pels mitjans ordinaris no es pot informar el subjecte passiu d'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 a 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 lloc de la notificació; l'Administració demandada va haver d'intentar la notificació personal amb 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 s'ha de 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.

Al seu torn, en la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 424, de data 9 de juliol del 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 en el domicili que figura en altres registres públics, que assenyalaven el domicili correcte de l'actora, i no esqueia realitzar la notificació a través d'edictes, màximament tractant-se 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, tanmateix, 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 efectuar la notificació edictal 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 (...).

En virtut de tot el que antecedeix, considerarem oportú recomanar a la Mancomunitat Intermunicipal de l'Horta Sud que s'acordara l'anul·lació de l'embargament i la devolució a l'autora de la queixa de l'import indegudament travat per la defectuosa notificació de la denúncia.

La no-acceptació per part de l'Administració implicada de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el promotor de l'expedient núm. 1408780 manifestava que, en data 12/12/2013, com que té moltes dificultats de desplaçament, va aparcar en un lloc reservat per a gestions amb la policia de Benicarló durant dos minuts davant de la impossibilitat de trobar un altre aparcament. A l'eixida, un policia li va demanar que l'acompanyara a la comissaria amb la targeta de mobilitat reduïda que li havia sigut reconeguda i li va explicar que era una fotocòpia compulsada pel Jutjat de Pau de Peníscola, i que podia presentar-li l'original, cosa que va fer als escassos 20 minuts. Davant del tracte rebut pel policia, es va dirigir a l'alcalde, que va manifestar comprendre allò que havia succeït, i li va remetre la seua secretària, que li va demanar còpia de la sanció i va prometre ocupar-se'n, per la qual cosa no va presentar al·legacions a l'expedient sancionador. Als pocs mesos va rebre un requeriment de pagament, va presentar recurs de reposició davant de la Diputació de Castelló, que no va acceptar els seus al·legats per ser simplement un òrgan gestor del cobrament, i

considerar que la sanció és nul·la de ple dret en haver-hi elements essencials que han sigut falsejats i que no s'ajusten a la realitat.

La policia local de Benicarló, segons els documents aportats per l'interessat, en el butlletí de denúncia de 12/12/2013 va assenyalar com a fet denunciat estacionar en lloc reservat per a minusvàlids, tot indicant en les observacions que “presenta targeta mobilitat reduïda núm. (...) vàlida fins a 28/3/2014 de l'Ajuntament de Peníscola fotocopiada a color”.

Davant d'això, vam deduir que la infracció imputada, consistent a estacionar el vehicle en una zona reservada per a discapacitats, recollida en l'article 94.2 del Reglament General de Circulació (Reial Decret 13/1992), no s'hauria comés en este cas, ja que el sancionat era una persona minusvàlida que té concedida una targeta que li permet aparcar en el lloc reservat per a les persones discapacitades.

Considerem, per això, que una qüestió distinta era determinar si constituïa una infracció administrativa el fet que la targeta de mobilitat col·locada en el vehicle no fóra l'original, sinó una còpia compulsada (posteriorment, i davant de la mateixa policia va ser presentada l'original per l'interessat segons consta en les seues al·legacions, que no han sigut contestades per l'Ajuntament de Benicarló), un comportament que l'Ajuntament tractava de sancionar, sense existir cap norma amb rang de llei (atenent al principi de legalitat sancionadora reconegut en l'article 25 de la Constitució) que tipifique esta conducta: ni el Reial decret legislatiu 33/90, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, ni la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, preveuen com una infracció administrativa la col·locació d'una fotocòpia compulsada de la targeta de mobilitat reduïda, per la qual cosa resultaria improcedent la imposició de la multa.

Hi ha altres motius per a la seua improcedència: principalment, el fet que el lloc on es trobava estacionat el vehicle no era un espai reservat per a l'estacionament de minusvàlids, tal com s'assenyala per part de la Policia Local de Benicarló, sinó que, tal com demostra l'interessat amb prova fotogràfica i a través d'una diligència d'inspecció ocular de la Guàrdia Civil:

Que fins avui es troba enfront del número de referència (...) una plaça reservada amb un senyal vertical el qual indica clarament excepte tràmits de policia i delimitada amb una línia groga.

Que no existix en eixe mateix emplaçament zona de minusvàlids.

Això comporta que este supòsit (aparcar en una zona reservada per a tràmits de policia), tampoc seria sancionable, ja que l'art. 15 de la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació disposa:

1. A fi que les persones amb discapacitat que ho necessiten puguen estacionar el seu vehicle sense veure's obligades a efectuar llargs desplaçaments, els ajuntaments hauran d'aprovar normatives que faciliten estes actuacions.

2. Les especificacions concretes que hauran de preveure, com a mínim, les normatives municipals a este efecte, seran les següents: (...).

C. Permetre als vehicles ocupats per les persones mencionades estacionar en qualsevol lloc de la via pública, durant el temps imprescindible i sempre que no s'entorpisca la circulació de vehicles o el pas de vianants.

En compliment d'este precepte, l'Ordenança de trànsit i seguretat vial de Benicarló estableix en l'article 52:

(...) en cas de no haver-hi en les proximitats del lloc de destinació estacionament reservat per a persones amb mobilitat reduïda o estar este ocupat, es podrà estacionar en qualsevol lloc de la via pública, sempre que no entorpisca la circulació de vehicles o el pas de vianants, durant el temps imprescindible per a la realització de les seues gestions.

Així, considerem que ens trobàvem davant del fet que ni la conducta denunciada en el butlletí de la Policia Local, que va ser objecte de sanció (estacionar en lloc reservat per a minusvàlids), ni la conducta en què efectivament va incórrer l'interessat (estacionar en espai reservat per a gestions amb la policia), podien ser objecte de cap sanció administrativa, en virtut del principi de legalitat sancionadora, recollit en l'article 25 de la Constitució, que estableix que "ningú pot ser condemnat o sancionat per accions o omissions que en el moment de produir-se no constituïsquen delictes, falta o infracció administrativa, segons la legislació vigent".

Tal com recordem en la recomanació emesa, sobre este principi s'ha pronunciat nombroses vegades el Tribunal Constitucional; n'hi ha prou a assenyalar la Sentència del Tribunal Constitucional 113/2008, que disposa:

(...) el dret a la legalitat sancionadora no sols es vulnera amb la sanció d'una conducta atípica, no raonablement subsumible en cap tipus d'infracció, sinó també amb la sanció d'un fet típic que, tanmateix, no és subsumible en el concret tipus aplicat per l'autoritat sancionadora. La seguretat jurídica del ciutadà, que és un dels valors que sustenta el principi de legalitat en l'àmbit sancionador, patiria d'una manera intolerable si aquell poguera ser sancionat sense expressió de la norma infringida o per la infracció d'una norma diferent de la que es comunica com a infringida en la resolució sancionadora. En rigor, la vinculació de la garantia de tipicitat al concret tipus aplicat és una garantia de motivació pròpia del dret a la legalitat sancionadora que afecta un aspecte bàsic de la resolució sancionadora, que és la comunicació del tipus d'infracció aplicat. Infringix d'esta manera l'art.25.1 CE la resolució sancionadora que no expressa la tipicitat que li servix de base, siga perquè no ho fa en absolut, siga perquè ho fa d'una manera equivocada (...).

En virtut de tot el que antecedeix, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Benicarló que s'acordara l'anul·lació de la sanció, com també que s'efectuara la devolució de l'import abonat per l'interessat.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1409574 va dirigir a esta institució un escrit en el qual manifestava que el 4 de març del 2014 va acudir amb el seu cotxe adaptat a l'Hospital Universitari de la Ribera i el va estacionar en el pàrquing

reservat per a discapacitats amb la seua targeta original, i va ingressar en urgències d'este hospital. El dia 5 de març del 2014 un agent municipal de l'Ajuntament d'Alzira el va denunciar perquè estava estacionat en zona reservada per a minusvàlids; l'interessat al·legava, així mateix, que havia presentat plecs de descàrrec en l'Ajuntament d'Alzira amb data 12 de març del 2014 i 30 de juliol del 2014, i no s'havien tingut en compte els seus arguments per a anul·lar el butlletí de denúncia.

L'Ajuntament d'Alzira ens va remetre informe de l'intendent-principal en cap en què s'indicava:

(...) Que el dia 5 de març del 2014 s'estén butlletí de denúncia perquè estava el vehicle estacionat en lloc reservat a minusvàlids, amb una fotocòpia de la targeta d'estacionament per a persones amb minusvalidesa i amb esta col·locada al davantal que no és possible la seua inspecció (validesa, número i organisme expedidor).

Que amb data 12 de març del 2014, amb registre d'entrada núm. 7135 de data 14 de març en este Ajuntament, [l'interessat] va presentar un escrit d'al·legacions el qual va ser desestimat mitjançant una resolució de l'alcaldia-presidència Decret 290- Prefectura de policia de data 20 de juny del 2014 i notificat al recurrent el dia 30 de juliol del 2014. En el Decret es feia constar que "l'agent denunciador, en informe de data 31 de març del 2014 es ratifica en els fets que van motivar la denúncia, ja que en el moment de la denúncia portava una fotocòpia de la targeta d'estacionament per a minusvàlids, la qual a més estava col·locada de manera no visible per a la seua inspecció, a més el recurrent i titular de la targeta no té permís de conduir, i hi ha la circumstància que el conductor del vehicle és el seu germà, qui no tenia dret a la utilització de la plaça de minusvàlids, ja que el recurrent es trobava ingressat i l'usuari de la plaça era el seu germà, qui no té targeta de minusvalidesa.

Que, amb data 1 d'agost del 2014, amb registre d'entrada núm. 19464 de la mateixa data en este Ajuntament, es va presentar un recurs potestatiu de reposició, el qual va ser desestimat mitjançant una resolució de l'alcaldia-presidència Decret 400-Prefectura de Policia de data 4 de setembre del 2014, i la notificació al recurrent està en tràmits. En el Decret es fa constar "que sobre els extrems expressats en el recurs que manifesta el recurrent, ja han sigut mencionats i sol·licitats en les al·legacions, i se li va contestar que en el moment de la denúncia exhibia una fotocòpia de la targeta de persones amb mobilitat reduïda a més que va ser acompanyat a l'hospital (perquè no tenia permís de conduir) per una tercera persona i va ingressar el dia 4 i la denúncia es va efectuar el dia 5, per la qual cosa l'acompanyant va tindre temps suficient per a buscar estacionament fora de la zona reservada per a minusvàlids i deixar eixa plaça per a una altra persona amb mobilitat reduïda mentre romania ingressat en l'hospital i, per tant, no pertoca este pronunciament en la resolució.

Que si bé és cert que el recurrent és posseïdor del permís de conduir en vigor, este fet res té a veure amb la infracció, ja que els dies 4 i 5 de març el vehicle va ser conduït i estacionat pel seu acompanyant, a qui no eximix de deixar degudament estacionat el vehicle propietat del recurrent, això d'acord amb el punt 2 de l'article 8 de l'Ordenança reguladora de la targeta d'estacionament per a vehicles que transporten persones amb mobilitat reduïda (BOP-V núm. 36 de 12-02-2014) que diu "la targeta d'estacionament

permet igualment als seus titulars l'aparcament durant el temps imprescindible i sense limitació horària en els aparcaments reservats per a discapacitats”, per tant les seues manifestacions no desvirtuen les actuacions realitzades en tot el procediment.

Posats a resoldre el present expedient, enteníem que, tal com consta en l'escrit de queixa presentada per l'interessat, infracció per la qual s'inicia el corresponent procediment és, segons el butlletí de denúncia, “estacionar en zona reservada a ús exclusiu de minusvàlids”.

No obstant això, en el cas que ens ocupa esta infracció no s'havia comés, ja que el vehicle estacionat corresponia a un minusvàlid, tal com figurava en la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda, emesa per la Mancomunitat Rivera Baixa a nom de l'interessat amb validesa fins a 11-3-2018, que estava col·locada en lloc visible, i que li permetia aparcar en el lloc reservat per a persones discapacitades.

Com en l'expedient anteriorment exposat, una qüestió distinta és determinar si constituïx infracció administrativa el fet que la targeta de mobilitat col·locada en el vehicle no fóra original, sinó una còpia, un comportament que l'Ajuntament pretenia sancionar, fins i tot malgrat que no figurava en el butlletí de denúncia (que es limita a assenyalar com a fet denunciat l'estacionament en zona reservada), i sense que existisca cap norma amb rang de llei (atenent al principi de legalitat sancionadora reconegut en l'article 25 de la Constitució) que tipifique esta conducta: ni el Reial decret legislatiu 33/90, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, ni la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, preveuen com a infracció administrativa la col·locació d'una fotocòpia de la targeta de mobilitat reduïda, per la qual cosa resultaria improcedent la imposició de la multa, encara que fóra este el fet denunciat.

També feia referència l'Ajuntament en el Decret 400-Prefectura de policia local, que resol el recurs de reposició formulat per l'interessat, al fet que este anava acompanyat per una tercera persona perquè no tenia permís de conduir, per la qual cosa l'acompanyant va tindre temps suficient per a buscar estacionament fora de la zona reservada per a minusvàlids; respecte d'això, cal assenyalar que l'article 25 de la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació disposa:

Les entitats locals proveiran les persones amb discapacitat d'una targeta d'estacionament la utilització de les quals permetrà que els vehicles que transporten la persona que en siga titular puguen utilitzar els aparcaments reservats i gaudir dels drets que sobre estacionament i aparcament establisquen els ajuntaments a favor d'estes persones.

Així, la previsió és que la targeta s'utilitze per als vehicles que transporten el minusvàlid, com és el cas del promotor de la queixa, a fi que estos (els vehicles) puguen utilitzar els aparcaments reservats i gaudir d'altres drets que sobre estacionament i aparcament s'establisquen a favor d'estes persones. Per això, i independentment de qui fóra qui conduïa el vehicle, fet que en este cas era absolutament irrellevant (a més de fals, com reconeix el propi Ajuntament amb posterioritat) que el promotor de la queixa tinguera o no el permís de conduir, el vehicle que transportava el titular de la targeta



tenia dret a aparcar en la zona reservada per a minusvàlids i no hi ha limitació horària de permanència en este aparcament, tal com disposen les normes que regulen l'ús de les esmentades targetes.

Per consideració a tot això, podíem concloure que ni la conducta denunciada en el butlletí de la policia local (estacionar en lloc reservat per a minusvàlids), ni les conductes al·legades posteriorment per la mateixa policia per a desestimar les al·legacions de l'interessat (ús de fotocòpia de targeta d'estacionament; mancança de permís de conduir del titular; o utilització prolongada de l'estacionament reservat) podien ser objecte de cap sanció administrativa, en virtut del principi de legalitat sancionadora recollit en l'article 25 de la Constitució i que ha sigut objecte d'anàlisi i desenvolupament al fil de l'exposició de l'anterior expedient de queixa.

En virtut de tot el que hem dit, consideràrem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alzira que s'acordara l'anul·lació de la sanció, com també la devolució de l'import abonat per l'interessat, si el pagament s'havia fet efectiu.

La no-acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

## **5. Béns municipals**

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1317715 va dirigir a esta institució un escrit en el qual substancialment manifestava que portava anys reclamant a l'Ajuntament de Catadau informació sobre la titularitat d'una via que, segons la seua opinió, era de naturalesa pública i no apareixia definida com a tal en el cadastre. Segons assenyalava el ciutadà, a pesar dels seus escrits l'Ajuntament, ni li havia oferit informació sobre l'estat de la via, ni havia iniciat cap actuació per a constatar la realitat de les al·legacions que formula.

En la comunicació remesa, l'Administració pública adjuntava l'informe elaborat a este efecte per l'arquitecta tècnica municipal:

Consultat el pla parcel·lari més antic que disposa este Ajuntament, s'observa o es dedueix pel seu traçat i llegenda que la parcel·la núm. 12 és travessada per una senda, encara que podria ser una séquia perquè el traçat no queda clarament definit (...) tant senda com séquia NO són béns de titularitat municipal, ja que són béns privatis que actuen com a predis servents d'un tercer que fa ús d'ells per mitjà d'una servitud adquirida, segons compendis recollits en el Codi Civil (...) en canviar la parcel·lació per agrupació de les parcel·les afectades en este informe, és possible que s'haja donat el supòsit d'extinció de la servitud de pas adquirida per senda (art. 546 del Codi Civil) (...) consultades les dades actuals que consten en el cadastre de la parcel·la núm. (...) polígon (...) no preveu l'existència del camí referit en el pla núm. 1 explícit en este informe (...), i afegix a més que esta parcel·la ja no es denomina com a polígon i parcel·la, ja que ha passat a ser urbana, amb la següent referència cadastral (...) per tant i segons el parer de la tècnica que informa, no es troben antecedents en este Ajuntament que acrediten l'existència d'un camí municipal en l'interior de la parcel·la núm. (...), segons s'indica en el pla núm. 1 aportat per l'interessat.

En el moment de resoldre el present expedient de queixa entenem que, en este context, havíem de 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, com també la seua desafectació (art. 132.1 de la Constitució espanyola).

Com és sabut, són béns d'ús públic els camins la utilització dels quals s'efectue per la generalitat dels veïns, i per consideració al seu presumible caràcter demanial s'atorgarà la facultat de recuperar per si la possessió d'estos 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, consideràvem que havíem de tindre en compte 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 recollida en l'art. 68 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.

L'article 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.

Insistim novament en la dada que 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 posa 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 sent posseït, de fet, per l'Administració municipal en unes circumstàncies que resulte acreditat el seu previ ús públic, és a dir, és la seua afectació real a la concreta destinació que justifica la inclusió d'este 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 en este es 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, ja que es tracta d'un bé de domini públic, la recuperació del qual escau en "qualsevol temps".

Així mateix, repassem la jurisprudència del Tribunal Suprem i, per totes, la Sentència de 14 de maig del 2002, que ens indica que, en relació amb l'exercici de les facultats de recuperació d'ofici dels béns demanials 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'exercix 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 del 2003:

L'article 74 del text refós de 18 d'abril de 1986, com també 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 per consideració del seu presumible caràcter demanial s'atorga la facultat de recuperar-ne per si la 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.

Igualment, posàrem de manifest en la resolució emesa que l'exercici d'esta facultat-deure no està subjecta a una prova de domini per part de l'Administració, i és suficient la prova d'un ús públic, i que este haja sigut obstaculitzat per la persona contra la qual es dirigix la potestat recuperatòria, i no hi ha raons per a exigir que esta prova haja de ser exhaustiva, i 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 els plans del Cadastre en què així es preveuen.

En virtut de tot el que antecedix vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament de Catadau que impulsara la tramitació i resolució dels procediments idonis per a investigar la naturalesa pública o privada del camí i, si s'escau, que adoptara com més prompte millor les mesures necessàries per a recuperar d'ofici la seua possessió. L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 1408465 es va dirigir a esta institució per denunciar les greus molèsties acústiques que suportava al seu habitatge, situat a la planta baixa de l'edifici ubicat en una plaça del municipi d'Albatera, perquè un bar situat al costat havia ocupat part de la seua façana amb la col·locació de tendals, taules i cadires, i no havia obtingut la preceptiva autorització per a això.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament d'Albatera ens va remetre un acord de la Junta de Govern Local de data 15 d'abril del 2013, pel qual s'autoritzava la col·locació dels parasols i tendals, però amb les condicions següents:

(...) que el sol·licitant aporte l'autorització dels propietaris dels immobles afectats tal com disposa l'ordenança (...) que es complisquen tots i cadascun dels apartats de l'article 11 bis2 de l'ordenança abans transcrit i en especial allò que s'ha establert al punt 2n, amb especial observança del compliment que reste almenys un espai mínim d'uns 2 metres per a l'accés a les finques afectades pels tendals, delimitat per una tanca paral·lela a l'alineació de façana al llarg dels tendals que delimita l'espai que cal ocupar i impedisca el trasllat pels clients de les taules i/o cadires a la zona de pas (accés als predis veïns) perquè estos es mantinguen lliure d'obstacles en tot moment (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa va insistir a denunciar que s'estaven incomplint les condicions de l'acord de la Junta de Govern Local de data 15 d'abril del 2013; segons al·legava:

No té el consentiment de tots els veïns afectats i no es complix l'apartat 5 de l'article 11 bis2 de l'Ordenança en relació amb els sorolls. En tindre els tendals, taules i cadires en la meua façana tenim grans problemes de soroll, tant en la planta baixa com en la planta 1a, que dificulten enormement tasques com ara el descans nocturn, l'estudi, la lectura o veure la televisió. L'arrossegament dels tendals per a col·locar-los origina un nivell de soroll elevadíssim a les 7 hores del matí quan els situen i a les 24 hores o 1 de la matinada quan els retiren. Com explique a la meua filla de 7 mesos quan es desperta espantada pel soroll que no passa res i ha de continuar dormint? (...).

Partint d'estos fets, no ens cansem de repetir que els tribunals de justícia han declarat reiteradament que els sorolls 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), un medi ambient adequat (art. 45) i un habitatge digne (art. 47), per la qual cosa, resulta totalment ineludible la seua ferma protecció per part dels poders públics (per totes, sentències del Tribunal Constitucional de 24 de maig del 2001 i 23 de febrer del 2004, sentències del Tribunal Suprem de 23 de febrer del 2001, 26 d'abril del 2003, 19 d'octubre del 2006, 12 de novembre del 2007, 13 d'octubre del 2008 i 5 de març del 2012, i Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 1724, de data 11 de desembre del 2009).

No resulta ociós recordar la doctrina del Tribunal Constitucional, reflectida, entre d'altres, en les mencionades sentències de 23 de febrer del 2004 i 24 de maig del 2001, en les quals es resumixen les nocives conseqüències que els sorolls generen en la vida de les persones:

En efecte, el soroll pot arribar a representar un factor psicopatogen destacat en el si de la nostra societat i una font permanent de pertorbació de la qualitat de vida dels ciutadans. Així ho acrediten, en particular, les directrius marcades per l'Organització Mundial de la Salut sobre el soroll ambiental, el valor de la qual com a referència científica no cal ressaltar. En estes es posen de manifest les conseqüències que l'exposició prolongada a un nivell elevat de sorolls tenen sobre la salut de les persones (*v. gr.*, deficiències auditives, aparicions de dificultats de comprensió oral, pertorbació del son, neurosi, hipertensió i isquèmia), així com sobre la seua conducta social (en particular, reducció dels comportaments solidaris i increment de les tendències agressives). Des de la perspectiva dels drets fonamentals implicats, hem d'emprendre la nostra anàlisi recordant la possible afecció al dret a la integritat física i moral. Quant a això, caldrà convindre que, quan l'exposició continuada a uns nivells intensos de soroll pose en greu perill la salut de les persones, esta situació podrà implicar una vulneració del dret a la integritat física i moral (art. 15 CE). En efecte, si bé és cert que no tot supòsit de risc o dany per a la salut implica una vulneració de l'art. 15 CE, tanmateix quan els nivells de saturació acústica que haja de suportar una persona, a conseqüència d'una acció o omissió dels poders públics, sobrepassen el llindar a partir del qual es pose en perill greu i immediat la salut, podrà quedar afectat el dret garantit en l'art. 15 CE.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Excm. Ajuntament d'Albatera que, atés que no es complien les condicions imposades per l'acord de la Junta de Govern Local de data 15 d'abril del 2013, entre estes, obtindre l'autorització dels veïns afectats, s'ordenara la retirada dels tendals, taules i cadires situats al costat de l'habitatge de l'autor de la queixa.

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

## **6. Festes i espectacles**

El titular de l'expedient de queixa núm. 1304061 va presentar davant del Síndic de Greuges un escrit en què denunciava la inactivitat de l'Ajuntament de Catarroja davant de les successives instàncies que havia presentat en què exposava els perills i les molèsties que es derivaven, per incompliment de la normativa vigent en matèria d'espectacles pirotècnics, de les activitats pirotècniques que s'efectuaven amb motiu de diferents festes locals en un solar propietat de l'Ajuntament, limítrof amb el seu domicili.

En particular, el promotor de l'expedient denunciava les molèsties que suportava injustament pels sorolls generats i per les restes que es projecten a la seua terrassa, així com l'incompliment de la distància de seguretat prevista per les ordenances municipals per a este tipus d'espectacles.

En la comunicació remesa, l'Ajuntament de Catarroja ens comunicava les circumstàncies concurrents en els espectacles pirotècnics que van motivar l'escrit de queixa de l'interessat i, de manera especial, abordava el possible incompliment de la normativa que regula la realització d'estos espectacles.

D'acord amb el precitat informe, s'entenia que el marc de regulació aplicable al present supòsit estava constituït per la instrucció complementària 8 del Reial Decret de 7 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria, i el Reial Decret 1335/2010, de 21 de setembre, pel que es modifica el Reial Decret anterior.

D'acord amb les conclusions contingudes en l'informe, no hauria existit infracció a la normativa aplicable perquè, atés que “el pes brut dels focs era de 5,52 kg segons resum tècnic de l'espectacle que s'havia de disparar, presentat pel responsable de l'empresa de pirotècnia”, no era “exigible pla de seguretat ni permís de la Subdelegació del Govern en no superar els 50 kg de matèria reglamentària”.

En el seu escrit d'al·legacions, però, l'interessat insistia en l'existència d'una infracció a la normativa citada perquè no s'havia respectat en l'espectacle pirotècnic de referència la distància de seguretat fixada per la normativa precitada, que entenia aplicable al cas; i esta era una qüestió a què, no obstant això, no es feia referència en l'informe municipal.

Davant del que acabem d'explicar, considerarem oportú sol·licitar a l'Ajuntament implicat la remissió d'un informe pel qual es determinara si en l'espectacle pirotècnic objecte del present expedient es va respectar la distància de seguretat que, si escau, marca la normativa vigent per al tipus d'espectacle, d'acord amb el tipus de material pirotècnic emprat i del seu pes en kg.

En l'informe remés de resultes d'esta nova petició d'informe, s'adjuntava certificat emés per la Secretaria General de l'Ajuntament de Catarroja, en el qual s'assenyalava que “després de conversa mantinguda amb el pirotècnic, ens comunica que el material que es va utilitzar per a les festes del Santíssim Crist de la Pietat en data 16 de setembre del 2012 eren de les categories 3 i 4, per la qual cosa, segons el Reial Decret 563/2010, de 7 de maig, Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria:

En la Instrucció tècnica complementària núm. 2, apartat 2.5.A.1.C) Per a pirotècnica de categoria 3, la distància de seguretat haurà de ser superior o igual a 15 metres. No obstant això, si escau, la distància de seguretat podrà ser inferior.

En la Instrucció tècnica complementària núm. 8, taula de seguretat en espectacles amb foc aeri (carcasses, volcans de tro o de carcasses) des de l'artifici de major calibre per a calibre interior del canó o morter de 50mm la distància de seguretat al públic serà de 25 metres i la distància de seguretat a edificacions serà 10 metres.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer i es va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

En especial, davant del que s'ha informat, l'interessat al·legava el següent:

Estes distàncies no poden complir-se en el solar en què es disparen els castells de focs artificials, ja que entre els edificis existents la distància és d'uns 25 metres, de manera que no és possible col·locar els artefactes pirotècnics prou allunyats dels edificis. En este sentit, l'interessat aportava, com a justificació al que expressa anteriorment, un “mapa del cadastre amb el mesurament de la distància entre els edificis, que és de 24, 76 metres, aproximadament.

A l'hora de resoldre el present expedient de queixa, veiem que se centrava en les denúncies que l'interessat havia presentat davant de l'Administració de referència, en relació amb el possible incompliment de les mesures de seguretat que la legislació vigent exigix per als espectacles pirotècnics i, en especial, pel que fa al manteniment de les necessàries mesures de seguretat que la normativa imposa. De la mateixa manera, l'objecte de la queixa s'estenia a les molèsties que, per contaminació acústica i com a conseqüència de l'anterior, es produïen en el seu domicili i que suporta injustament.

De la lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa es deduïa que, a pesar del requeriment exprés realitzat per esta institució perquè l'Administració ens informara sobre el compliment de la distància de seguretat exigida per la legislació aplicable, aquella no ens havia informat directament sobre esta qüestió.

En este sentit, vam entendre que era necessari recordar que, a més de la petició d'informe inicialment realitzada, en la petició d'ampliació d'informe efectuada en data 4 de novembre del 2013 es va sol·licitar expressament a l'Administració la remissió d'un informe mitjançant el qual: “es determinara si en l'espectacle pirotècnic objecte del present expedient es va respectar la distància de seguretat que, si escau, marca la

normativa vigent per al tipus d'espectacle, segons el tipus de material pirotècnic empleat i del seu pes en kg.”

La resposta oferida per eixa Administració, però, se centrava exclusivament en la determinació del tipus de material pirotècnic emprat en els espectacles objecte de l'expedient i en la distància de seguretat que, d'acord amb la normativa aplicable, s'hauria d'haver mantingut tant respecte de les edificacions pròximes com del públic. No s'hi esmentava, emperò, la qüestió plantejada de si, en efecte, estes distàncies prescrites per la norma van ser mantingudes.

Així les coses, de les al·legacions efectuades per l'interessat, que aportava informació cadastral concreta sobre les distàncies existents, com també del silenci mantingut per l'Administració als nostres requeriments, no era possible deduir que les distàncies de seguretat exigides per la norma aplicable hagueren sigut efectivament respectades.

En este sentit, considerem que a fi de poder determinar la realitat de les denúncies plantejades per l'interessat, resultava imprescindible que en l'expedient administratiu que es tramita arran d'estes, els servicis tècnics municipals competents emeteren els corresponents informes, tècnics i jurídics, que determinaren la idoneïtat de la parcel·la municipal de referència per a albergar els espectacles pirotècnics que s'hi duïen a terme, amb el concret tipus de material, tant a l'efecte de determinar el possible incompliment produït com, sobretot, de cara a evitar que, en el cas que es concloguera la manca d'idoneïtat de la parcel·la, estes actuacions (i les molèsties i problemes de seguretat que se'n deriven) es pogueren continuar perpetuant al llarg del temps.

En virtut de tot el que antecedit, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Catarroja que, en el marc de l'expedient que es tramitava arran de les denúncies formulades per l'interessat, els servicis tècnics municipals emeteren els informes tècnics i jurídics que foren necessaris per a determinar la idoneïtat de la parcel·la municipal de referència per a albergar la realització d'espectacles pirotècnics amb el tipus de material empleat i expressat en l'informe municipal.

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

## **7. Règim jurídic: ciutadania i bona administració**

En este epígraf de l'informe anual incloem una sèrie de qüestions que resulten difícils d'encaixar en un únic punt.

D'una banda, estem en presència d'una sèrie de drets que té la ciutadania i que s'emmarquen dins el dret a “una bona administració” i, d'una altra banda, estem davant de l'obligació de l'Administració de complir este dret de conformitat amb la llei.

Efectivament, el dret a una “bona administració” apareix en 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 li siguen causats”.

En l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana, l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia recull el dret a una bona Administració i a l'accés als documents de les institucions i administracions públiques valencianes.

El Síndic de Greuges exercix les seues funcions a fi que es faça realitat el dret a una bona Administració, consagrat en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia Valencià i en l'article 41 de la Carta Europea de Drets Fonamentals.

Considerem que una bona Administració és alguna cosa més que l'estricta compliment per part de l'Administració de les seues normes. Efectivament, entenem que d'un enfocament negatiu (la lluita contra la mala Administració) hem passat a un enfocament positiu que no és un altre que dotar les persones de mecanismes de garantia davant de les activitats de les administracions públiques. En este sentit, el Síndic de Greuges es presenta com a garant d'este dret.

En un primer bloc estudiarem aquelles queixes que afecten el dret a la informació i l'accés a arxius i documents, com també el dret dels ciutadans i de les ciutadanes a rebre una resposta expressa de tota sol·licitud o escrit que dirigisquen a una administració pública.

El dret a la informació dels membres de les corporacions locals forma part del segon bloc d'este epígraf.

El compliment d'obligacions econòmiques derivades de les contractacions administratives o altres compromisos prèviament adquirits conformen el bloc tercer.

Finalment, tractem en el bloc quart el dret de la ciutadania a no haver de suportar cap perjudici en la seua persona o el seu patrimoni com a conseqüència d'una actuació administrativa, i a ser indemnitzats en el cas que este dany es produísca, si existixen les condicions que facen exigible la indemnització.

### **7.1. 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**



Respecte de la falta de resposta expressa a les sol·licituds que dirigixen les persones a les administracions públiques, han sigut diverses les actuacions realitzades des d'esta institució al llarg de l'any 2014.

A tall d'exemple, podem assenyalar les queixes núm. 1410429 (Ajuntament de Sagra), núm. 1409508 (Ajuntament d'Orihuela), núm. 1408343 (Ajuntament de Valencia) i núm. 1409508 (Ajuntament de Benidorm).

En totes estes queixes hem partit de l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, que establix que:

El termini màxim per a resoldre les sol·licituds que es formulen pels interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos.

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 la llei esmentada:

El silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb la celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys 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 les normes que regixen els procediments, i tenir 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 mitjançant 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.

Des del Síndic de Greuges recomanem a les administracions públiques que, en situacions com les analitzades, s'extremen al màxim els deures legals que s'extrauen del repetit article 42 de la Llei 30/1992.

## **7.2. Drets de participació en assumptes públics per part dels ciutadans**

Ens referim en este epígraf a les queixes que 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 s'han atés d'una manera incorrecta.

Durant l'any 2014 s'han tramitat les queixes següents: 1400960 (Ajuntament d'Orihuela), 1408719, 1410546, 1410547 (les tres de l'Ajuntament de Sax), 1400968 (Ajuntament de Sant Joan d'Alacant), 1400798 (Ajuntament de la Nucia), 1410137 (Ajuntament de Quart dels Valls), 1400828 i 1400209 (ambdues de l'Ajuntament de Carcaixent).

Si deixem de banda el fons de la informació o documentació sol·licitada, en relació amb l'al·legat dret a la informació dels membres de les corporacions locals, des d'esta institució hem realitzat genèricament les següents reflexions, que a continuació reproduïm, i que servixen de fonament del suggeriment amb què concloem.

En este sentit cal dir que, entre els drets dels membres de la corporació, mereix una especial atenció el dret d'accés a la informació, atesa la importància pràctica d'este, perquè és un instrument necessari a fi que els membres de les corporacions locals puguen escometre amb coneixement suficient l'exercici de les seues funcions (STC 20 de setembre de 1988).

Per això, hem de començar per remarcar, a fi d'entendre el seu abast, que si bé el dret a participar en els assumptes públics, com ha reiterat el Tribunal Constitucional, és un dret de configuració legal, entre les funcions que pertanyen al nucli inherent a la funció representativa, que constitucionalment correspon als membres d'una corporació, es troben: la de participar en l'activitat de control del govern provincial, participar en les deliberacions del ple de la corporació, votar en els assumptes sotmesos a votació en este òrgan, com també el dret a obtindre la informació necessària per a poder exercir les anteriors (STC de 9 de juliol del 2009).

En l'àmbit legal, l'article 128.1 de la Llei de règim local de la Comunitat Valenciana (LRLCV) disposa, en termes anàlegs a l'article 77 de la Llei reguladora de les bases de règim local (LRBRL), que:

Per tal de complir millor les seues funcions, els membres de les corporacions locals tenen dret a obtindre de l'alcalde o president, o de la Junta de Govern Local, tots els antecedents, dades i informacions que tinguen els servicis de la corporació i siguen necessaris per a l'exercici del seu càrrec.

Els articles 14, 15 i 16 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Corporacions Locals (ROF), seran aplicables sempre que no s'oposen a la LRLCV, segons veurem, i en defecte de reglament orgànic municipal.

Si elevem a l'àmbit legal un precepte reglamentari (art. 15 ROF), encara que amb alguns matisos, l'art. 128.2 de la LRLCV preveu que els servicis de la corporació faciliten directament informació als seus membres en els casos següents:

a) Quan exercisquen funcions delegades i la informació es referisca a assumptes propis de la seua responsabilitat. Es tracta d'una relació directa entre el regidor i els funcionaris, si bé limitada a l'àrea o matèria de la seua responsabilitat, que no mereix cap comentari, atesa l'obvietat de la seua necessitat per a la gestió i presa de decisions en el seu àmbit.

b) Quan es tracte d'assumptes inclosos en l'ordre del dia de les sessions dels òrgans col·legiats dels que siguen membres. Este punt cal posar-lo en relació amb l'apartat 4 de l'art. 128 LRLCV, que afegix en termes semblants a l'art. 46.2.B LBRL:

En tot cas, els membres de les corporacions locals hauran de tindre accés a la documentació íntegra de tots els assumptes inclosos en l'ordre del dia de les sessions dels òrgans col·legiats a què pertanguen, des del mateix moment de la convocatòria.

Esta obligació legal de la posada a disposició té així una clara connexió amb el moment temporal de la convocatòria, ja que no sols han de tindre previ coneixement sobre les matèries sobre les quals decidiran, sinó amb temps suficient per a fer-ho amb coneixement de causa.

Per això, el Tribunal Suprem ha declarat que la disponibilitat de la documentació pels membres de la corporació “des de la convocatòria ordenada per l'art. 46.2.B de la LBRL, s'ha d'observar en la seua plenitud amb especial rigor” (STS 31 de gener del 2006).

D'una altra banda, la documentació que ha de posar-se a disposició, segons indica la LBRL i reitera la LRLCV, ha de ser «íntegra» (art. 46.2.B LBRL i l'art. 128.3 LRLCV), una expressió àmplia que al·ludix a tot l'expedient, sense que escaiga, per tant, remetre la seua consulta al servici de què provinga ni que els la facilite en una sessió posterior.

En este sentit, el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en la seua Sentència de data 20 d'abril del 2010 (recurs 72/2010), respecte de la falta de part de la documentació del Pla d'inversions en piscines cobertes, inclòs en l'ordre del dia del ple, declara que no és suficient que es diga que la resta de documentació estava a disposició del Ple, sinó que era necessari que esta documentació s'haguera aportat al seu propi si, per a possibilitar el coneixement dels fets determinants sobre els quals han de votar.

c) Quan es tracte d'informació continguda en els llibres de registre o en el seu suport informàtic, així com en els llibres d'actes i de resolucions de l'alcaldia, diverses precisions requereix este apartat.

En primer lloc, la referència als llibres de registre “o en el seu suport informàtic”, que és una novetat respecte del ROF encara que còpia literal de l'art. 72.2 de la Llei d'ajuntaments de les Illes Balears de 2006, fruit sens dubte dels avanços informàtics entre la promulgació d'estes normes, no es pot entendre com una disjuntiva en el seu sentit literal que incloga tot el que informatitza, sinó que s'ha de limitar als “llibres” que estiguen informatitzats i això amb les excepcions que es puguen derivar d'altres preceptes.

En segon lloc, respecte dels llibres d'actes i resolucions, cal recordar que l'article 70.3 LBRL, i en termes més concisos, l'article 138.H LRLCV, reconeixen a tots els ciutadans el dret a obtindre còpies i certificacions acreditatives dels acords de les corporacions locals i els seus antecedents.

Cal dir que el lliure accés ho és únicament a allò que hi ha contingut en les actes i, en el cas dels llibres, a la resolució o acord, però no respecte de l'expedient, ja que per a accedir-hi caldrà demanar per escrit una autorització de l'alcalde, tal com indiquem tot seguit: “quan siga informació de lliure accés per als ciutadans i les ciutadanes”.

Atés que els membres de la corporació tenen un dret privilegiat d'informació, no poden tindre restriccions a la documentació de lliure accés al públic en general, ja que són documents públics, per exemple, còpia del pressupost i les seues modificacions, padrons fiscals, dades que consten en el registre municipal d'associacions respecte d'estes, expedients sotmesos a informació pública, matèries en què escau l'acció pública, etc.

Finalment, tal com diu la LRLCV: “Quan es tracte d'un assumpte inclòs per declaració d'urgència, caldrà facilitar la documentació indispensable per a poder tindre coneixement dels aspectes essencials de la qüestió sotmesa a debat” (art. 128.4).

Fora dels supòsits referits, els membres de la corporació hauran de sol·licitar per escrit els documents que vulguen consultar.

Així, a partir de la funció de control i fiscalització que amb caràcter general correspon al Ple (art. 22.2.A LRBRL), els tribunals de justícia, en consolidada doctrina, han realitzat una interpretació àmplia de l'extensió del contingut del dret d'accés a la informació.

Sobre la base d'això, en principi no cal exigir que els sol·licitants hagen d'explicar o fonamentar la finalitat de la seua petició, ja que la raó de la sol·licitud d'informació s'ha d'entendre implícita en l'exercici de les seues funcions, a què correspon el control i la fiscalització dels òrgans de govern (SSTS de 26 de juny de 1998 i 5 de novembre 1999), i correspon a l'alcalde provar que la sol·licitud va mes enllà de les funcions pròpies del càrrec (STS de 7 de maig de 1997 i 12 de novembre de 1999).

El silenci és positiu, si bé este opera circumscrit a l'accés a la documentació sol·licitada, però no s'estén automàticament al fet que es facilite a través del lliurament de còpies, ja que com s'indica en l'epígraf corresponent a les còpies, el dret d'accés a la informació no comporta el dret a obtindre còpies (STS de 5 de maig de 1995).

La denegació ha de ser motivada (art. 128.3 LRLCV en reproducció de l'article 77 paràgraf segon LRBRL).

Hem d'indicar, igualment, que la jurisprudència reflectida en les sentències del TS de 5 de maig de 1995, 21 d'abril de 1997, 14 de març del 2000 i 16 de març del 2001 entén que el dret d'informació derivat de l'article 23 de la Constitució no inclou, com a contingut propi del dret fonamental, el dret a l'obtenció de fotocòpies.

Això no significa que no tinguen dret a obtindre còpies, perquè seria un contrasentit reconèixer als particulars interessats el dret a això i, per contra, que els regidors no hi tingueren dret, tenint en compte que tenen un dret especial d'informació (STS de 27 de desembre de 1994).

Tot i que no està previst legalment, de l'article 16.A del ROF es desprén que escau lliurar còpies en els casos de lliure accés dels regidors, i en els altres casos quan ho autoritze el president de la Junta de Govern Local.

Ara bé, i segons es deriva de l'anàlisi de la jurisprudència, el dret dels regidors en un cas i en l'altre no pot ser indiscriminat, mitjançant peticions genèriques injustificadament.

En este ordre, és més ampli el dret a obtindre còpies dels assumptes que figuren en l'ordre del dia de les sessions de què formen part, en haver de decidir sobre estes (STS 27 de desembre de 1994), si bé tampoc ací este dret és il·limitat, sinó que dependrà del nombre d'assumptes i especialment del seu volum.

D'altra banda, el dret a obtindre còpies no comporta que estes hagen de ser compulsades, perquè no hi ha motiu per a dubtar del contingut d'uns documents que ell mateix pot examinar en les oficines municipals (STS de 19 de juliol de 1989), ni que hagen de ser autenticades (STS de 21 d'abril de 1997), ni s'estén per això als certificats literals d'expedient (STS de 16 de març del 2002).

Finalment, no escau girar taxa per l'expedició de còpies als membres de les corporacions locals, en este cas el lliurament de documents, i cal garantir el dret a participar en els assumptes públics sense traves que l'obstaculitzen (TSJ País Basc, de 14 de febrer de 1997 —recurs 1436/1996).

Una novetat de la LRRCV és concretar que “el dret d'informació dels membres de les corporacions locals tindrà caràcter personal i indelegable” (art. 128.1).

A això s'unix que els membres de la corporació hauran de respectar la confidencialitat de la informació a què tinguen accés en virtut del càrrec, sense donar-li publicitat que poguera perjudicar els interessos de l'entitat local o de tercers; i en són directament responsables (art. 128.5 LRRCV).

Quant al lloc, amb caràcter general, en defecte de regulació pel reglament orgànic —segons l'estructura de cada corporació—, la consulta de qualsevol expedient podrà realitzar-se en l'arxiu general o en les dependències on es trobe, ja siga mitjançant el seu lliurament o a través de còpia, perquè puga examinar-lo al seu despatx o a les sales reservades als membres de la corporació (article 16.1.A ROF).

Quan es lliura l'original, haurà de signar el justificant de recepció i tindrà obligació de tornar la documentació en 48 hores o abans, segons les necessitats (art. 16.2 ROF).

En cap cas els expedients, llibres o documents poden eixir de la casa consistorial o palau provincial, o de les corresponents dependències i oficines locals (art. 16.1.B ROF).

No obstant això, hi ha dues regles específiques:

- La consulta dels llibres d'actes i resolucions es realitzarà en l'arxiu o en la secretaria general.
- La consulta dels expedients sotmesos a sessió es pot fer únicament al lloc en què es troben des de la convocatòria (art. 46 LRBR, art. 128 LRRCV i art. 16.D ROF).

En el cas de sessions plenàries i de la Junta de Govern, s'establix com a lloc la secretaria de la corporació, i no poden eixir-ne els originals (art. 46.2.B LBRL i art. 113 ROF).

En sentit anàleg per a les comissions informatives (art. 138 ROF), amb les adaptacions corresponents, atesa la possibilitat d'encomanar la funció de fe pública d'estes a altres funcionaris de la pròpia corporació (art.13.2 RD 1174/1987), per a la qual cosa caldrà atendre al lloc indicat a este efecte.

Pel que fa al temps, quan es tracta d'assumptes inclosos en l'ordre del dia, el dret d'accés ho és des de la convocatòria, i no hi ha previst cap termini en els altres supòsits, tant si són d'accés directe com si requereixen autorització prèvia: únicament respecte d'estos últims es preveu que s'ha de dictar resolució en el termini de cinc dies naturals, no quan se'ls haja de facilitar.

Això dependrà molt especialment de si es tracta d'accés directe o de si sol·liciten còpies i el nombre d'estes, fet que implica més treball, i no escauen dilacions injustificades que buiden de contingut el dret a la informació.

No cal que siga facilitada en bloc, de manera que pugua causar efectes paralitzadors o entorpidors, sinó que es pot facilitar gradualment i progressivament (STS 5 de maig de 1995).

El fet d'assenyalar el dia i l'hora per a consultar els expedients sol·licitats no hi limita l'accés, sinó que obeïx a les mínimes exigències d'ordre i organització de l'oficina municipal, pròpies de qualsevol ens públic que té un horari d'atenció al públic al qual s'ha de cenyir el personal al seu servici, i per això convé fixar cites prèvies a l'efecte d'examinar la documentació en qualsevol arxiu municipal (STSJ Aragó de 30 d'octubre del 2003 —recurs 202,2000).

Davant d'això anterior, vam suggerir a les administracions locals que, en els termes que preveu la normativa vigent, facilitaren als regidors de l'Ajuntament l'accés a la documentació necessària per a exercir el seu càrrec o, en cas contrari, que s'haurà d'interpretar de forma restringida la denegació que se'n faça, de forma expressa i emparada en les causes legalment previstes.

### **7.3. Compliment d'obligacions econòmiques derivades de les contractacions municipals o altres compromisos prèviament adquirits**

En este epígraf resulta il·lustrativa la queixa núm. 1405766, en la qual el seu autor substancialment manifestava els següents fets i consideracions:

- amb data 20/06/2013 es va subscriure entre la mercantil ... (de la qual és gerent el promotor de la queixa) i la Fundació Centre d'Estudis Ciutat de la Llum un contracte per a la prestació dels servicis corresponents a la realització d'una campanya de comunicació en línia.
- La durada del contracte era de quatre mesos, del 20 de juny al 31 de setembre.

- El cost del servici pactat pujava a 14.000€ més IVA, pagadors en quatre quotes mensuals de 3.500€ més IVA.
- Amb dates 23 de juliol, 30 d'agost i 27 de setembre del 2013, van ser emeses tres factures per import de 4.235,00 € cadascuna (el cost més l'IVA).
- En no haver sigut abonades, es va reclamar el seu pagament el 4 de març del 2014 per última vegada, després de nombroses gestions infructuoses realitzades per a aconseguir el cobrament del deute pendent que puja a la suma de tres dels quatre pagaments facturats.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Fundació Centre d'Estudis Ciutat de la Llum, la qual, a través del seu director, ens va comunicar en data 22/05/2014, entre altres qüestions, el següent:

- Que la Fundació Centre d'Estudis Ciutat de la Llum té signat un contracte amb l'empresa (...) per import de 14.000 € més IVA i segons este contracte l'empresa ha emés quatre factures per import de 3.500 € més IVA.
- Que de les esmentades factures la Fundació només ha pogut fer front fins ara a la primera, i resten per pagar les altres.
- Que en estos moments la Fundació Centre d'Estudis Ciutat de la Llum està travessant per problemes greus de liquiditat i per això no s'han pogut abonar les factures pendents d'esta empresa ni les d'altres proveïdors.
- Finalment l'informem que la Fundació està negociant amb l'IVF (Institut Valencià de Finances) la tramitació d'un préstec que li permeta fer front a este deute i els altres pendents. Per tant, en el moment que la Fundació tinga liquiditat suficient, pagarà les factures pendents.

Vam traslladar el 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 2/06/2014 en el sentit següent:

La motivació o excusa que assenyala en l'informe que rebem és la mateixa que se'ns està donant telefònicament des de fa mesos.

Tenim constància —referències d'empleats— que s'han rebut estos préstecs de l'IVF i que s'han destinat a altres finalitats, i no al pagament de proveïdors.

D'altra banda, segons una notícia apareguda en els mitjans de comunicació, la Fundació deixa de prestar estos servicis, per la qual cosa ens temem que mai arribe este préstec de l'IVF.

Davant de les al·legacions de l'autor de la queixa i a fi de proveir millor la resolució de l'expedient, sol·licitarem a la Fundació Centre d'Estudis Ciutat de la Llum una ampliació d'informe en el sentit de sol·licitar que ens indicaren quins avanços s'havien produït des de l'informe de 22/05/2014 per a la solució del problema plantejat en la queixa i el compliment, per tant, de l'obligació de pagament.

El director de la referida Fundació ens va comunicar en data 17/10/2014:

- La Fundació Centre d'Estudis de Ciutat de la Llum es troba en procés d'extinció per Acord del Consell de 8 d'agost del 2014 i per Acord del seu Patronat de data 17 de setembre.

- Que en estos moments la Fundació Centre d'Estudis Ciutat de la Llum està travessant per problemes greus de liquiditat i per això no s'han pogut abonar les factures pendents d'esta empresa ni les d'altres proveïdors. La situació és tan greu que no s'han pogut ni abonar les nòmines durant diversos mesos consecutius.

- D'altra banda, el curs 2014/2015 no ha tingut començament i per tant la Fundació en estos moments no té ingressos propis.

- En la fase de liquidació en què es troba la Fundació s'ha sol·licitat una modificació pressupostària que ha de ser aprovada pel Consell per a poder liquidar els deutes pendents i extingir-la. Per tant, en el moment que la Fundació tinga liquiditat suficient, pagarà les factures pendents.

Per tant, en el moment que se'ns approve la modificació pressupostària i puguem fer front al pagament, li ho comunicarem immediatament.

Vam traslladar el contingut de l'informe al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions; no obstant això, i a pesar del temps transcorregut des de llavors, no tenim constància que el tràmit s'haja verificat.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i dels informes remesos per l'Administració afectada, vam resoldre la queixa amb les dades que consten en l'expedient.

Amb caràcter previ informarem que esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, com és el cas que ens ocupa de les quantitats pendents d'abonament, a causa de la greu crisi econòmica que vivim.

No obstant això anterior, hem 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 dels quals correspon a la Generalitat Valenciana o als seus organismes autònoms".

Quant a les obligacions de la Generalitat, l'article 16 estableix:

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 troben la seua causa en prestacions o servicis a la Generalitat Valenciana, el pagament no es podrà fer fins que el creditor no haja complit o haja garantit la seua correlativa obligació.

Davant d'això anterior, recomanem a la Fundació Centre d'Estudis Ciutat de La Llum que, tenint en compte el període de temps transcorregut, adopte les mesures oportunes per a abonar la quantitat que es deu a la mercantil a la qual representa el promotor de l'expedient de queixa.

La Fundació Centre d'Estudis Ciutat de La Llum de la CV, davant de la nostra recomanació, ens va contestar el següent:

(...) en contestació a la seua carta de data 12 de gener amb número de registre d'eixida 930, li comuniquem que el pagament del mencionat deute es va fer efectiu el 12 de gener (adjuntem còpia de la transferència realitzada).

Tal com li comentàvem en el nostre escrit anterior, estàvem pendants que ens aprovaren una modificació pressupostària per a poder fer front al pagament.

Després de traslladar esta informació a l'autor de la queixa, vam finalitzar les nostres investigacions.

#### **7.4. Responsabilitat patrimonial de l'Administració**

La major part de queixes sobre responsabilitat patrimonial se centren en la demora de l'Administració a resoldre els expedients administratius.

Així, són diverses les resolucions que sobre esta qüestió hem dictat al llarg de l'any 2014, per exemple, en les queixes núm. 1400255 (Ajuntament de Torrent), 1408579 (a l'Ajuntament d'Elx), 1408636 (Conselleria d'Educació, Cultura i Esports), 1410153 (Ajuntament de Simat de la Vallidigna) i la 1411238 (Ajuntament d'Alacant).

En totes les queixes el punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx el nostre text constitucional.

Efectivament, la responsabilitat patrimonial es regula en l'article 106.2 de la Constitució espanyola de 1978. Este article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en els seus béns i dret, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels servicis públics.

Precepte constitucional desenvolupat en l'actualitat pel títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així mateix, el procediment administratiu pel qual es regula la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial està regulat pel Reial Decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

Doncs bé, la Llei 30/1992 disposa en l'article 42.2 el següent:

(...) el termini màxim en què s'ha de notificar la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no podrà excedir els sis mesos, llevat que una norma amb rang de llei n'establisca un de superior i així estiga previst en la normativa comunitària europea.

Així mateix, l'article 43.1 i 4, lletra b, es referixen als efectes del silenci administratiu una vegada vençut el termini per a notificar la resolució expressa a l'interessat, en este sentit s'establix que: "(...) en els casos de desestimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior al venciment del termini s'adoptarà per l'Administració sense cap vinculació al sentit del silenci".

Per la seua banda, l'article 13.3 del Reial Decret 429/1993 establix que:

(...) una vegada transcorreguts sis mesos des que s'inicia el procediment, o el termini que resulte d'afegir-hi un període extraordinari de prova, de conformitat amb l'art. 9 d'este Reglament, sense que haja recaigut resolució expressa o, si s'escau, s'haja formalitzat l'acord, es podrà entendre que la Resolució és contrària a la indemnització del particular.

En conseqüència, s'establix l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre el ciutadà a la via de la presumpció dels actes, a més d'estar clarament i terminantment establida en l'apartat primer de l'article 42, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen a càrrec seu el despatx dels assumptes.

En definitiva, en la resolució dels expedients s'havien sobrepassat els terminis que podem considerar raonables.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, i tenir la màxima cura dels tràmits que constitueixen l'expedient administratiu, 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 mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei, segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

En este tipus de queixes, el Síndic de Greuges efectua a les administracions implicades, de conformitat amb els referits articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, el suggeriment de dictar una resolució expressa dins dels terminis establerts per la normativa vigent.

## **VII. SERVICIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA**

### **a) SERVICIS SOCIALS**

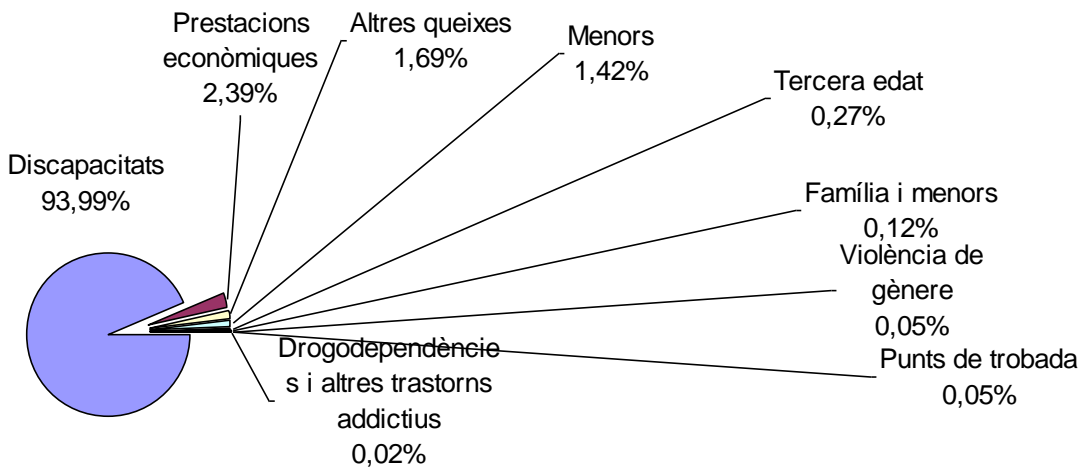
#### **1. Introducció**

En matèria de servicis socials la ciutadania va plantejar en 2014 un total de 4.145 queixes en esta institució, davant de les 4.188, 3.270, 249 i 212 queixes presentades en 2013, 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 —com d'altra banda ja és habitual en els successius informes anuals presentats a Les Corts— per sistematitzar l'exposició en quatre grans àrees temàtiques, que són: la situació dels drets de les persones amb discapacitat; l'atenció a la família i els menors; la situació dels drets de les persones de la tercera edat; i les prestacions econòmiques.

## 2. Servicis socials en xifres

Àrea de Servicis Socials	Queixes
Discapacitats	3.896
Prestacions econòmiques	99
Altres queixes	70
Menors	59
Tercera edat	11
Família i menors	5
Punts de trobada	2
Violència de gènere	2
Drogodependències i altres trastorns addictius	1
<b>Total Àrea de Servicis Socials</b>	<b>4.145</b>



### **3. Persones amb discapacitat**

#### **1. Valoració presencial del grau de discapacitat.**

Són nombroses les queixes rebudes en relació amb la valoració no presencial per a determinar el grau de discapacitat.

La promotora de la queixa núm. 1400548 planteja la seua disconformitat amb el grau de discapacitat emés pel Centre de Valoració i Orientació de discapacitats, com també perquè esta valoració no s'ha efectuat de forma presencial.

Respecte de la primera qüestió plantejada, el Síndic de Greuges no pot entrar en la qüestió del grau de discapacitat reconegut, atés que es tracta d'una valoració tècnica que excedix les competències d'esta institució.

Respecte de la segona qüestió, la relativa a la valoració presencial, esta institució va sol·licitar un informe a la Conselleria de Benestar Social.

La valoració a través d'informes de professionals aliens al centre i sense valoració presencial està fonamentada per la Conselleria de Benestar Social en el que disposa el Reial Decret 1971/99, de 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa, i en concret en els seus articles 9.4 i en el capítol 1 relatiu a normes generals per a valoració de la discapacitat.

En esta norma s'especifica que, atenent a circumstàncies especials, l'òrgan competent podria emetre dictamen atenent als informes mèdics, psicològics o socials que hagueren estat emesos per professionals autoritzats. Indica igualment la Conselleria de Benestar Social que l'apreciació d'estes circumstàncies especials correspon a l'òrgan tècnic i no està vinculat a la voluntat expressada per la persona interessada el fet de si ha de ser valorada presencialment o no.

No obstant això, a més d'allò que ha indicat la Conselleria de Benestar Social en el seu informe, cal tindre en compte el que disposa l'Ordre de 19 de novembre del 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'establix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana. Esta norma fa efectiva la possibilitat, establida en el Reial Decret 1971/99, de 23 de desembre, que les comunitats autònomes que hagen assumit les competències en la matèria puguen desenvolupar, dins del seu respectiu àmbit, les previsions que esta estableix amb vista a la composició, organització i funcions dels equips de valoració i orientació, com també el procediment administratiu per a la valoració del grau de discapacitat.

Per tant, es pot concloure que la citació presencial per al reconeixement de grau de discapacitat és un acte preceptiu en la instrucció de l'expedient de reconeixement de grau de discapacitat, i que este acte es podrà ometre sempre que els equips tècnics de valoració consideren que concorren especials circumstàncies en els interessats que aconsellen formular dictamen tècnic en virtut dels informes presentats i que es troben en l'expedient, i no és vinculant la sol·licitud de la persona interessada en el sentit de voler ser valorada presencialment.

Es pot entendre que la falta de concreció, per part de l'Administració pública, de les circumstàncies especials per les quals es podria considerar ometre un acte previst en el procediment com a preceptiu pot donar lloc a distintes interpretacions depenent de l'equip de valoració tècnica responsable de l'expedient (dins d'un mateix centre de valoració i orientació o entre distints centres). I que això, per tant, pot provocar tracte desigual als ciutadans/es per part de l'Administració pública i, conseqüentment, generar situacions d'inseguretats jurídica.

És per això que la recomanació efectuada és que la Conselleria de Benestar Social desenvolupe la normativa que estableix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i concrete les circumstàncies especials per les quals es podria ometre del procediment l'acte preceptiu de citació per a reconeixement.

En la data de tancament del present informe anual no hem rebut contestació de si s'accepta o no esta recomanació per part de l'Administració.

## 2. Demora en reconeixement grau de discapacitat.

És usual rebre queixes de ciutadans davant de les demores que suporten després de presentar la seua sol·licitud perquè es valore la seua discapacitat. En la queixa núm. 1404678 l'interessat va sol·licitar la seua valoració el 12 de juliol del 2013 davant de la Direcció Territorial de Benestar Social d'Alacant i, tanmateix, havia transcorregut quasi un any sense ser citat per a ser valorat i no havia rebut cap notificació respecte d'això. La queixa es va presentar el 28 de març del 2014 i el 3 d'abril esta institució remetia sol·licitud d'informe a la Conselleria, un informe que no vam rebre fins al 15 de setembre del 2014.

Segons descriu la Conselleria de Benestar Social, l'interessat va ser citat per primera vegada per a ser valorat el 26 de maig del 2014 encara que no va rebre la citació perquè s'havia canviat de domicili; finalment va ser reconegut i valorat el 14 de juliol del 2014, i es va emetre la resolució de la seua discapacitat l'endemà. Només llavors vam donar per tancat este expedient de queixa, i vam constatar la greu demora experimentada en la tramitació de la valoració de la discapacitat.

## 3. Demora en el pagament de subvenció a mercantil ocupadora de persones amb discapacitat.

El promotor de la queixa núm. 1409894, representant d'una empresa mercantil, va sol·licitar l'any 2011 a la Conselleria d'Hisenda, Economia i Ocupació (Direcció Territorial d'Ocupació i Treball de València) una subvenció destinada a plans integrals per a persones amb discapacitat (ocupadores) i es va resoldre favorablement la concessió d'esta subvenció per un import de 6.000 euros, una quantitat que transcorreguts 3 anys (2014) encara no s'havia fet efectiva.

La resolució emesa per l'Administració autonòmica estableix que, tot basant-se en esta concessió, s'autoritza la despesa, es disposa el crèdit, es reconeix l'obligació i es proposa el pagament de l'import concedit, amb càrrec al programa 322.51, línia de subvenció T2240000.

Igualment, la resolució obliga el beneficiari a mantindre els llocs de treball subvencionats un mínim de dos anys en el cas de contractacions indefinides.

La Conselleria, en l'informe sol·licitat per esta institució, confirma l'impagament de la subvenció tot aduint que els pagaments s'efectuen segons les disponibilitats pressupostàries.

L'Ordre de 30 de desembre del 2009, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual es convoquen subvencions destinades a la implantació de plans integrals d'ocupació per a desocupats de difícil inserció, té com a objecte incrementar l'ocupabilitat de desocupats de difícil inserció laboral de la Comunitat Valenciana a través de distints plans integrals d'ocupació, entre els quals es troben els plans integrals d'ocupació per a persones amb discapacitat.

La Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació hauria d'haver fet efectiu el pagament avançat del 60% de l'ajuda concedida, una vegada incorporat el 10% dels participants en el programa.

L'entitat ocupadora ha hagut de fer front, de manera anticipada, al pagament de la subvenció concedida, atés que és la pròpia Administració autonòmica la que exigeix com a justificació de la despesa:

Acreditar mitjançant factures, o en el cas de les despeses salarials, rebuts de nòmina i butlletins de cotització a la Seguretat Social (TC1 i TC2); a més, s'hauran d'acompanyar les transferències bancàries o els càrrecs en compte que acrediten l'efectivitat del pagament.

A més, l'entitat ocupadora està obligada a mantindre el contracte subvencionat per un període de dos anys, ja que es tractava d'una contractació indefinida.

Les demores en els pagaments de subvencions per a contractació d'empleats amb discapacitat a empreses de la Comunitat Valenciana pot provocar que este es retraguen en la seua voluntat de participar i afavorir la inclusió sociolaboral de les persones amb discapacitat, amb el consegüent perjudici per a estes, i es pot vulnerar el dret al treball de les persones amb discapacitat contingut en 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.

Esta institució va emetre la recomanació que, de manera urgent, la Conselleria fera efectiu el pagament de la totalitat de la subvenció concedida, atesos els tres anys de demora transcorreguts i el suggeriment de valorar per part de l'Administració, juntament amb la mercantil afectada, els possibles perjudicis econòmics causats per les demores en els pagaments, tot estudiant mesures que pogueren ser posades en marxa per la Generalitat Valenciana, d'acord amb la legislació vigent, a fi de pal·liar els seus efectes negatius i estudiar fórmules que permeten la compensació econòmica interadministrativa quan l'empresa no pot complir amb les seues obligacions davant de la Seguretat Social i/o hisenda i això siga derivat de la demora en els pagaments per una altra Administració pública.

L'Administració no va acceptar el suggeriment proposat per esta institució però va abonar el deute a l'empresa mercantil, motiu de la presentació de la queixa.

#### 4. Centre Ocupacional per a Persones amb Discapacitat.

La promotora de la queixa núm. 1408476 referix que té una filla de 22 anys d'edat que té una greu discapacitat la valoració de grau de la qual és del 80%, amb mobilitat reduïda i necessita el concurs d'una altra persona i ha estat valorada com a gran dependent (grau 3). En 2013 va sol·licitar per a la seua filla plaça en el centre ocupacional especialitzat de la seua comarca. Encara no s'ha resolt la seua sol·licitud.

La promotora relata que la seua filla va ser escolaritzada en un col·legi d'educació especial (CEE) en el curs 2008/2009 i que durant els 6 anys que ha romàs en el col·legi ha adquirit coneixements, destreses i habilitats d'acord amb la seua discapacitat i ha estat atesa en un bon horari i per professionals especialitzats.

El passat curs va finalitzar l'escolarització i, davant de la possibilitat de quedar-se sense recursos i a casa, van estudiar diversos recursos a través dels servicis socials de la seua localitat i va poder accedir en el mateix col·legi d'educació especial en un PQPI de cuina. En finalitzar el curs li han dit que la seua filla no hi pot continuar l'any que ve, però per a la seua sorpresa altres persones amb la seua mateixa discapacitat i edat sí que hi continuaran.

Una vegada sol·licitat informe a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport ens comunica que pel fet que l'alumna va complir l'edat màxima d'escolarització (21 anys) en el CEE en el curs 2012-2013, i atés que no havia pogut aconseguir plaça en el centre ocupacional, es va accedir a matricular l'alumna en el curs 2013-2014 en el PCPI de cuina a fi de valorar si podia arribar a adaptar-se a les característiques del programa, cosa que no ha succeït segons la inspecció educativa. És per això que des de la Direcció Territorial d'Educació, Cultura i Esport d'Alacant s'ha realitzat la proposta d'escolarització en el centre ocupacional especialitzat sol·licitat per la promotora de la queixa.

L'informe sol·licitat a la Conselleria de Benestar Social ens indica que totes les places del centre sol·licitat està ocupades (50 places) amb llista d'espera, i que la promotora de la queixa hauria d'indicar més opcions de centres on puga acudir la persona beneficiària. Resulta impossible preveure el temps d'espera.

Es va sol·licitar ampliació d'informe a la Conselleria, però està institució no ha rebut resposta després de quatre mesos.

La promotora de la queixa, en el període d'al·legacions, ens va informar que això d'indicar una sola opció quant a la sol·licitud de plaça en centre ocupacional estava motivat perquè, a la zona on residix, és l'únic centre. Per tant, encara que resultara convenient sol·licitar més opcions no és possible, ja que els altres centres que podria sol·licitar estan a uns 50 km del seu lloc de residència (fora de la seua comarca).

La Llei 4/2012, de 15 d'octubre, de la Generalitat, que aprova la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, i en l'article 40 es referix als principis rectors de l'actuació de la Generalitat en matèria de discapacitat, i la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, que regula el Sistema de Servicis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, són els referents normatius que estableixen l'obligatorietat de



garantir l'atenció de les persones amb discapacitat a través dels recursos necessaris (creació i manteniment de centres).

Sobre la bases dels marcs normatius anteriorment descrits, el Síndic de Greuges va dictar proposta de Resolució a la Conselleria de Benestar Social en els termes següents:

- La creació de places suficients per a garantir a la persona beneficiària i a les que, com ella, tenen greus discapacitats, trastorns de tipus psiquiàtric i grans dependents, necessiten recursos especialitzats i que, sense l'oportú tractament en lloc idoni, posen en risc la seua pròpia integritat, la dels seus familiars i la de les persones que conviuen amb elles.
- Comuniqui a la promotora de la queixa el nombre de persones que integren la llista d'espera per a ingressar en el Centre Ocupacional Maite Boronat. Recomanem que esta informació es facilite sempre a cada demandant de plaça pública en un centre ocupacional, juntament amb una previsió del temps considerat per a poder accedir a una plaça.
- Faciliti recursos alternatius de caràcter temporal fins que ingresse en el centre ocupacional, per tal d'ajudar a poder costejar la plaça en algun centre privat que complisca les característiques que calguen i/o pal·liar la situació econòmica de la seua família, derivada de l'atenció permanent que requereix la persona beneficiària i que impedis desenvolupar un altre tipus de treball a la persona curadora.

##### 5. Problemes d'accessibilitat en els autobusos urbans de persones amb mobilitat reduïda.

La promotora de la queixa núm. 14000253, amb una mobilitat reduïda del 83% i que necessita cadira de rodes de bateria per als desplaçaments, ens referix que determinades línies d'autobusos urbans d'Alacant manquen o tenen avariades les rampes automàtiques d'accés i que hi ha dificultat d'accés al lector de targetes per a poder abonar l'import. La queixa es presenta en nom de l'Associació Alacant Accessible.

Una vegada sol·licitat informe a l'Ajuntament ens comunica que s'està intentant de forma conjunta amb l'empresa concessionària del servici adaptar les línies d'autobusos (accessos als autobusos, a les parades, etc.).

La promotora de la queixa, en període d'al·legacions, ens informa que l'Associació ha mantingut una reunió amb l'empresa i han arribat a les conclusions següents:

1. Que la Sra. (...) sol·licitarà un reunió amb el regidor de transport per al 4 d'abril, si és possible, a la qual acudirán conjuntament AA I Subús.
2. Subús portarà a la reunió un llistat de les 100 parades més importants i indicarà els problemes amb què es troba i les possibles solucions.
3. Se sol·licitarà formalment a l'Ajuntament la millora d'estes parades, com també altres problemes que l'Associació AA considera que són de la seua competència.

La reunió va tindre lloc i va concloure amb una sèrie d'acords entre l'Ajuntament, l'empresa concessionària i la mateixa Associació Alacant Accessible. Entre estos acords: elaborar un nou reglament de persones usuàries de transport i invitar

l'Associació Alacant Accessible a participar-hi activament, com també el compromís per part d'estos d'iniciar una col·laboració estreta amb l'Associació Alacant Accessible (cursos de formació als conductors, etc.) de manera continuada, com també un calendari de millores concretes en parades d'autobusos i línies.

És ampli el marc normatiu estatal sobre la matèria: la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat (LIONDAU), el Reial decret 1544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels modes de transport per a persones amb discapacitat, la Llei 49/2007, de 26 de desembre, per la qual s'estableix el règim d'infraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, la Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat i 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, que es dicta en aplicació del que preveu la disposició final segona de la Llei 26/2011, d'1 d'agost.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana fem referència al propi Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que en l'article 13 indica que, d'acord amb la Carta de Drets Socials, garantirà a les persones afectades de discapacitat tant els seus drets com específicament l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, edificis i servicis públics; a més de la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, i la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat Valenciana, sobre l'Estatut de les Persones amb Discapacitat.

En relació amb l'Ajuntament d'Alacant, el Reglament d'Usuaris de Transport Col·lectiu Urbà de la Ciutat d'Alacant té data de 28 de novembre de 1997, i sols fa referència a les persones amb discapacitat visual, però el Departament de Planificació Viària i Mobilitat Sostenible, adscrit a la Regidoria de Trànsit, Transports i Mobilitat, segons la seua pròpia definició de funcions:

S'encarrega de realitzar estudis i plans, així com d'executar obres, enfocats a una evolució de la mobilitat d'Alacant cap a cotes creixents de sostenibilitat. Per a això es presta especial atenció als modes de transport no motoritzats —vianants i ciclistes— i al transport públic, tenint com a premissa no sols mantindre l'accessibilitat de tot el terme municipal, sinó fins i tot incrementar-la, en millorar l'eficàcia de les infraestructures i la universalitat dels mitjans de transport emprats per la ciutadania.

Per tot això, les recomanacions efectuades per esta institució a l'Ajuntament d'Alacant van en la línia que s'adopten mesures per a millorar la qualitat i l'eficàcia en la prestació d'este servicis públics en compliment de la Llei 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'accessibilitat universal al sistema de transports de la Comunitat Valenciana, en relació amb els drets de les persones amb mobilitat reduïda, així com actualitzar i/o adaptar el Reglament d'Usuaris de Transport Col·lectiu Urbà de la Ciutat d'Alacant de 1997 a les normes vigents en matèria d'accessibilitat, de manera urgent, tal com el propi Ajuntament diu que té previst. Concloem amb la necessitat fomentar accions de participació dels col·lectius de persones afectades, i de manera expressa amb l'Associació Alacant Accessible.

El Síndic de Greuges realitza també dos suggeriments a l'Ajuntament d'Alacant en el sentit que valore la realització d'un estudi específic sobre ús, freqüència, característiques de les persones amb mobilitat reduïda (PMR) en els autobusos urbans i interurbans amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat per a les PMR, com també que valore, com a mesura transitòria i escalonada, l'exempció del pagament del bitllet a les persones amb mobilitat reduïda, en aquelles línies d'autobusos que no disposen de màquines cancel·ladores adaptades.

6. No-reconeixement de la discapacitat en els certificats d'incapacitat permanent total i absoluta.

Vam rebre en esta institució un escrit signat per un advocat col·laborador de COCEMFE-Alacant en què mostrava la seua preocupació pel fet que els discapacitats que tenen declarada per l'INSS una incapacitat permanent total per al seu treball habitual (IPT) o una incapacitat permanent absoluta per a tot treball (IPA) es troben sovint amb una falta de reconeixement de la seua discapacitat per part d'algunes administracions. Esta comunicació va donar lloc a l'obertura de la queixa núm. 1410395.

L'interessat considera que la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal, de les persones físiques amb discapacitat, igual que el RDL 1/2013, de 29 de novembre, els reconeix, tant als uns com als altres, un grau de discapacitat de, com a mínim, el 33%, fins i tot a aquells que el seu certificat (emés per la Conselleria de Benestar Social) els reconega un grau inferior.

El problema es planteja quan algunes administracions exigixen a estes persones que acrediten el seu grau de discapacitat igual o superior al 33% amb el certificat corresponent i no els val aquell en què es declara la seua IPT o el seu IPA. A més, la Conselleria es nega a valorar de nou les persones amb IPT o IPA perquè considera que la seua condició ja reconeguda comporta implícit un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

El promotor de la queixa considera que esta situació impediex que moltes persones amb discapacitat IPT o IPA però amb un certificat de discapacitat amb un grau inferior a 33% accedisquen a ajudes o subvencions que els corresponen. Per este motiu, l'interessat proposava a l'Administració, a través d'esta institució, que es podria afegir un paràgraf en els certificats de grau de discapacitat que emet la Conselleria de Benestar Social (que són els únics que reconeixen algunes administracions) del tenor següent:

El discapacitat El senyor/La senyora ..... té declarada per l'INSS una incapacitat permanent total (absoluta), en resolució de data ..., per la qual cosa, de conformitat amb el que disposa l'art. 1, apartat 2, de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones físiques amb discapacitat, i en el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, que aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social, té reconegut legalment un grau de discapacitat de, com a mínim, un 33%.

Segons l'informe que ens va remetre la Conselleria, en la Comissió Estatal de Coordinació i Seguiment de la Valoració del grau de discapacitat celebrada el 28 de

gener del 2014 es va estudiar el dubte que estava sorgint sobre els documents acreditatius i si el RDL 1/2013 derogava els previs. L'IMSERSO entén que no és derogat 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. En este RD s'especifica de forma clara que, en cap cas, caldrà "homologar" reconeixements:

#### Article 2. Acreditació del grau de minusvalidesa.

1. Als efectes 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 expedit 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) reconeixent 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.

Per part dels centres de valoració i orientació de discapacitat es valoren totes les persones que sol·liciten un reconeixement del seu grau de discapacitat, i hi apliquen el barem recollit en l'annex 1 del Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa, per la qual cosa, de vegades, aquells amb una incapacitat permanent total o absoluta no aconseguixen el grau del 33% i no s'"homologuen", i es resol amb el grau de discapacitat que li correspon segons eixe barem.

Des del Síndic de Greuges considerem oportú recomanar a la Conselleria de Benestar Social que estude i valore incloure en els certificats de discapacitat un text que permeta identificar el portador d'un certificat d'incapacitat total o absoluta com una persona que té, com a mínim, un 33% de discapacitat, a mer títol informatiu atesos els continus problemes que les persones amb estes incapacitats reconegudes patixen si no tenen el certificat de discapacitat o el que tenen recull un grau inferior al 33%.

En este moment estem esperant saber si la Conselleria accepta o no la recomanació.

#### 7. Accessibilitat a les platges.

En la queixa núm. 1409514 l'interessat es presentava com a usuari de les platges adaptades existents a Sueca per ser lesionat medul·lar després de tenir un accident. Ens mostrava la seua satisfacció per este servici però es queixava que només estiga en ús els mesos de juliol i agost, i que no el pot gaudir ni durant el mes de juny ni al setembre, quan també fa calor. L'interessat proposava que, atés que el nombre d'usuaris amb discapacitat és menor al setembre, es mantingueren uns servicis mínims per a poder gaudir del bany en algunes platges.

Sol·licitarem informe l'Ajuntament de Sueca i la seua resposta va ser la següent:

Davant de la seua sol·licitud d'informació sobre els servicis que presta este Ajuntament en les nostres platges, passe a indicar-li que amb aproximadament set quilòmetres de platja instal·lem temporalment i amb l'autorització de la Demarcació de Costes a València:

1. Tres instal·lacions de platges adaptades: Llastra, les Palmeres i Mareny Blau. Estos servicis han estat coberts per catorze becaris adscrits al Programa “La Dipu et Beca 2014” i acceptats mitjançant una resolució d'alcaldia núm. 1098/2014, amb horari de dilluns a diumenge, de 10.00 h a 14.00 h i els mesos de juliol i agost, i amb un cost per a l'Ajuntament de 14.972,16 €, inclosa la contraprestació econòmica més les despeses de Seguretat Social.

2. Quatres postes sanitàries situades a Llastra, les Palmeres, Bega de Mar i Mareny Blau. Este servici de postes sanitàries i vigilància està dotat del personal laboral contractat per al període de 14 de juny a 15 de setembre del 2014.

En una ampliació posterior d'este informe, l'Ajuntament ens feia saber que no disposava de consignació pressupostària per a contractar personal durant més temps.

Després de les respostes aportades per l'Ajuntament, demanem informe de la pròpia Diputació de València, que ens va indicar, entre altres qüestions, el següent:

Primer. En primer lloc cal assenyalar que l'objecte del programa “La dipu et beca” és la concessió de subvencions als municipis i entitats locals menors de la província de València que expressament s'adherisquen al programa per a la realització de pràctiques formatives per estudiants universitaris sobretot en municipis i entitats locals menors de la província de València.

Segon. Respecte de la durada de les beques, la Diputació, atenent a la referida finalitat de la subvenció: la pràctica formativa dels estudiants, dissenya el programa de manera que la beca es poguera gaudir durant el període no lectiu estival acadèmic, ja que si bé és important la pràctica formativa, esta no pot interferir en l'adequada assistència al curs escolar.

Tercer. (...) la Diputació de València considera, atenent a les condicions actuals del sistema educatiu, que el període adequat per a realitzar les pràctiques són els mesos de juliol i agost.

Això no impedit que l'Ajuntament, si així ho considera, puga ampliar el servici a aquells mesos i de la forma que considere.

Des del Síndic de Greuges ens alegrem, com feia el promotor de la queixa, per l'impuls que des de diverses administracions s'ha atorgat a les platges accessibles en la nostra Comunitat, una circumstància que ha possibilitat que les persones amb problemes o dificultats de mobilitat puguen gaudir més fàcilment de les nostres platges en el període estival.

L'objectiu d'assolir les màximes quotes d'igualtat entre totes les persones, tant si tenen alguna discapacitat o no, és clau en qualsevol política social que es desenvolupe en el

nostre Estat, i el dret a l'oci, a gaudir del temps lliure i fins i tot a la pràctica de l'esport són reconeguts a totes les persones i correspon a les administracions garantir-los i fomentar-los.

L'interessat expressava la seua queixa davant de la desigualtat existent en l'atenció a les seues possibilitats de gaudir de les platges amb seguretat igual que la resta de persones, atés que al seu municipi hi ha postes sanitàries i de vigilància en 4 platges des del 14 de juny fins al 15 de setembre mentre que els servicis de les platges adaptades només es cobrixen els matins dels mesos de juliol i agost.

Els informes aportats per cada Administració implicada eren clars: mentre que l'Ajuntament de Sueca al·lega falta de disponibilitat pressupostària per a contractar personal que cobrisca les platges adaptades més enllà del que cobrixen els becaris de la Diputació de València, esta ens indica que les beques de pràctiques no poden interferir en els estudis dels alumnes.

En este context de limitacions pressupostàries i intentant fer efectius els drets de les persones amb discapacitats, considerarem oportú suggerir a l'Ajuntament de Sueca que, en la mesura que siga possible, i atés que les tres platges adaptades del seu municipi (Llastra, les Palmeres i Mareny Blau) són de les que mantenen postes sanitàries i vigilància des del 14 de juny fins al 15 de setembre, es forme el personal que atén estos servicis per a mantindre durant eixes quinzenes extres les instal·lacions d'adaptabilitat de les platges. Una altra possibilitat d'actuació que es pot valorar des de l'Ajuntament seria conveniar actuacions en este sentit amb voluntariat d'ONG.

I a la Diputació de València suggerirem que estudie la possibilitat d'ampliar el Programa "La Dipu et beca" de nou fins al 15 de setembre, almenys, en alguna platja dels municipis que ho sol·liciten, per exemple, deixar una de les tres de Sueca i així en altres localitats. Una altra opció podria ser estudiar la creació d'un nou programa amb idèntica finalitat dirigit a persones desocupades que tingueren capacitats per a atendre estos servicis.

Estem a l'espera de rebre la resposta de les dues administracions als nostres suggeriments.

#### **4. Atenció a la família i infància i joventut**

En el Síndic de Greuges s'han rebut queixes a instància de part, que com en anys anteriors es referien a desacords dels familiars amb les mesures de protecció adoptades per l'Administració (queixa núm.1408113), disconformitat amb règim de visites (queixa núm. 1408376), tramitació de documentació a un menor no acompanyat (queixa núm. 1400991) i que poden ser consultades en la web de la institució.

Tanmateix, destaquem en el present informe un assumpte que per la seua especial rellevància ha merescut atenció especial del Síndic de Greuges. L'assumpte de referència és l'atenció a menors que presenten problemes de conducta i/o trastorns de salut mental i del qual destaquem dues queixes tramitades en la institució.

a) Queixa núm. 1318295. Atenció a problemes de salut de menors amb mesura de protecció jurídica.

Descripció del motiu de la queixa:

Els promotors formulen la queixa sobre la base dels fets següents:

L'existència d'un buit legal en la distribució de competències entre els departaments de la Generalitat que deixa sense atenció determinades necessitats de menors que tenen malaltia mental, fins i tot aquells que estan tutelats per esta Administració. Així mateix, es denuncia la falta de centres i recursos per a l'atenció a estes necessitats, com també les repercussions negatives que això té sobre altres menors acollits en centres del sistema de protecció, en concret en el centre d'Acollida de Menors La Safor i per extensió, en altres centres d'acollida de menors.

En concret denuncien:

Fets protagonitzats per menors en el CAM La Safor.

Es produïxen tota una sèrie de fets protagonitzats per menors ingressats en el CAM La Safor, que alteren greument la dinàmica general del centre (menors que ingressen després d'haver realitzat robatoris, menors que agredixen la policia, fugides reiterades, agressivitat contra el personal i altres menors, trasllats a urgències de salut mental, atenció individualitzada i deixar sense atenció suficient la resta de menors, etc.). De la mateixa manera informen que, en el moment d'emetre l'informe, aproximadament el 50% dels menors acollits en el CAM La Safor rebien tractament farmacològic prescrit per la Unitat de Salut Mental.

Inadequació del CAM La Safor per al tractament de menors amb trastorn psíquic i falta de recursos.

Referixen com és d'inadequat atendre este tipus de menors en el CAM tenint en compte els fets descrits i també l'informe del Defensor del Poble, en el qual s'advertix de la inadequació de tractar menors amb problemes de salut mental en centres d'acollida de menors i també de la falta de recursos específics per a la seua atenció.

Delimitació de competències:

Referixen que l'atribució de competències a la Conselleria de Benestar Social i la Conselleria de Sanitat genera un buit/confusió de competències tant entre conselleries com en l'interior de la Conselleria de Benestar Social (Direcció General del Menor i Direcció General de Discapacitats).

Esta falta de delimitació competencial produïx una falta de recursos per a l'atenció a estos menors que, fins i tot en la normativa reguladora dels centres d'acollida de menors, queden exclosos de ser admesos, per considerar que haurien de ser-ho en recursos especialitzats d'altres xarxes com ara la sanitària o fins i tot la d'atenció a la discapacitat.

De la mateixa manera, estos menors resten exclosos de ser admesos en centres específics de salut mental com ara els CRIS o els centres de dia per a malalts mentals, ja que només està previst l'ingrés d'adults.

Finalment, segons els promotors de la queixa, no està clarament identificat l'òrgan directiu a què correspon l'atenció a estos menors.

Centres d'acollida de formació especial.

Els promotors de la queixa informen que quan des d'un CAM es requereix el trasllat d'un menor, la Conselleria de Benestar Social, el deriva, quan és possible, als anomenats centres d'acollida de formació especial. Consideren que:

Amb este nom és tan sols un eufemisme que pretén ocultar la realitat dels internaments de menors amb trastorns mentals com els descrits i s'evita donar solució explícita a la problemàtica presentada, i es manté el buit competencial denunciat i la falta de recursos apropiats o el reforç dels existents (...) paga la pena destacar que les característiques d'estos centres d'acollida de formació especial preveuen elements de contenció i mesures restrictives, això sense haver-se aprovat i publicat una normativa específica que regule el seu funcionament i garantisca els drets dels menors acollits.

Competències de la Conselleria de Sanitat.

Consideren que les competències atribuïdes a la Conselleria de Sanitat en matèria de salut mental infantojuvenil, i els recursos assignats per esta no són suficients ni per a l'atenció en situacions agudes o de crisi (hospitalització) ni des de les unitats de salut mental infantojuvenil (USMI), la qual cosa provoca la seua atenció en centres d'acollida de menors de protecció clarament inadequats.

Actuacions realitzades pel Síndic i normativa aplicable.

Per part del Síndic es requereixen informes a les conselleries implicades directament en la problemàtica que suscita la queixa (Conselleria de Sanitat, Benestar Social i Educació).

Per a la resolució de la queixa es té en compte la següent normativa:

Convenció sobre els Drets del Xiquet, adoptada per l'Assemblea General de Nacions Unides el 20 de novembre de 1989 (ratificada per Espanya el 30 de novembre de 1990. BOE de 31/12/1990) que en l'article 24. 1 diu:

Els Estats part reconeixen el dret del xiquet al gaudi del més alt nivell possible de salut i a servicis per al tractament de les malalties i la rehabilitació de la salut. Els Estats part s'esforçaran per assegurar que cap xiquet siga privat del seu dret al gaudi d'estos drets sanitaris.

I en l'article 23.1 diu:

Els Estats part reconeixen que el xiquet mentalment o físicament impedit haurà de gaudir d'una vida plena i decent en condicions que asseguren la seua dignitat, li permeten arribar a bastar-se a si mateix i faciliten la participació activa del xiquet en la comunitat.

Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la llei d'enjudiciament civil, que en l'article 3 diu:



Els menors gaudiran dels drets que els reconeix la Constitució i els tractats internacionals de què Espanya siga part, especialment la Convenció de Drets del Xiquet de Nacions Unides i els altres drets garantits en l'ordenament jurídic sense cap discriminació per raó de naixement, nacionalitat, raça, sexe, deficiència o malaltia, religió, llengua, cultura, opinió o qualsevol altra circumstància personal, familiar o social.

Llei 12/2008, d'1 de juliol del 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància de la Comunitat Valenciana en el següent:

Preàmbul: La present llei té com a finalitat regular la protecció integral de la infància i de l'adolescència, la promoció i el desenvolupament dels drets bàsics del menor, i regular de manera integral i sistemàtica el reconeixement, la promoció i el desenvolupament de les modernes tendències i orientacions sobre la protecció a la infància i l'adolescència.

Article 3. Principis rectors.

Són principis rectors de la política de la Generalitat en relació amb la protecció del menor, els següents:

Primacia de l'interés superior del menor sobre qualsevol altre interés legítim concurrent (...).

No-discriminació per raó de naixement, sexe, nacionalitat, ètnia, religió, llengua, cultura, opinió, discapacitat física, psíquiques i sensorial, condicions personals, familiars econòmiques o socials, tant pròpies del menor com de la seua família.

Integració social del menor en totes les mesures de prevenció i protecció que s'adopten en relació amb ell (...).

Permanència o reagrupació familiar, tot procurant, en la mesura que siga possible, la unitat familiar. Tot això sota la consideració que els xiquets tenen en la família el seu àmbit natural de protecció i realització personal.

Article 6. Polítiques integrals

Les polítiques integrals que es deriven de l'aplicació de la present Llei exigiran l'actuació coordinada de tots els sectors públics implicats directament o indirectament en la protecció del menor, i en especial, l'educatiu, el sanitari, el terapèutic i el de protecció social, així com de les institucions privades d'iniciativa social dedicades a la protecció i defensa de la família, infància i adolescència.

La Generalitat haurà d'assegurar l'exercici dels drets que recull esta Llei a través de polítiques que permeten el seu desenvolupament efectiu. Amb esta finalitat, les institucions públiques, tant autonòmiques com locals, adoptaran totes les mesures administratives, de supervisió i control i de qualsevol índole que siguen necessàries per a garantir la plena efectivitat dels drets dels menors.

Article 41. Salut mental

La Generalitat promourà a través de les conselleries competents en matèria de salut i en matèria d'integració social de discapacitats, servicis, centres residencials i recursos preventius, assistencials i de rehabilitació per als menors amb malalties i trastorns mentals, especialment d'inici en la infància i adolescència.

#### Article 30. Unitats educativoterapèutiques

Per a atendre menors amb conductes inadaptades, amb discapacitats psíquiques i intel·lectuals, amb greu dificultat d'integrar-se en el context escolar, es crearan unitats educativoterapèutiques que els atendran des d'una perspectiva integradora, i planificaran sempre la seua intervenció sota dues premisses:

La incorporació del menor al seu grup natural o unitat de referència.

L'atenció adequada per a cada cas que implique actuacions tecnicoprofessionals específiques i el seguiment de l'evolució de cada menor, tant en el treball específic com en la dinàmica d'integració al seu grup natural, sempre en coordinació amb la seua família o tutors legals.

La Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana, regula en el seu títol V, capítol II. Els drets del menor:

Com a dret general reconeix a tots els menors el dret a la protecció i a l'atenció sanitària, com també a les cures necessàries per a la seua salut i benestar com a usuaris i pacients del Sistema Valencià de Salut (art. 54).

Cal donar una atenció especial, en l'àmbit d'esta queixa, al que disposa l'article 58 de la Llei citada, que aborda els drets dels menors en situació de vulnerabilitat i que diu el següent:

La Generalitat exercirà activitats per a garantir la promoció, prevenció, atenció integral i primerenca, rehabilitació i integració amb recursos ambulatoris, de dia, hospitalaris, residencials i unitats especialitzades per a atendre les necessitats de les persones amb discapacitat, malalties cròniques o mentals. Per a això s'elaboraran plans individualitzats d'atenció i programes dissenyats i executats per equips multidisciplinaris.

Finalment, ha de fer-se referència al Pla Director de Salut Mental i Assistència Psiquiàtrica de la Comunitat Valenciana que, encara que publicat en 2001, continua sent el marc de referència quant a l'organització i avaluació de l'assistència psiquiàtrica i de salut mental a la Comunitat Valenciana.

En este Pla director s'especifiquen les característiques dels recursos sanitaris i socio-sanitaris per a l'atenció a la salut mental infantil i adolescent. Els recursos previstos en este àmbit són els següents:

##### a) Recursos sanitaris

Unitats de salut mental

Unitats de salut mental infantil i de l'adolescència (USMI o OSMIAT)

Unitats d'hospitalització psiquiàtrica  
Hospitals de dia  
Unitats de mitjana estada  
Programes d'atenció domiciliària i suport familiar  
Programes contra l'estigmatització i discriminació com a conseqüència de l'esquizofrènia.  
Atenció a drogodependències  
Atenció als trastorns del comportament alimentari  
Activitats de prevenció i promoció de la salut mental.

b) Recursos socio-sanitari:

S'hi distingeixen dos nivells d'actuació:

B.1. Prevenció de la cronicitat, que ha de realitzar-se des dels dispositius sanitaris.

B.2. Pacients en procés de cronicació, sobre els quals es determina un tipus d'actuació coordinat entre els recursos sanitaris i socials.

La coordinació entre recursos es realitzarà a escala d'àrea de salut mitjançant la figura del coordinador de salut mental de l'àrea i de la comissió de rehabilitació de l'àrea constituïda per responsables sanitaris i socials de cada àrea sanitària.

La coordinació en l'àmbit dels servicis centrals es realitzarà a través de la comissió tècnica per a malalts mentals de les conselleries de Sanitat i Benestar Social.

De la revisió del Pla director de salut mental es comprova que les referències a la salut mental infantil i adolescent es limita a les unitats de salut mental infantil i adolescents i a l'atenció als trastorns del comportament alimentari.

No es fa referència a les unitats d'hospitalització psiquiàtrica infantojuvenil existents en 3 hospitals de la Comunitat Valenciana.

En relació amb els recursos socio-sanitari per a pacients crònics dependents de la Conselleria de Benestar Social, la seua organització i funcionament s'ha regulat en tots els casos (centres de dia, CRIS, CEEM), per a persones adultes d'edats compreses entre els 18 i els 65 anys.

Conclusions davant dels informes emesos per les conselleries i la normativa d'aplicació.

Els trastorns psiquiàtrics, i especialment els trastorns conductuals en xiquets i adolescents, han augmentat de manera molt clara en els últims anys (prevalença 8-11%).

Són molts els estudis que reflectixen que els menors dels centres de protecció són població de risc en matèria de salut mental a causa de:

- la patologia psiquiàtrica apareix en els menors com a conseqüència dels factors de risc implícits en la seua història biogràfica i ambiental.

- el sistema de protecció s'utilitza en alguns casos com a últim recurs per a menors amb patologia psiquiàtrica que no es poden contindre en els seus domicilis.

Segons les dades de la Conselleria de Benestar Social, dels 1.134 menors que en el moment de l'informe es trobaven atesos en el sistema amb mesura jurídica de protecció d'acolliment residencial, 252 menors rebien atenció de les unitats de salut mental, és a dir un 22,2% del total.

L'atenció a la infància i adolescència que patixen problemes de salut mental és un dret reconegut als menors, de forma general en la normativa internacional, així com en la nacional i autonòmica.

A la Comunitat Valenciana, la Llei de protecció integral de la infància (2008) estableix la necessitat dissenyar polítiques integrals exigint l'actuació coordinada de tots els sectors públics implicats directament o indirectament en la protecció del menor, i en especial, l'educatiu, el sanitari, el terapèutic i el de protecció social.

La Llei anteriorment esmentada encomana a les conselleries competents en matèria de salut i en matèria d'integració social de discapacitats, la promoció de servicis, centres residencials i recursos preventius, assistencials i de rehabilitació per als menors amb malalties i trastorns mentals, especialment d'inici en la infància i adolescència.

Actualment, les conselleries competents en les matèries abans indicades són la Conselleria de Sanitat i la Conselleria de Benestar Social.

En l'àmbit educatiu s'encomana a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la creació d'unitats educatives terapèutiques per a atendre menors amb conductes inadaptades, amb discapacitats psíquiques i intel·lectuals, amb greu dificultat d'integrar-se en el context escolar.

El Pla Director de Salut Mental i Assistència Psiquiàtrica de la Comunitat Valenciana va ser publicat en 2001 i es troba en procés d'elaboració un nou Pla Estratègic de Salut Mental de la Conselleria de Sanitat en consonància amb allò que s'ha contingut en l'Estratègia de Salut Mental del Sistema Nacional de Salut.

De la informació rebuda de les conselleries implicades (Sanitat, Educació i Benestar Social) es dedueix la inexistència d'un pla integral d'atenció a la salut mental infantil i adolescent a la Comunitat Valenciana. Tan sols es fa referència que en el Pla Estratègic de Salut Mental, actualment en elaboració, es preveuen "recomanacions" específiques per a l'atenció a la salut mental de població infantil-adolescent.

Respecte de la coordinació entre les conselleries, sembla que cadascuna ha creat la seua pròpia estructura de coordinació. Així, la Conselleria de Sanitat parla en el seu Pla director de la figura del coordinador de salut mental de l'àrea i de la comissió de rehabilitació de l'àrea, i la Conselleria de Benestar Social té regulada la creació d'òrgans territorials de coordinació en l'àmbit de la protecció de menors, i resta a instància de les entitats locals la seua constitució. I la Conselleria d'Educació Cultura i Esport, les comissions mixtes de sanitat i educació.

No obstant la regulació d'estos òrgans de coordinació, dels informes rebuts es desprén no sols una falta de coordinació entre les conselleries implicades, sinó també l'intent d'assignar la competència de forma exclusiva a cadascuna, d'acord amb la situació legal en què puga trobar-se el menor.

La situació legal en què es troba el menor és quelcom que pot ser transitori. Potser un menor es trobe en situació de risc o desprotecció en un moment determinat, però que l'evolució de la seua situació canvia a curt o mitjà termini en crear contextos de protecció sociofamiliar suficients.

Per tant, esta variabilitat en la situació sociofamiliar dels menors, que pot aconsellar l'adopció de mesures de protecció en un moment determinat, no pot convertir-se en el punt sobre el qual pivota l'atenció a les seues necessitats i en concret l'atenció als seus problemes de salut mental.

La responsabilitat de l'atenció integral als menors amb problemes de salut mental és de la Generalitat i la seua concreció s'atribuïa a les conselleries que en cada moment tinguen atribuïdes les competències en la matèria.

La situació descrita no pot concloure més que en la necessitat coordinar els esforços de les administracions amb competència en la matèria que conclouen en l'elaboració d'un pla estratègic d'atenció a menors amb problemes de conducta i de salut mental en què s'enquadren mesures preventives, assistencials, terapèutiques, educatives, etc. Que asseguren el dret del menor a ser atés en les seues necessitats una forma integral i integrada. Així es va pronunciar ja el Síndic de Greuges en el seu informe especial sobre *La situació de les persones que tenen malalties mentals i dels seus familiars* realitzat l'any 2003.

Recomanacions del Síndic de Greuges:

Es recomana a les administracions competents en matèria de salut mental, educació, protecció a la infància, com també qualsevol altra implicada en la matèria, que promoguen i impulsen amb caràcter urgent l'elaboració d'un Pla Estratègic d'Atenció a la Salut Mental Infantojuvenil a la Comunitat Valenciana que assegure el compliment del principi de protecció integral de la infància i l'adolescència, que és la finalitat principal continguda en la Llei 12/2008, d'1 de juliol del 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància de la Comunitat Valenciana.

Mentre s'elabora el Pla Integral d'Atenció a la Salut Mental Infantojuvenil a la Comunitat Valenciana:

- Es recomana a la Conselleria de Sanitat l'ampliació progressiva de les plantilles de personal de les OSMIAT ubicades en els departaments de salut en què existisquen centres d'acollida de menors (CAM), i que reglamente sistemes de coordinació entre els CAM i les USMI-A del departament.

- Es recomana a la Conselleria de Benestar Social l'ampliació progressiva de plantilles de personal educatiu i la revisió de la metodologia d'intervenció duta a terme actualment en els CAM de manera que es garantisca la intensificació de l'acció socioeducativa sobre aquells menors que hi residixen i són atesos en les USMI-A.

En relació amb els centres de formació especial i terapèutics, el Síndic de Greuges s'ha pronunciat expressament en les recomanacions realitzades en la seua Resolució emesa en la queixa núm. 1316338.

- Es recomana a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que avalue l'experiència de la Unitat Educativa Terapèutica iniciada en 2009 i valore l'ampliació d'estes unitats en el territori de la Comunitat Valenciana sense que això implique posar en risc el principi de normalització i inclusió de l'alumnat.

- Es recomana a les conselleries implicades que desenvolupen les accions necessàries per a la millora de la formació dels professionals que atenen menors amb problemes de salut mental i trastorns de conducta.

Resposta a les recomanacions des de les conselleries:

Conselleria de Benestar Social: valorar positivament la recomanació que es considera atesa en les previsions recollides en el Protocol d'actuació per a l'atenció a menors en centres d'acollida amb places de formació especial i terapèutica de la Comunitat Valenciana (Instrucció 5/2015).

Conselleria de Sanitat: s'accepta la recomanació i informa que es troba en procés d'una nova Estratègia de Salut Mental en consonància amb l'Estratègia de Salut Mental del Sistema Nacional de Salut que preveurà totes les recomanacions específiques per a l'atenció a la salut mental infantojuvenil. Igualment preveu els sistemes de coordinació entre els CAM i les USMI-A i dotar cada recurs de la xarxa assistencial dels mitjans materials i humans per a assegurar la millor atenció dels trastorns mentals dels xiquets i les xiquetes de la Comunitat Valenciana.

Conselleria d'Educació: s'accepten les recomanacions del Síndic de Greuges tenint en compte que les actuacions que es recomanen estan recollides en la resolució de 27 de juny del 2014, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

b) Queixa núm. 1316338. Centres d'acollida de menors de formació especial i terapèutic.

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 pareixen estar dotats de majors mesures de control, però que es desconeixen en què consistixen les referides mesures i si estes podrien implicar una vulneració dels drets dels menors allà atesos (...) encara que l'existència dels 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 (...).

Actuacions realitzades pel Síndic i normativa aplicable:

El Síndic de Greuges va cursar visita a cada centre de formació especial i terapèutica de la Comunitat Valenciana. Igualment va sol·licitar l'emissió d'informes la Conselleria de Benestar Social. Una vegada rebuts, i atenent a la normativa legal d'aplicació, es van emetre les recomanacions que posteriorment s'indiquen.

La normativa legal d'aplicació (de forma resumida) és la següent:

Convenció sobre els Drets del Xiquet, adoptada per l'Assemblea General de Nacions Unides el 20 de novembre de 1989 i ratificada per Espanya el 30 de novembre de 1990.

Llei orgànica 1/96, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la llei d'enjudiciament civil.

Llei 12/2008, de 3 de juliol del 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana.

De l'atenció especial de menors amb conductes inadaptades:

Article 57. Menors amb conductes inadaptades.

Als efectes de la present Llei, es consideren menors amb conductes inadaptades aquells que, sense prevaldre una malaltia mental o una discapacitat psíquica, presenten una conducta que altera de forma greu les pautes de convivència i comportament generalment acceptades o que provoquen un risc evident per a si o per a terceres persones.

Article 58. Principis d'actuació.

L'atenció dels menors amb conductes inadaptades ha d'adequar-se als següents principis d'actuació:

Incidir en l'acció preventiva sobre els factors de risc que originen la marginació i la delinqüència.

b) Atendre prioritàriament el menor en el seu propi entorn, a través de la utilització dels recursos comunitaris i mesures de suport familiar i aquelles altres d'atenció especialitzada d'ajuda professional de les xarxes públiques d'educació, sanitat i servicis socials.

c) Fomentar programes de caràcter educatiu, a fi de responsabilitzar els menors dels seus actes.

d) Promoure programes d'educació cívica, tolerància, i de prevenció contra el consum de drogues.

e) Fomentar programes d'intervenció familiar, i fer partícip la família en la solució dels problemes.

f) Fomentar activitats que afavorisquen els processos d'integració social.

g) Fomentar la figura de l'educador d'atenció social, psicopedagògica i assistencial, en els servicis i centres escolars.

h) Promoure programes d'educació de carrer amb menors en barris i en municipis, i crear models de referència positius per a estos.

Article 112. Tipologia de centres de caràcter residencial

2. Els centres de caràcter residencial seran centres oberts de diversos tipus, d'acord amb les característiques de la població que atenguen i de les funcions que complisquen. Respecte d'esta tipologia caldrà ajustar-se a la legislació

específica existent i a aquella que es dicte com a desenvolupament o substitució seua o de la present llei.

3. Amb l'objecte de possibilitar la funció educativa dels centres de protecció de menors, estos podran estar dotats d'elements constructius de seguretat i contenció.

I podran incorporar a les seues normes internes de funcionament i convivència mesures restrictives de mobilitat d'entrada i eixida dels seus usuaris i d'ordenació de mesures de control actives i passives. Tot això dins del respecte als drets que esta llei i l'ordenament jurídic reconeix a tot menor i l'interés superior d'este. Estos centres o unitats tindran el caràcter de formació especial o terapèutica.

Ordre de 19 de juny del 2003, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula la tipologia i les condicions materials i de funcionament dels centres de protecció de menors a la Comunitat Valenciana.

Ordre de 17 de gener del 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula l'organització i funcionament dels centres de protecció i l'acolliment residencial i d'estada de dia de menors a la Comunitat Valenciana.

Conclusions que fonamenten les recomanacions del Síndic:

- Respecte de la planificació i del seguiment.

Com es va indicar en apartats anteriors, la Llei de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana estableix que la planificació i programació, execució i seguiment de les actuacions previstes en esta llei han d'estar reflectides en el Pla Integral de la Família i Infància de la Comunitat Valenciana vigent i en tots aquells plans que, en els seus respectius àmbits competencials, desenvolupe la Generalitat.

El II Pla d'Atenció a Família i Infància de la Comunitat Valenciana va estar en vigor des de l'any 2007 fins al 2010, sense que se n'haja redactat una nova edició.

De la mateixa manera, l'Observatori Permanent de Família i Infància, creat en la Llei de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana i desenvolupat pel Decret 23/2010, de 22 de gener, del Consell, té atribuïda, entre d'altres, la funció de dur a terme el seguiment dels plans integrals de família i infància, però no hi ha constància que esta funció es duga a terme de forma sistemàtica.

L'absència d'un Pla Estratègic de Família i Infància de la Comunitat Valenciana impedeix adaptar la planificació a què està obligada la Generalitat, a les noves i canviants necessitats les famílies i de la infància i adolescència. Esta planificació pareix imprescindible atenent a la situació d'especial vulnerabilitat en què es troben les famílies i els menors a la Comunitat Valenciana.

- Respecte de la problemàtica de menors en situació de desprotecció que aconsella intervenció especialitzada per part de la Generalitat i procés de diagnòstic.



Cal destacar que els menors atesos en els centres d'acollida de menors amb caràcter de formació especial i/o terapèutics, ho són quant a la seua situació de desprotecció i, en cap cas, per la comissió de fets tipificats com a delictes o faltes que hagueren merescut aplicació de les mesures previstes en la Llei orgànica 5/2000, de responsabilitat penal dels menors.

A més de l'existència d'una situació de desprotecció, ha de ser valorada per la Conselleria de Benestar Social (direccions territorials) l'existència, entre d'altres, de disfuncions greus de conducta que requereixen necessitats especials d'intervenció, i necessiten una atenció específica en un entorn de major control i supervisió al mateix temps que s'atenen les necessitats socials, educatives, emocionals i personals que han provocat la seua desprotecció i sempre que no requerisquen internament hospitalari o d'atenció mèdica intensiva.

El perfil dels menors atesos en places de formació especial i terapèutica és dispar (trastorn bipolar, TDHA, trastorn negativista desafiador, etc.). La majoria de menors acollits en estos centres té un historial de recorregut institucional per altres centres de protecció en què han presentat problemes de conducta que alteraven greument el funcionament del centre. Majoritàriament han sigut tractats en les unitats de salut mental infantojuvenil (USMIJ) de les seues zones de residència. El tractament en la USMIJ es reduïx bàsicament a tractament farmacològic i és inexistent o poc intens el tractament psicoterapèutic. En alguns casos la debilitat de la intervenció ambulatoria des de les USMIJ pot precipitar l'internament en centre d'acollida de menors, en desencadenar-se conflictes en la convivència en l'àmbit familiar.

S'hi comprova una falta de concreció en el diagnòstic de les disfuncions greus de conducta, com també del procediment que ha de ser utilitzat per a fonamentar que la millor proposta per a l'atenció a les necessitats del menor és l'ingrés en un centre d'acollida de menors de formació especial o terapèutic o que, per contra, el cas requereix un altre tipus d'intervenció. La Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló ha elaborat una Instrucció que regula el procés que s'ha de seguir en els casos de derivacions al CAM Baix Maestrat que es considera un bon procediment per a assegurar l'objectivitat en els processos seguits amb estos menors.

Esta falta de concreció en el diagnòstic de trastorns mentals de les persones menors d'edat i la falta de recursos especialitzats de caràcter residencial (no hospitalari) en la xarxa pública sanitària provoca que l'únic recurs d'atenció a este tipus de problemàtiques s'estiga donant des de l'acolliment residencial del sistema de protecció a la infància.

Cal recordar que la pròpia normativa autonòmica estableix que l'acolliment residencial de menors amb necessitats especials (discapacitat/trastorns mentals/malalties, cròniques/toxicomania) s'ha de practicar en recursos especialitzats de les xarxes públiques d'educació, integració social de discapacitats, sanitat i drogodependències i que "la falta d'altres recursos destinats a la infància i l'adolescència no ha de justificar ni l'adopció de la mesura d'acolliment residencial ni la utilització de centres d'acolliment residencial."

- Respecte de la intervenció amb menors amb conductes inadaptades.

Quan es parla d'intervenció amb menors amb conductes inadaptades o amb disfuncions greus de conducta, en definitiva de menors que presenten necessitats especials d'atenció, sembla que es reduïxen les possibilitats d'intervenció a l'acolliment residencial.

No obstant això, com ja s'ha dit, la normativa autonòmica de protecció a la infància i l'adolescència reconeix que la manifestació de conductes inadaptades per part dels xiquets i adolescents no s'ha d'entendre com un factor que aconselle l'acolliment residencial. Fins i tot s'aconsella en els casos de menors conflictius i molt habituats a viure en el seu medi social, i en contextos socials degradats, la intervenció en l'entorn social i familiar, amb la finalitat d'eradicar els factors que generen la conflictivitat.

S'hi comprova la inexistència de programes específics d'atenció a estos menors que es desenvolupen en el medi obert, en els seus propis contextos familiars. L'existència de programes d'intervenció desenvolupats des dels equips de servicis socials municipals o des dels servicis especialitzats d'atenció a família i infància no incorporen este tipus de problemàtiques.

No s'han desenvolupat prou els programes previstos en la normativa, com ara atenció especialitzada d'ajuda professional des de les xarxes públiques d'educació, sanitat i servicis socials; programes de caràcter educatiu que tinguen com a objectiu la responsabilització dels menors dels seus propis actes; foment de la figura de l'educador social, psicopedagògica i assistencial en els centres escolars; programes d'educació de carrer amb menors en barris i municipis, etc.

Quan la situació del menor i la seua família aconsella la separació provisional es determina quasi exclusivament (per a este tipus de casos) la mesura d'acolliment residencial. No s'ha desenvolupat la modalitat d'acolliment familiar especialitzat dirigit a menors amb problemes de conducta i sembla necessària una definició àmplia de professionalització de l'acolliment familiar que vaja més enllà de la retribució econòmica, la condició d'assalariat/da d'algun dels acollidors i que, a més d'estes qüestions, incorpore condicions referides a la formació inicial i contínua, disponibilitat per a coordinació tècnica, etc.

De la mateixa manera, sembla evident que la resposta donada des d'altres sistemes com el sanitari (salut mental infantojuvenil, atenció a drogodependències) o l'educatiu són insuficients o inexistents.

L'atenció a menors i en especial a aquells que presenten trastorns de conducta requereixen una intervenció de caràcter integral i compta amb la participació de totes les administracions implicades (sanitat, educació, formació i ocupació).

Esta tendència a reduir les possibilitats d'intervenció a l'acolliment residencial i, a més, especialitzar els centres d'acollida de menors i permetre que es doten d'elements constructius de seguretat i contenció, com també la possibilitat d'incorporar en la seua normativa interna de funcionament i convivència mesures restrictives de mobilitat d'entrada i eixida i d'ordenació de mesures de control actives i passives, són un clar indicador de la priorització de criteris de control social més enllà de principis de prevenció i intervenció no residencial.

No volem dir amb això que l'activitat educativa duta a terme pels professionals dels centres tinga com a objectiu principal el control social dels menors. En les visites realitzades als centres s'ha comprovat l'existència d'una metodologia d'intervenció educativa clarament definida, en el seu marc general, per la normativa autonòmica ja referida, i en la modalitat d'intervenció, pel model d'intervenció educativa dissenyat i posat en pràctica per l'única entitat que gestiona este tipus de centres (Fundació Diagrama). No podem fer referència al model d'intervenció de la Fundació Arcs del Castell que gestiona el CAM Baix Vinalopó d'Elx, atés que no ha iniciat la seua activitat com a centre de formació especial.

Però l'absència d'un model integral d'atenció a menors amb problemes de conducta, que compte amb la participació de totes les administracions implicades (sanitat, educació, benestar social, ocupació) en què es done prioritat a actuacions preventives i intervencions des de programes i servicis no residencials ens atansa a un model d'intervenció de resposta única (l'acolliment residencial) que dóna prioritat a la separació del context social i familiar.

- Respecte del procediment d'ingrés de menors amb conductes inadaptades en centres d'atenció residencial amb caràcter de formació especial o terapèutics i determinació de la duració de l'estada.

El procediment que des de la Conselleria de Benestar Social s'utilitza per a determinar l'oportunitat de l'ingrés de menors en centres amb caràcter de formació especial o terapèutics és semblant al que s'utilitza per a la resta d'ingressos de menors en centres d'acollida (només la Direcció Territorial de Benestar Social de Castelló ha generat Instrucció específica respecte d'això).

Una vegada determinada l'oportunitat d'ingrés, se sol·licita la corresponent autorització judicial d'internament, prevista en l'article 271.1 del Codi Civil. En els casos de menors tutelats, l'autorització indicada és sol·licitada per la Conselleria de Benestar Social. En els casos en què la Conselleria assumix la guarda del menor, comunica al jutjat corresponent l'ingrés del menor en un centre d'estes característiques, a l'efecte de l'autorització d'internament.

Atés el caràcter especialitzat de l'atenció a estos menors i la limitació de moviments d'entrada i eixida d'este, revestix una especial importància el dret a ser oït que cal garantir al menor en qualsevol procediment administratiu o judicial que estiga directament implicat i que conduïska a una decisió que afecte la seua esfera personal, familiar o social (obligatori a partir dels 12 anys).

S'ha de garantir este dret i s'ha de deixar constància per escrit en l'expedient personal del menor. No ha de ser un mer tràmit en la gestió de l'expedient, sinó que ha d'estar sustentat en el principi que les limitacions a la capacitat d'obrar dels menors han de ser interpretades de forma restrictiva.

En els casos que, una vegada oït el menor, este no es mostre d'acord amb la mesura d'internament en un centre d'acollida amb caràcter de formació especial o terapèutic, correspon a la Conselleria de Benestar Social justificar els motius que la porten a no tindre en compte l'opinió expressada pel menor i concretar els motius que acrediten que

la mesura proposada per l'Administració respon al seu interès superior, i que este interès no es correspon amb l'expressió de la no-conformitat del menor amb l'ingrés.

Les actuacions dutes a terme en este sentit per la Conselleria de Benestar Social haurien de formar part de l'expedient de sol·licitud d'autorització d'internament que presenta la pròpia Conselleria davant del jutjat competent.

Respecte del dret del menor a ser oït, ha de ser de referència especial l'informe elaborat respecte d'això per la defensora del poble d'Espanya (*Estudio sobre la escucha y el interés superior del menor*, maig del 2014).

Pel que fa al temps de duració de l'acollida del menor en este tipus de centres, no hi ha normativa que el delimita més enllà de que hi ha disposat amb caràcter general per a tots els internaments (no superar els dos anys, excepció feta d'un major interès per al menor, revisable cada sis mesos). Atesa l'especial situació en què es troben els menors interns en estos centres (major contenció, control d'eixides i entrades del centre, etc.) seria necessari delimitar-hi el temps d'estada i els criteris que seran tinguts en compte per a avaluar l'oportunitat de prolongar-la.

- Respecte dels centres d'acollida de menors amb caràcter de formació especial i terapèutic: la seua regulació a la Comunitat Valenciana, amb especial referència a la regulació del règim de conductes contràries a la convivència en el centre i de les mesures educatives.

Segons la normativa autonòmica (Ordre de 19 de juny del 2003) no es preveu una tipologia específica de centre d'acollida de menors de caràcter de formació especial o terapèutic.

Els centres d'atenció residencial previstos en l'actual normativa són: centres de recepció; centres d'acollida de menors; llars funcionals; centres d'emancipació.

Els centres d'acollida de menors, segons l'edat i les característiques dels seus usuaris, engloben expressions, entre d'altres, com centres d'atenció especialitzada, de formació especial o terapèutica.

La implantació de la xarxa de centres d'acollida de menors de formació especial i terapèutica a la Comunitat Valenciana no ha estat acompanyada d'un desenvolupament de l'Ordre que regula la tipologia de centres. La Conselleria de Benestar Social ha considerat innecessària esta regulació, atés que es tracta d'una especialització de places en centres d'acollida de menors i no d'una nova tipologia de centres. Llevat del mòdul disposat per a l'atenció a esta modalitat de places en el CAM Lucentum, la resta de centres d'acollida de menors amb places de formació especial i terapèutica té el 100% de la seua capacitat i/o de les places disponibles destinades a l'atenció a menors amb trastorns de conducta. Per tant, estem davant d'una especialització de places que té lloc en un centre en què no hi ha una altra modalitat de places d'acollida.

Les prestacions previstes per a l'atenció a estos menors (atenció residencial, sanitària, etc.) són les previstes per a la resta de centres d'acollida, com també la seua planificació i programació (prevista en l'Ordre de 17 de gener del 2008).

Segons l'informe de la Conselleria de Benestar Social, el que marca l'especialització d'este tipus de centres és la dotació de personal (nombre més gran d'educadors i personal sanitari) i l'existència de mesures de control i vigilància (també duta a terme per personal especialitzat).

La incorporació de nous professionals especialitzats (psiquiatre/ DUE) ha implicat la reducció de la jornada laboral a altres professionals, també especialitzats, que exercien les seues funcions a jornada completa (psicòleg/ treballador social).

Quant a la categoria d'educadors, si bé és cert que en alguns centres s'ha produït un augment quantitatiu de professionals, es comprova que, a pesar de tractar-se de centres especialitzats en què s'atenen menors amb necessitats especials, s'ha produït un augment de personal amb la categoria professional d'educador amb titulació de batxiller superior, és a dir no especialitzat, alhora que per a aquells educadors a qui s'exigix titulació mitjana universitària no és exigible titulació específica universitària d'educador social.

Cal recordar que esta titulació universitària va ser creada al nostre país l'any 1991 (Reial decret 1420/1991, de 30 d'agost, pel qual s'establix el títol universitari oficial de Diplomatura en Educació Social), després d'un llarguíssim procés dut a terme pels professionals del sector, per al seu èxit.

Després de consultar alguns centres sobre la titulació que tenen els educadors que ocupen llocs en eixa categoria amb retribució econòmica de batxillerat superior, se'ns indica que la immensa majoria disposen de titulació de grau mitjà o superior universitari.

Les dos qüestions esmentades abans incidixen negativament en la dignificació de l'exercici professional d'educador social que, d'altra banda, ha sigut tan difícil d'aconseguir al nostre país i, en concret, a la Comunitat Valenciana, i que va concloure amb la seua incorporació a la formació universitària actualment de grau.

Quant al segon criteri per a l'especialització, l'existència de mesures de control i vigilància, la normativa autonòmica indica, amb caràcter general, que “podran estar dotats d'elements constructius de seguretat i contenció” sense especificar en què consistixen i quin tipus de limitacions cal exigir a fi de no vulnerar drets dels menors que s'hi atenen. Recordem que són menors subjectes a mesures de protecció i no menors a qui se'ls haja imposat cap mesura restrictiva de llibertat per infracció penal.

Seguint amb este mateix criteri de control i vigilància, la normativa autonòmica estableix que els centres d'atenció a menors amb conductes inadaptades, a fi de possibilitar la seua funció educativa, podran incorporar a les seues normes internes de funcionament i convivència mesures restrictives de mobilitat d'entrada i eixida dels seus usuaris i d'ordenació de mesures de control actives i passives. Este tipus de restriccions que, amb finalitat educativa, podrien desenvolupar-se en este tipus de centres, tampoc han estat concretades per la Conselleria de Benestar Social i resta al criteri de les entitats privades a què s'encomana la seua gestió, concreció i aplicació.

Tan sols s'ha concretat per la normativa autonòmica la necessitat que cada centre dispose d'un document de normes de funcionament i convivència. En este document hauran de constar la tipificació de conductes contràries a la convivència i les mesures

educatives per a la seua correcció, segons siguen considerades com a lleus greus o molt greus.

Les mesures que podran imposar-se en qualsevol centre d'acollida de menors seran: amonestació; realització d'activitats en benefici de la comunitat; realització d'activitats de reparació del dany a l'afectat; privació o limitació d'incentius o restricció d'activitats quotidianes o especials relacionades amb l'oci, activitats lúdiques o esportives; separació del grup amb privació o sense, o limitació d'incentius. Esta mesura no podrà superar els tres dies consecutius.

No obstant això, en revisar les normes de funcionament i convivència dels centres amb caràcter de formació especial i terapèutics existents a la Comunitat Valenciana es comprova que està prevista la mesura "aïllament" que, amb una durada màxima de 6 hores, es podrà executar en espai dissenyat per a esta finalitat o en la mateixa habitació del menor i que haurà de ser comunicada al Ministeri Fiscal i a la Direcció Territorial de la Conselleria de Benestar Social que corresponga. La mesura d'aïllament no està prevista en la normativa autonòmica vigent com a mesura educativa imposable davant de la realització de conductes contràries a la convivència per part del menor; per això, caldria prohibir la seua aplicació fins que no existisca una normativa que regule la seua aplicació.

Convé recordar que les normes de funcionament i convivència del centre són un document de planificació del centre que és aprovat per un òrgan col·legiat del propi centre (consell de centre) sense necessitat d'aprovació prèvia per part de la Conselleria, i deixar a criteri de les entitats privades a què s'encomana la seua gestió la concreció i aplicació d'estes.

De la mateixa manera s'esmenta, en algunes de les normes de funcionament i convivència, la possibilitat de fer registres, sense especificar si es referixen a registres personals o d'habitacions i sense establir protocols per a la seua regulació.

Si bé és cert que no hi ha una normativa estatal que regule l'organització i el funcionament dels centres d'acollida de menors de formació especial i terapèutica (encara que sembla que es preveu en l'Avantprojecte de llei de protecció a la infància aprovat en Consell de Ministres del 28/04/2014), no és menys certa la competència de l'Administració autonòmica per a regular-los normativament, atesa l'especial situació en què es troben els menors que s'hi atenen.

Recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges:

Per tot allò que s'ha exposat, el Síndic de Greuges recomana a la Conselleria de Benestar Social el següent:

- Que elabore el III Pla d'Atenció Integral a Família i Infància a la Comunitat Valenciana.
- Que en este Pla es preveja, com a àrea específica, la intervenció sociofamiliar amb menors amb problemes de conducta, i es desenvolupen les accions i programes escaients.

- Que promoga davant de la resta d'administracions implicades (sanitat, educació, etc.) l'elaboració de plans sectorials d'intervenció sociofamiliar amb menors amb problemes de conducta.
- Que evite, en tot cas, la consideració de l'acolliment residencial en centre d'acollida de menors de caràcter de formació especial i terapèutic, com la resposta única en l'atenció a menors amb trastorns de conducta.
- Que promoga l'elaboració d'un sistema estructurat de diagnòstic dels problemes de conducta que aconsellen l'internament en estos centres, basats en instruments estandarditzats que han d'acompanyar la valoració psicològica, social i educativa del menor.
- Que establisca un protocol d'ingrés d'un menor en centre d'acollida amb caràcter de formació especial o terapèutic en què es garantisca el dret del menor a ser oït i en el qual s'establisquen els criteris que hauran de ser utilitzats per a no atendre la negativa del menor al seu ingrés en este tipus de centres.
- Que regule, per norma legal, el temps d'acollida dels menors en este tipus de centres, que haurà de ser inferior al que hi ha establert per als centres d'acollida funcional, com també el procediment d'avaluació i seguiment durant la seua estada en este.
- Que establisca protocol tècnic per a avaluar l'oportunitat de prolongar l'estada del menor, com també el temps màxim prolongable.
- Que regule per norma legal les plantilles de personal tècnic educatiu que han de tenir els centres d'acollida de menors que tinguen caràcter de formació especial i terapèutic, i establisca requisits de formació i especialització (no sols titulació disponible) necessaris perquè l'exercici professional adquireixca un vertader caràcter d'especialització.
- Atenent al caràcter especialitzat de la intervenció en centres de formació especial i terapèutica, que determine una única categoria d'educador classificada com a titulat de grau mitjà universitari i elimine la figura d'educador amb titulacions inferiors.
- Que establisca programes de formació permanent d'especialització de personal que presta els seus servicis en estos centres.
- Que regule per norma legals les característiques dels elements constructius de seguretat i contenció que poden tenir els centres d'acollida de menors que tinguen caràcter de formació especial i terapèutic.
- Que regule per norma legal les mesures restrictives de mobilitat d'entrada i eixida d'usuaris i d'ordenació de mesures de control actives i passives que poden tenir els centres d'acollida de menors que tinguen caràcter de formació especial i terapèutic, i que s'establisquen els protocols necessaris per a utilitzar-los.
- Que regule per norma legal protocols d'actuació davant de situacions especials que poden produir-se en estos centres i que puguen implicar situacions crítiques en l'atenció als drets dels menors i la resta de personal del centre. Estes situacions haurien de ser com a mínim les següents: registres personals i de pertinences, els intents d'autòlisi, les

autolesions, les agressions a altres menors, les agressions a personal del centre, les destrosses de material, la contenció física, la contenció mecànica, l'administració de fàrmacs.

- Que establisca, com a requisit previ a l'aprovació de les normes de convivència dels centres d'acollida de menors de formació especial i terapèutic, el vistiplau de l'Administració autonòmica. Fins que esta normativa no siga desenvolupada, caldrà limitar les mesures educatives per a la correcció de conductes contràries a la convivència a les que preveu actualment l'Ordre de 17 de gener del 2008, i prohibir expressament la utilització de l'aïllament.

Resposta de la Conselleria de Benestar Social a les recomanacions del Síndic de Greuges:

Recomanació 1:

L'òrgan directiu competent del Pla d'Atenció Integral de Família i Infància de la Comunitat Valenciana és la Direcció General de Família i Dona.

Atés que la DG de Família i Dona depén de la Conselleria de Benestar Social, vam requerir ampliació de la informació. Respecte d'això la Conselleria ens indica:

Actualment es troba vigent el II Pla Estratègic Nacional d'Infància i Adolescència (2013-2016), que constituïx un marc de cooperació de totes les administracions públiques, tant l'Administració General de l'Estat, com de l'autonòmica i la local, a més d'altres agents socials implicats en els drets de la infància, amb l'objectiu de situar la infància com una prioritat.

D'altra banda, la Comissió Tècnica Interministerial de Família està duent a terme els treballs necessaris per a elaborar un Pla Integral de Suport a la Família amb l'objecte de protegir el paper d'esta institució bàsica dins de l'articulació de la societat.

A més, s'està tramitant un Avantprojecte de Llei de protecció a la infància i un Avantprojecte de Llei orgànica complementària de la Llei de protecció a la infància, en les quals s'introduïxen reformes per a garantir i millorar la protecció del menor, i que esta siga uniforme arreu del territori espanyol.

Tenint en compte això anterior, i valorant positivament la recomanació efectuada, no es planteja, com a mínim de manera immediata, escometre l'elaboració d'un nou Pla Integral de la Família i Infància per a evitar possibles duplicitats, tot això sense perjudici d'estudiar el seu possible abordatge en un moment posterior.

Recomanació 2:

Esta Direcció General de Servicis Socials i Menor no veu inconvenient que puga incorporar-se en el Pla com a àrea específica la intervenció sociofamiliar amb menors amb problemes de conducta.

Recomanació 3:



La Conselleria de Benestar Social procurarà que el departament competent de l'Administració de la Generalitat impulse l'elaboració de plans sectorials d'intervenció sociofamiliar amb menors amb problemes de conducta.

Recomanació 4:

Des de la Direcció General de Servicis Socials i Menor es procura que els menors del Sistema de Protecció que presenten problemes de conducta ingressen en els centres d'acollida de formació especial i terapèutica només quan la resta de recursos del Sistema (centres residencials d'altres modalitats o acolliment familiar), no són adequats per a l'atenció del menor.

Tindre una conducta inadaptada o un trastorn de conducta no comporta una circumstància que determine que el menor es trobe en situació de desprotecció social. Per tant, esta circumstància no implica per si sola la necessitat que l'entitat pública competent en matèria de protecció de menors, la Generalitat, a través de la Conselleria de Benestar Social com a departament que té atribuïdes estes competències, haja d'intervindre i adoptar mesures protectores sobre el menor, i declarar el desemparament del menor i assumir la seua tutela i guarda d'acord amb el que disposa la legislació vigent.

Si es complixen els requisits de desprotecció social previstos en la legislació, la Conselleria de Benestar Social, a través dels seus servicis territorials, adopta les mesures protectores respecte del menor desprotegit i assumix la seua guarda i/o tutela. I si, a més, este menor presenta algun trastorn que requerix una atenció més especialitzada dins del sistema de protecció, el menor ingressa en centre d'acollida de formació especial i terapèutica.

Una vegada dit això, cal puntualitzar que la Conselleria de Benestar Social té com a objectiu bàsic, en l'actuació amb estos menors, incidir en l'acció preventiva, i és conscient que el treball en l'entorn mateix del menor pels professionals que estan prop d'ell i amb els recursos comunitaris és bàsic en este objectiu.

Per això, en els últims anys a través dels SEAFI (servicis especialitzats d'atenció a menors en situació de risc o amb mesura jurídica de protecció), s'ha reorientat la seua actuació a l'atenció amb menors en situació de risc i en situació de vulnerabilitat. Els professionals d'estos equips treballen en molts supòsits, però la seua acció cada vegada més està incidint en situacions de risc de menors causades o accentuades per la presència de conductes disruptives, dificultats de relació, símptomes i dificultats emocionals i de control, problemes d'adaptació, etc., unes actuacions que tenen com a objectiu incidir en l'acció preventiva i en el reforç de factors de protecció.

Recomanacions 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12,13, i 14:

Les observacions a estes recomanacions es realitza d'una forma conjunta.

En l'actualitat, la Conselleria de Benestar Social té en compte el que disposa el document de 20 de maig del 2010 del Ministeri de Sanitat i Política Social, consensuat

per totes les comunitats autònomes, denominat Protocol bàsic d'actuació en centres i/o residències amb menors diagnosticats de trastorns de conducta.

En el document s'establixen criteris homogenis en aspectes com ara el perfil dels menors que cal atendre en estos centres, principis generals d'intervenció, mitjans per a la intervenció, diagnòstics, drets i deures, objectius de la intervenció, sistema garantista per a les persones usuàries, mesures de contenció, administració de medicaments, règim disciplinari i procediment de queixes.

No obstant a això, la Direcció General de Servicis Socials i Menor està actualment treballant en l'elaboració d'un Protocol d'actuació per a l'atenció de menors en centres d'acollida de formació especial i terapèutica a la Comunitat Valenciana, que tracta de recollir tots els aspectes rellevants d'estos recursos residencials adaptats a les característiques específiques de la Comunitat Valenciana, que tindrà en compte les previsions establides en l'Avantprojecte de llei orgànica complementària de la Llei de protecció de la infància, informat pel Consell de Ministres a l'abril del 2014.

Este Protocol d'actuació establirà, entre altres aspectes, criteris sobre els perfils dels menors per a la seua atenció en els centres d'acollida de menors formació especial i terapèutica, requisits d'accés, planificació, drets i deures, règim de conductes i mesures educatives, model d'intervenció, normes de funcionament i convivència, protocols d'actuació, autoritzacions judicials d'ingrés, condicions específiques d'habitabilitat, equip professional i supervisió dels centres.

Volem destacar que, al mes de març del 2015, la Conselleria de Benestar Social ha remés al Síndic de Greuges el document "Instruccions relatives a la implantació del protocol d'actuació per a l'atenció a menors en centres d'acollida amb places de formació especial i terapèutica de la Comunitat Valenciana".

Este Avantprojecte de llei orgànica complementària de la Llei de protecció de la infància preveu com a novetat important la introducció en la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, d'un nou capítol IV, en el títol II, amb la rúbrica Centres de menors amb trastorns de conducta, i afegix els articles 25 a 34.

En este nou capítol es regula l'ingrés de menors en centres de protecció específics per a menors amb trastorns de conducta, en els quals estiga prevista la utilització de mesures de contenció i de restricció de llibertats o drets fonamentals, com a últim recurs, així com les actuacions i intervencions que s'hi poden fer. En concret regula l'objecte i àmbit d'aplicació, l'ingrés, la durada de la mesura, les mesures de contenció i seguretat, els registres personals i materials, l'aïllament del menor, l'administració de medicaments, el règim disciplinari, la supervisió i control, el règim de visites i permisos d'eixida i les comunicacions del menor.

En l'exposició de motius de l'Avantprojecte s'indica que esta regulació específica atén les peticions plantejades per institucions rellevants com ara el Defensor del Poble, la Fiscalia General de l'Estat i el Comitè dels Drets del Xiquet, entre d'altres, i la situació del qual va ser abordada per la Comissió Especial del Senat d'estudi de la problemàtica de l'adopció nacional i altres temes afins.

Tant les recomanacions realitzades per eixa institució com les previsions contingudes en l'Avantprojecte de llei orgànica complementària de la Llei de protecció de la infància es tindran en compte per la Conselleria de Benestar Social en el procés de revisió i actualització de la vigent normativa autonòmica que regula el règim i funcionament dels centres de protecció de menors.

Especialment es procurarà que la normativa autonòmica tinga en compte aspectes com el temps d'acollida en els centres d'acollida de formació especial i terapèutica, procediment d'avaluació i seguiment durant l'estada, les plantilles de personal (ràtios i requisits de formació), característiques dels elements constructius de seguretat i d'ordenació de mesures de control actives i passives, i protocols d'actuació davant de situacions especials (registres personals i de pertinences, intents d'autòlisi, autolesions, agressions a altres menors i al personal del centre, destrosses de material, contenció física, contenció mecànica, administració de fàrmacs).

Es recorda que la normativa autonòmica actualment aplicable als centres d'acollida de formació especial i terapèutica és, bàsicament, la següent:

Llei 12/2008, de 3 de juliol del 2008, de la Generalitat, de protecció integral de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana.

Reglament de Mesures de Protecció Jurídica del Menor a la Comunitat Valenciana, aprovat per Decret 93/2001, de 22 de maig, del Govern valencià, modificat per Decret 28/2009, de 20 de febrer, pel qual es modifica el Reglament de Mesures de Protecció Jurídica del Menor a la Comunitat Valenciana.

Ordre de 19 de juny del 2003, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula la tipologia i les condicions materials i de funcionament dels centres de protecció de menors, a la Comunitat Valenciana.

Ordre de 17 de gener del 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula l'organització i el funcionament dels centres de protecció i l'acolliment residencial i d'estada de dia de menors a la Comunitat Valenciana.

Recomanació 11:

Des de la Direcció General de Servicis Socials i Menor s'impulsen programes de formació permanent d'especialització de personal que presta els seus servicis en els centres d'acollida de formació especial i terapèutica,

De fet, enguany 2014 s'ha posat en marxa un pla de formació, que s'estendrà també al 2015, dirigit als professionals encarregats dels centres de protecció de menors (propis i concertats), inclosos els centres d'acollida de formació especial i terapèutica, amb el doble objectiu de formar i recolzar els professionals que desenvolupen la seua labor en l'àrea de l'acolliment residencial, i de revisar i actualitzar els materials i les eines existents en matèria d'acolliment residencial (*Manual d'intervenció amb menors residents* (volum I i II). Cada acció formativa es dividirà en tres jornades, amb una durada total màxima de 15 hores. S'han realitzat ja edicions a València, Alacant, Elx i Castelló. I se'n faran més edicions en el que resta d'exercici a les províncies de València i d'Alacant.

Recomanació 15:

L'autorització d'un centre residencial de protecció de menors implica l'aprovació de les seues normes de funcionament i convivència, atés que és una documentació prèvia i preceptiva per a la seua autorització, de conformitat amb el Decret 91/2002, de 30 de març, del Govern valencià. Una qüestió distinta és que una vegada el centre entre en funcionament siguen revisades o modificades, seguint les pautes establides en l'article 8 de l'Ordre de 17 de gener del 2008 de la Conselleria de Benestar Social. I és ací on es valorarà la recomanació. No obstant això, com que és una documentació també exigible en els plecs de contractació, estes normes són revisades i conegudes per l'Administració prèviament a la formalització del contracte.

Recomanació 16:

Es considera la seua recomanació. I s'indica que les mesures educatives s'apliquen en els centres d'acollida de formació especial i terapèutica, d'acord amb el que disposa la normativa vigent en relació amb els protocols que resulten d'aplicació i amb les normes de funcionament i convivència d'estos centres, en especial l'Ordre 17 de gener del 2008 de la Conselleria de Benestar Social, que en l'article 28 recull el règim de mesures educatives.

## **5. Tercera edat**

De les distintes qüestions que s'han avançat i s'han analitzat en la part relativa als drets i llibertats en la denominada tercera edat, recollim algunes queixes representatives que sintetitzen els problemes plantejats i les respostes donades des de l'Administració i des del Síndic de Greuges.

A) Demores en els pagaments a entitats privades que gestionen centres, programes i servicis.

Des del 2013 arrossegàvem la queixa núm. 1318676, en la qual un grup de treballadors de residències d'atenció a persones majors, vinculats a diversos sindicats i associacions empresarials, mostraven la seua preocupació pels impagaments de la Generalitat a les entitats que gestionen estos recursos a la nostra Comunitat. Es dirigien a esta institució perquè estes demores comportaven que es retarden considerablement el pagament de les nòmines als treballadors o dels deutes als proveïdors amb els consegüents perjudicis envers aquells, a les empreses que els subministren i als usuaris. Esta queixa recollia les reclamacions de centrals sindicals i de les associacions empresarials del sector i requerien:

Una reducció immediata del deute per a poder fer front a les obligacions urgents que tenen les empreses i entitats gestores, a través d'un compromís ferm per a establir un pla de pagaments real i urgent que s'execute dins del termini i en la forma escaient i que permeta resoldre la situació de col·lapse per la qual travessen els centres, i que la Generalitat Valenciana done al sector el mateix tracte de finançament que als concerts sanitaris i educatius.

Des del Síndic de Greuges, després d'estudiar detingudament la situació plantejada, extréiem les següents conclusions, base de les posteriors recomanacions i suggeriment que vam dirigir a la Conselleria de Benestar Social:

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, tot prestant una atenció preferent a les persones majors més desprotegides.

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.

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.

Els centres públics poden estar gestionats per funcionaris públics o per entitats contractades a este efecte (gestió integral).

L'accés dels beneficiaris als centres residencials es produïx quan es considera el recurs més adequat per a la persona beneficiària després de: valoració d'una necessitat social (servicis socials) i valoració de situació de dependència.

En els casos en què s'accedisca al servici residencial en haver estat resolt este en el corresponent Programa Individual d'Atenció, d'acord amb el grau i nivell de dependència reconegut, es podria accedir tant per assignació directa del recurs o per prestació vinculada al servici d'atenció residencial.

La Conselleria de Benestar Social, en data desembre del 2013, acumulava un deute amb les entitats públiques i privades que gestionen centres d'atenció especialitzada a majors que puja a un total de 95.084.663,38 euros. Alguns d'estos pagaments corresponen a l'exercici 2012 i són majoritàriament demores corresponents a obligacions concretes en 2013.

Les demores en els pagaments 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.

Les demores en els pagaments per part de la Conselleria de Benestar Social, unit a la dificultat amb què es troben les entitats d'aconseguir línies de finançament d'entitats bancàries, estan provocant problemes molt importants en la gestió dels centres, com ara la demora per paga de proveïdors, demora en recompensa de les nòmines als treballadors, demora en pagaments a la Seguretat Social que provoca sancions a les entitats, etc., la qual cosa, 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 en cas de no resoldre's la situació descrita en esta queixa.

Per la qual cosa el Síndic de Greuges recomana a la Conselleria de Benestar Social que:

- Pague urgentment les quantitats degudes a les entitats que gestionen centres d'atenció residencial a la Comunitat Valenciana (contractes gestió integral, concerts, subvencions, etc.).
- Pague urgentment les mensualitats de demora als beneficiaris de la prestació vinculada al servei d'atenció residencial i bo residències.

De la mateixa manera, el Síndic de Greuges suggerix a la Conselleria de Benestar Social que valore, amb les entitats afectades, els possibles perjudicis econòmics causats per les demores en els pagaments (pagament d'interessos, execució d'hipoteques o avals, etc. ), estudeie les mesures que puguen ser posades en marxa per la Generalitat Valenciana d'acord amb la legislació vigent o promovent les modificacions que corresponguen, a fi de pal·liar els seus efectes negatius i estudeie 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 vinga derivat de la demora en els pagaments per una altra administració pública.

La Conselleria de Benestar Social responia al maig del 2014 al nostre Suggeriment i l'acceptava:

Per part dels òrgans competents s'analitzen les mesures que cal adoptar d'acord amb la legislació vigent o si escau les modificacions possibles de la normativa aplicable a fi d'evitar els possibles perjudicis econòmics causats per les demores en els pagaments (...) es fa constar que per part de la Conselleria de Benestar s'estan realitzant totes les actuacions possibles perquè s'efectue el pagament dels imports pendents per part de la tresoreria, i se sol·licita periòdicament la prioritització d'estos pagaments, sense perjudici de l'aplicació d'altres mecanismes de finançament com són el Fons de Liquiditat Autònoma (FLA) i el Pla de Pagaments a Proveïdors (ICO).

En ser acceptades les recomanacions i el suggeriment, vam tancar la queixa.

Si l'anterior queixa responia a la preocupació d'entitats sindicals i empresarials del sector per este problema, durant el 2014 hem tramitant queixes, algunes encara no resoltes, amb el mateix fons però respecte d'una situació concreta que evidencia les conseqüències en la gestió. Una és la queixa núm. 1408600. La promotora és la gerent d'una empresa dedicada a la gestió de diversos servicis socials, entre estos una residència de tercera edat en un municipi xicotet. La interessada expressa la seua preocupació perquè la Conselleria de Benestar Social no complix amb el Pla de pagaments a les residències i al mes de març del 2015 se li devia encara el 70% de la subvenció del 2014, una circumstància que afecta greument la gestió del centre i posa en dubte la viabilitat d'este recurs social.

La residència en qüestió és de titularitat municipal, amb una capacitat de 20 places residencials per a persones majors dependents, les quals estan en la seua totalitat a disposició de la Conselleria de Benestar Social, unes places que formen part de la Xarxa de Centres i Servicis Públics i Concertats del sistema d'Atenció a la Dependència de la Comunitat Valenciana.

Per al finançament de les despeses de manteniment d'estes places durant 2014, segons la pròpia Conselleria, esta va concedir a l'Ajuntament una subvenció de 219.180 euros mitjançant una resolució de 2 de maig del 2014.

El 27 d'agost del 2014 es va efectuar el primer pagament material de l'any per un 30% de la subvenció concedida que pujava a 60.400,34 euros. Amb data 8 de juliol del 2014 es va reconèixer l'obligació de pagament del segon 30% de l'import concedit, però seguix pendent encara, finalitzat el primer trimestre de l'any 2015, el seu pagament material per Tresoreria.

El retard en el pagament d'estes subvencions dificulta sensiblement la gestió diària del centre i pot repercutir en les atencions, servicis i cures que han de percebre els usuaris. En el moment de redactar este informe no havíem conclòs este expedient.

## B) Teleassistència

La promotora de la queixa núm. 1410815 es va dirigir al novembre del 2014 al Síndic de Greuges atés que sa mare, de 81 anys, va sol·licitar justificadament, a través dels servicis socials municipals, el 4 d'abril del 2013 el servici de teleassistència i després de 19 mesos no havia obtingut cap resposta a la seua sol·licitud.

Des d'esta institució ens dirigim, en primer lloc a l'Ajuntament (un municipi xicotet de la província de València) i ens interessem per este cas. La resposta va ser que: "es va sol·licitar a l'Excma. Diputació provincial de València el Servici de teleassistència domiciliària per a la tercera edat a nom de (...), i és competència de l'Excma. Diputació el tràmit de la sol·licitud".

Quan demanem informe a la Diputació de València ens comunica el següent:

En 2003 la Diputació Provincial de València, l'IMSERSO i la FEMP van signar un conveni de col·laboració per a la prestació del servici públic de teleassistència domiciliària per a majors de 65 anys que es va prorrogar ininterrompudament fins al 2012 inclusivament.

En 2013, la supressió de l'aportació de l'IMSERSO al programa va provocar un importantíssim problema de finançament, augmentat amb l'anunci de la Conselleria de Benestar Social de la Generalitat de retirar l'aportació que realitzava anualment al programa.

Resulta rellevant realitzar dues consideracions respecte d'això:

- La quantitat no percebuda d'ambdós organismes en eixe exercici per a la prestació del servici es va quantificar en 1.841.009,29 euros.
- En tractar-se d'una competència impròpia, no hi ha norma de què es derive un dret i la prestació està constreta a l'existència de consignació pressupostària. La nova situació exigia prendre mesures i així es va fer:
- En primer lloc, es va evitar el fort impacte negatiu que haguera representat la supressió d'estes ajudes: la Diputació de València, a través de contracte propi, va mantindre en 2013 i 2014 la prestació del servici a tots els beneficiaris que el tenien ja concedit, i a més ho va fer en els mateixos termes i amb la mateixa qualitat. Malauradament, en este període no es van

poder atorgar noves teleassistències perquè tota la consignació pressupostària es destinava al manteniment de les teleassistències concedides.

- Paral·lelament, es va modificar la norma reguladora (BOP 177 de 27/VII/2013) i va configurar el seu caràcter diferencial respecte de les prestacions que s'asseguren als ciutadans en desplegament de la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i es va convocar concurs per a adjudicar el servici.

En el present exercici de 2015, una vegada resolt el concurs d'adjudicació, sobre la base dels nous preus aconseguits i d'una dotació pressupostària xifrada en 2.810.127 euros, es preveu poder aconseguir els 16.300 usuaris des de la xifra actual de 11.433.

L'ambiciós desenvolupament del programa pretén atendre uns 5.000 nous usuaris en un termini inferior als 6 mesos, en l'exercici actual.

La sol·licitud de l'autora de la queixa va tindre entrada en el període de transició del Programa, període en què, com s'ha expressat, l'esforç es va concentrar a mantindre la prestació a les persones que ja disposaven del servici. No obstant això, vist i baremat el seu expedient, la seua sol·licitud serà atesa, segons la puntuació obtinguda, en breu termini.

Després d'este informe i com que la interessada no hi féu cap al·legació, vam tancar la queixa atesa la pròxima resolució del problema. Tanmateix, des del Síndic de Greuges no deixarem de recordar a la Diputació de València que ens informara del final de l'expedient i a la interessada que es dirigira de nou a esta institució si en un termini prudencial no s'havia resolt el problema plantejat.

C) Participació econòmica en el cost del servici a col·lectius de la tercera edat no dependents.

En la queixa núm. 1400265 el promotor expressa la seua disconformitat per l'increment de la participació econòmica en el servici residencial que sa mare ha de costejar des de l'1 de gener del 2014. Se li va fixar una participació de 530,12 euros que havien d'abonar en 14 mensualitats (12 ordinàries i 2 extraordinàries) i la seua capacitat econòmica és de 630,30 euros/mes.

El promotor narra en el seu escrit davant d'esta institució que les despeses fixes que té sa mare (decessos, copagament farmàcia, suplementos cobrats per la residència com ara medicaments no coberts per Seguretat Social, etc.) reduïxen la quantitat disponible per a despeses personals a 27,23 euros al mes, una quantitat amb què ha de fer front a altres despeses com ara roba, calçat (utilitza sabates ortopèdiques), productes d'higiene personal (pasta de dents, colònia, ...) no cobertes per la residència.

A més, el promotor de la queixa, l'únic familiar que té, patix una minusvalidesa del 66% per la qual percep una pensió mensual de 448,42 euros.

En l'informe que ens remet la Conselleria de Benestar Social ens indica que:



El càlcul que determina la participació econòmica de la beneficiària en el cost del servei en l'exercici 2014 s'ha fet d'acord amb els criteris establits en 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 serveis socials. En este sentit, l'article 3 del Decret determina que: "1. En el cas del servei d'atenció residencial, la participació serà segons la seua capacitat econòmica i el cost del servei (...)". La determinació de la participació econòmica de la persona usuària es realitzarà per mitjà de l'aplicació de la següent fórmula matemàtica, que garanteix la progressivitat en la participació:

$$PU = CEU - CM$$

On:

PU: participació econòmica de la persona beneficiària en el cost del servei d'atenció residencial

CEU: Capacitat econòmica de la persona beneficiària.

CM: Quantitat mínima per a despeses personals. 19% de l'IPREM mensual.

Així mateix, a fi de determinar la capacitat econòmica del beneficiari, l'article 2 d'esta norma estableix que "3.a) s'entén per renda la totalitat dels ingressos derivats dels rendiments del treball, incloses les pensions i prestacions de previsió social siga quin siga el seu règim, els rendiments del capital mobiliari i immobiliari, els rendiments d'activitats econòmiques i els guanys i les pèrdues patrimonials".

Per a determinar la renda personal de la beneficiària s'han tingut en compte les dades econòmiques subministrades per l'Agència Estatal de l'Administració Tributària corresponents a la declaració de la renda de les persones físiques de 2012 i les dades subministrades per l'Institut Nacional de la Seguretat Social corresponents a les pensions percebudes en 2013. Per a més claredat, es reproduïxen a continuació els càlculs efectuats:

Pensió viduïtat (2013): 8.838,20€

Capacitat econòmica de la usuària (CEU):

8.838,20 euros /14 / 1 membre unitat familiar = 631,30 euros

Participació de la usuària (PU):

PU= CEU - CM

631,30 (CEU)- 101,18€ (19% de l'IPREM)= 530,12 euros

Participació econòmica de la usuària 530,12 euros.

D'acord amb el que acabem d'exposar, no hi ha cap error en el càlcul de l'aportació econòmica de la beneficiària.

Atés que a partir de l'1 de gener del 2014 s'inclouen en la capacitat econòmica les pagues extraordinàries, a fi que la participació de l'usuari siga assumible mensualment (de manera que l'aportació no supere els ingressos líquids mensuals de l'usuari), esta s'ha fraccionat en 14 aportacions a l'any de les quals 12 tenen caràcter ordinari i 2 caràcter extraordinari (que coincideixen amb les pagues extraordinàries de juny i novembre), la qual cosa garanteix que es dispose durant 14 mensualitats de la quantitat mínima per a despeses personals establida en la normativa aplicable, tot això sense que s'altere l'import anual de l'aportació de l'usuari.

En conseqüència, l'aportació personal de la beneficiària en còmput anual és la mateixa que si es calculara en 12 aportacions a l'any, únicament que esta s'ha distribuït en 14 aportacions a fi de no superar els ingressos líquids dels usuaris.

D'acord amb allò que s'ha sol·licitat, s'informa que l'aportació personal de la persona dependent en 2013 era de 526,42 euros al mes i que el cost de referència del servei d'atenció residencial per a l'exercici 2014 és de 1.500 euros.

De tot allò que ha informat la Conselleria, esta institució conclouia que les actuacions de la Conselleria de Benestar Social quant al càlcul del preu públic aplicat a la beneficiària en concepte de participació en el cost del servei d'atenció residencial s'ha 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 regula els preus públics corresponents a centres i serveis de l'Institut Valencià de Serveis Socials.

A partir de l'1 de gener del 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 serveis socials, i es fixa la participació de la beneficiària en 530,12 euros al mes, però que en compte de 12 pagaments a l'any, com feia fins eixa data, ha de fer front a 14 pagaments, és a dir que hi haurà dues mensualitats a l'any en què hauran d'abonar el doble de la participació econòmica establida. Este pagament doble es fa coincidir amb els mesos de juny i novembre, mesos en què la beneficiària percep les pagues extraordinàries de la seua pensió.

Comparativament, i en còmput anual, la beneficiària participa econòmicament en el cost de la residència en l'exercici 2014 per un import total de 7.421,68 euros (530,12 euros/mes x 14 pagaments) mentre que en l'exercici 2013 la participació econòmica va pujar a 6.317,04 euros (526,42 euros x 12 pagaments). Hi ha, doncs, una diferència de 1.104,64 euros l'any, la qual cosa implica 92 euros més al mes per a despeses personals.

En considerar que la capacitat econòmica sobre la qual es realitza el càlcul del 2014 puja a 8.838,20 euros, la quantitat disponible per a despeses personals és de 1.416, 52 euros. Amb esta quantitat la beneficiària ha de fer front a despeses personals no cobertes per la residència (perruqueria, podologia, despeses d'higiene o ús personal, roba, calçat, segurs de decessos, compra d'algun producte no cobert per Seguretat Social, etc.), tan sols 108 euros al mes.

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 serveis socials, no incorpora el que preveu l'anteriorment vigent Decret 23/1993 en l'article 1. Preus públics per als centres de tercera edat. 1.a) Centres d'atenció residencial, que indicava:

Per a aplicar els 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, la Resolució en què es notifica al beneficiari la seua participació econòmica en el cost del servici a partir de l'1 de gener del 2014, se li indica que:

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 servici.

Esta nova fórmula de càlcul agreuja la situació de precarietat econòmica de moltes 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 eren utilitzades per a afrontar despeses que moltes tenen com a despeses fixes.

La Conselleria de Benestar Social calcula la participació econòmica en el cost del servici residencial d'acord amb la seua capacitat econòmica. No obstant això, no té en compte, en el referit càlcul, les necessitats individuals de cada persona afectada segons les seues necessitats, i crea un model homogeni que afecta de manera diferent persones que pertanyen a col·lectius especialment vulnerables.

Des del Síndic de Greuges considerem que les actuacions públiques en matèria d'atenció social a persones majors, persones discapacitades i/o dependents han de tindre com a objectiu principal la seua atenció integral, com també garantir la major qualitat de vida possible de les persones a qui afecta.

Per tot això, en esta queixa, i en moltes altres de semblants, el Síndic recomana a la Conselleria de Benestar Social que revise el preu públic aplicat a la persona beneficiària, aplique les mesures d'acció positiva necessàries perquè pugua fer front a despeses bàsiques no cobertes per la residència, tot això a fi de garantir un nivell de qualitat de vida digne i adequat a les seues necessitats.

A més, i amb caràcter general, se suggerix a la Conselleria de Benestar Social que revise i modifique el contingut del Decret 113/2012, 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, de manera que en el càlcul de la participació dels usuaris en el cost del servici es tinga en compte, no sols 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 d'evitar, en tot cas, processos d'empobriment i pèrdua patrimonial.

En una primera resposta a esta recomanació i suggeriment, realitzada el 28 d'octubre del 2014, la Conselleria no va acceptar la revisió del preu públic aplicat perquè "en la normativa vigent ja es preveu un import destinat a despeses personals de l'usuari del servici d'atenció residencial, i no està prevista la valoració de situacions individuals concretes", i a més va informar que:

S'havia iniciat el tràmit per a la modificació del Decret 113/2013, que implicava una millora de les condicions dels usuaris del servici residencial i de centre de dia, entre les qual s'inclouen: -a) incrementar la quantitat mínima per a despeses personals; -b) adoptar, com a regla general, la capacitat econòmica individual; -c) una deducció per import d'1.500 euros, en el cas

que un dels cònjuges no ingresse en residència”. No obstant això, feia saber que esta modificació “ha estat afectada per la Sentència 3429/2014, del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, que declara la nul·litat del Decret 113/2013. En este sentit, per part de la Conselleria de Benestar Social s'estan adoptant les mesures oportunes per a adequar la regulació continguda en el mencionat Decret, al marc legal exigible.

El fet d'haver iniciat la modificació en el sentit apuntat va provocar que la Conselleria entenguera que acceptava el suggeriment fet pel Síndic. Ens recorda la Conselleria que la Sentència no és ferma en data de l'informe, i que s'ha presentat recurs de cassació per la Generalitat.

No obstant això, després d'esta resposta, interpel·lem de nou la Conselleria i demanem una major concreció després de la Sentència 3429/2014 i les notícies aparegudes sobre nova normativa reguladora d'este copagament.

I, així, en resposta de la Conselleria de l'11 de febrer del 2015, es constata que la resposta ja és distinta respecte de la mateixa queixa, perquè s'accepten les nostres recomanacions i suggeriments ja que:

Com que s'ha publicat (en el *Diari oficial de la Comunitat Valenciana* de data 29 de desembre del 2014) la Llei 7/2014, de 22 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització de la Generalitat, en la qual s'introduïx una nova taxa per la prestació de servicis d'atenció social, i d'acord amb la mencionada norma, es revisarà l'aportació de l'usuari per la prestació del servici d'atenció residencial per a persones majors i de centre de dia per a persones majors, amb efectes d'1 de gener del 2015.

D) Participació econòmica en els servicis de les persones majors a partir de l'1 de gener del 2015.

Després de l'aprovació de la Llei 7/2014, de 22 de desembre, des del Síndic de Greuges es plantejaven altres qüestions que calia concretar en les nostres resolucions.

En les respostes rebudes a partir de gener del 2015 de la Conselleria de Benestar Social, després de les nostres recomanacions i suggeriments en les queixes relatives a la disconformitat dels usuaris en la participació econòmica fixada pel Decret 113/2013, de 2 d'agost, s'accepta directament la recomanació d'interrompre l'aplicació del Decret atés que l'Administració aplica ja per a este copagament la Llei 7/2014, igual que accepta la recomanació de tindre en compte la necessitat la persona beneficiària de fer front a despeses bàsiques no cobertes per la residència, a fi de garantir un nivell de qualitat de vida digne i adequat a les seues necessitats.

Tanmateix, esta acceptació resulta merament retòrica i no dóna resposta a allò que ha demanat la persona promotora de la queixa, atés que el motiu es referix al copagament fixat a la persona dependent i percebut per la Conselleria de Benestar Social des de l'1 de gener al 31 de desembre del 2014, i la resposta de la Conselleria es referix als canvis operats a partir de l'1 de gener del 2015.

Convé assenyalar que el manteniment de la figura del copagament, ara sota la modalitat d'una taxa introduïda mitjançant norma amb rang de llei, segueix sense donar satisfacció a les associacions d'afectats, que han promogut ja un recurs contra esta norma davant del Tribunal Constitucional.

La Conselleria, en la queixa núm. 1400178, igual que en d'altres, afirma que la modificació operada ha comportat la regulació d'una nova taxa per la prestació de servicis d'atenció social en què s'inclou el servici d'atenció residencial i de centre de dia per a persones majors, i això:

Comportarà una millora de les condicions dels usuaris del servici d'atenció residencial i de centre de dia, entre les quals s'inclou: -a) incrementar la quantitat mínima per a despeses personals; -b) una deducció per import de 2000 euros en el cas que un dels cònjuges no ingresse en residència (...) després de la publicació de la indicada llei, per part de la Direcció General de Dependència i Majors s'ha iniciat el procés de revisió de l'aportació de l'usuari per la prestació del servici d'atenció residencial per a persones majors i de centre de dia per a persones majors a fi d'adequar-la a la normativa citada, amb efectes d'1 de gener del 2015.

Després d'estes acceptacions vam tancar la queixa presentada, però abans vam recordar expressament a la Conselleria que:

Lamentem observar que les accions que justifiquen les acceptacions no arriben a donar resposta a esta queixa plantejada al març del 2014. Durant tot l'any 2014 la persona interessada va veure modificada sensiblement, i a l'alça, la seua aportació econòmica al centre residencial on viu i és atesa i, a més per este motiu, se li va reduir dràsticament la seua capacitat en despeses personals necessàries. La resposta de la Conselleria es protegix en les modificacions legislatives realitzades a finals del 2014 i que hauran de reflectir-se en les aportacions dels usuaris des de l'1 de gener del 2015, però no pot obviar la Conselleria que, com déiem, la queixa es planteja per l'aplicació de les anteriors normes en el 2014 que els va comportar un indubtable perjudici que hauria de ser compensat enguany. Per tant, entenem que el tancament d'este expedient es produïx després d'una acceptació no justificada per part de la Conselleria i així podrà constar en l'informe anual que esta institució presenta anualment a Les Corts.

## **6. Servicis socials i prestacions econòmiques**

Donarem compte de la queixa núm. 1400167, sobre la situació dels servicis socials Generals en la Comunitat Valenciana.

La presidenta del Col·legi Oficial de Treball Social d'Alacant va presentar queixa davant del Síndic de Greuges en què exposava que en assemblea ordinària 2/13 duta a terme el 20 de desembre del 2013, va aprovar la proposta realitzada per la Comissió de Servicis Socials duta a terme el 12 de desembre del 2013 el contingut de la qual, resumit, és el següent:

Analitzat el contingut de la queixa iniciada pel Síndic de Greuges (núm. 12/11322. Situació dels servicis socials generals a la Comunitat Valenciana)

i realitzat un estudi sobre la posada en marxa de les propostes del referit informe, no trobem a la Comunitat Valenciana que s'haja desenvolupat cap avanç en els epígrafs exposats en eixe document, així com tampoc en cap de les seues recomanacions, és més, considerem que la implantació de la Llei de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local aguditzarà molt més les deficiències que conté el sistema actual de servicis socials.

En estos moments, en els quals s'ha canviat el sistema de finançament dels servicis socials desenvolupats per les entitats locals (segons escrit de la consellera de data 12 de desembre del 2013) d'una manera totalment unilateral, on s'està desenvolupant una adaptació de la Llei de servicis socials de la Comunitat Valenciana a la reforma acabada d'aprovar de l'Administració local, en què els ciutadans, depenent d'on visquen, seran beneficiaris d'uns recursos i servicis o d'altres, dins de la mateixa Comunitat Valenciana, on l'acord del Pla Concertat ha estat trencat per part de l'Estat, i així ho reflectixen els seus pressupostos anteriors i l'esborrany del nou Pressupost del Govern Central per al 2014, creiem oportú continuar treballant en la defensa dels servicis socials públics, com a professionals del treball social i com a garants en la defensa dels drets socials dels ciutadans i les seues llibertats.

Considerem necessari la implantació de les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges en el seu informe, i acompanyar-les d'un seguiment exhaustiu i sistemàtic de la implantació de la Llei de reforma local per a intentar mitigar els seus efectes en els servicis socials tant generals com específics, així com l'impacte social que açò tindrà en els ciutadans de tots els municipis de la Comunitat Valenciana i garantir la seua prestació, proximitat, qualitat i agilitat.

Actuacions realitzades pel Síndic de Greuges:

Després de rebre la queixa vam sol·licitar el preceptiu informe a la Conselleria de Benestar Social, i en la resposta rebuda se'ns indica el següent:

La modalitat de finançament previst per la Conselleria de Benestar Social per al manteniment dels servicis socials generals per les entitats locals en l'exercici 2014 s'ha establert a través de subvencions de caràcter nominatiu, i en la Llei 6/2013, de 26 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2014, es recullen els crèdits assignats a cada entitat local per al desenvolupament dels distints centres i programes de servicis socials la titularitat dels quals ostenta.

En la línia de subvenció T6588 dirigida a les entitats col·laboradores de renda garantida de ciutadania s'han autoritzat les despeses d'abast plurianual de conformitat amb el que estableix la disposició addicional de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, amb els efectes previstos en l'article 29 de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat.

Quant a la dotació econòmica prevista per al 2014 destinada al Pla Concertat de prestacions bàsiques, no s'han aprovat fins a la data, en acord de ministres, els criteris de distribució així com la distribució resultant per a l'exercici 2014 dels crèdits destinats al finançament del Pla Concertat de Servicis Socials i Integració Social del Poble Gitano, i sols existix una

proposta per part de la Comissió Delegada del Consell Territorial de Servicis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Finalment, quant a les actuacions previstes per la Conselleria de Benestar per a l'adequació de l'actual organització dels servicis socials al que disposa esta matèria en la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, en la seua disposició transitòria segona s'establix fins al 31 de desembre del 2015 seguiran prestant-se els servicis socials en els termes de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i de la legislació de servicis socials de la Comunitat Valenciana.

No obstant a això, s'indica que estan sent objecte d'estudi les adaptacions necessàries després de la publicació de la referida llei, però és intenció d'esta Administració poder mantindre el marc d'actuació de tots els poders públics valencians en l'àmbit dels servicis socials, i reconèixer l'important paper que les entitats locals complixen en l'àmbit de l'acció social.

El contingut de l'informe es trasllada a la interessada perquè, si ho considera, hi presente al·legacions. Una vegada presentades les al·legacions, se sol·licita ampliació d'informe a la Conselleria, que ens indica el següent:

Sense perjudici del que establisquen les disposicions legals o reglamentàries que puguen aprovar-se en relació amb l'adequació de l'actual organització dels servicis socials al que disposa esta matèria en la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, la mateixa llei preveu l'elaboració d'un pla per a l'avaluació, reestructuració i implantació dels servicis per part de les comunitats autònomes.

D'altra banda, l'aprovació o reforma de qualsevol llei es duu a terme en els termes establits en els articles 26.1 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, 42 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i correspon a este determinar les consultes i els dictàmens que calga sol·licitar, sense perjudici de què siguen legalment preceptius.

Finalment, no correspon a la Conselleria de Benestar Social manifestar-se en nom del Consell respecte de la situació del finançament autonòmic i la seua possible modificació.

Atenent a esta última consideració, se sol·licita informació respecte d'això a la Conselleria de Presidència, que ens remet de nou a la Conselleria de Benestar Social, que amplia els seus informes inicials amb la informació següent:

La Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, té com un dels seus objectius bàsics aclarir i simplificar les competències municipals per a evitar duplicitats amb les competències d'altres administracions, com també racionalitzar l'estructura organitzativa de l'Administració local, d'acord amb els principis d'eficiència i equilibri pressupostari.

Així doncs, amb l'objecte de millorar l'eficàcia i qualitat dels servicis socials que es presten als ciutadans, la Conselleria de Benestar Social té com a primera tasca elaborar el Catàleg dels Servicis Socials existents a la Comunitat Valenciana, per a això ha remés als representants dels municipis i

mancomunitats de la Comunitat Valenciana la fitxa tècnica de demarcació territorial de servicis perquè l'emplenen, tot això amb la finalitat de conèixer els servicis que sobre la matèria es presten per cadascuna de les administracions públiques.

A hores d'ara han tingut entrada 106 fitxes de municipis: 25 de la província d'Alacant, 31 fitxes de la província de Castelló i 50 de la província de València. Les direccions territorials estan requerint el compliment i la remissió de les esmentades fitxes de demarcació.

Així mateix, s'ha creat un grup de treball per a analitzar i valorar la delimitació de competències entre Generalitat i les entitats locals, amb l'objecte d'aclarir quines competències es podrien considerar pròpies de les entitats locals, quines impròpies i quines serien delegables, tot això de conformitat amb l'article 7 de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.

Quant a la incidència prevista del citat Pla, com també les normes reguladores del sistema de finançament autonòmic i de les hisendes locals, en l'actual organització i atribució competencial dels servicis socials generals la Comunitat Valenciana s'informa el següent:

La Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, en la seua disposició transitòria segona estableix la seua entrada en vigor fins al 31 de desembre del 2015; fins a esta data seguiran prestant-se els servicis socials en els termes de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i de la legislació de servicis socials de la Comunitat Valenciana.

No obstant això, si es considera necessari i una vegada finalitzat l'estudi, es realitzaran les adaptacions legislatives necessàries i és intenció d'esta Administració mantindre el marc d'actuació de tots els poders públics valencians en l'àmbit dels servicis socials.

La informació es trasllada la promotora de la queixa i estem pendents que hi presente al·legacions. Una vegada rebudes les al·legacions, si s'escau, emetrem la resolució corresponent.

D'altra banda, quant a les prestacions econòmiques, donarem compte de la queixa núm. 1408032, relativa a la demora en resolució de la renda garantida de ciutadania.

La promotora de la queixa manifesta que el 25/01/2013 va presentar, davant de la Conselleria de Benestar Social, sol·licitud de renda garantida de ciutadania i que, a pesar de complir els requisits legals que s'establixen en la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania, no ha sigut resolta la seua sol·licitud ni ha rebut cap resposta.

Actuacions realitzades pel Síndic de Greuges:

El Síndic de Greuges requerix a la Conselleria de Benestar Social el preceptiu informe. La Conselleria informa el següent: "(...) s'ha sol·licitat a l'Ajuntament el Pla Familiar



d'Inserció i estem esperant rebre'l a fi de poder prosseguir amb la tramitació de l'expedient”.

Este informe va ser emés el 9 de setembre del 2014, és a dir, vint-i-un mesos després d'haver sol·licitat la prestació.

Normativa aplicable al cas que ens ocupa:

El procediment de tramitació i resolució de la prestació de les sol·licituds establides en el capítol V de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, ha sigut desenvolupat en el títol II del Decret 93/2008, de 4 de juliol, del Consell, pel qual es desenvolupa la Llei de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana que, de forma esquemàtica, queda com seguix.

La sol·licitud seria presentada per la persona interessada en l'Ajuntament del municipi en què estiga empadronada i també podria ser presentada en les direccions territorials de la Conselleria competent.

L'ordenació i la instrucció de l'expedient correspondrà a les entitats locals en què estiga empadronada la personal sol·licitant en aquell cas que l'entitat tinga consideració d'entitat col·laboradora de la Generalitat per a lliurar i distribuir als beneficiaris els fons públics en concepte de renda garantida de ciutadania. En el cas que l'entitat local no tinga consideració d'entitat col·laboradora, correspondrà a la Direcció Territorial de la Conselleria competent la realització d'estes funcions.

En tot cas, correspondrà a l'entitat local l'elaboració i remissió del Pla Familiar d'Inserció i el compromís d'acceptació per part dels destinataris. El Pla Familiar d'Inserció serà previ i preceptiu per a la resolució de l'expedient.

Correspon a la Direcció Territorial de la Conselleria competent la tramitació, proposta de resolució i resolució de la prestació de renda garantida de ciutadania.

Una vegada resolt l'expedient i per a notificació a l'interessat serà comunicada a l'entitat local que tinga consideració d'entitat col·laboradora de la Generalitat. En cas que no siga entitat col·laboradora, la notificació correspondrà a la Direcció Territorial de la Conselleria competent.

De la mateixa manera, el pagament de la prestació de renda garantida de ciutadania correspondrà a una entitat local que tinga consideració d'entitat col·laboradora de la Generalitat o a la Direcció Territorial de la Conselleria competent, quan aquella no tinguera esta consideració.

Quant al termini de resolució ha estat establert en el Decret 93/2008, de 4 de juliol, del Consell, pel qual es desenvolupa la Llei de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, d'acord amb el que disposa l'article 25 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, que indicava que:

El termini màxim per a resoldre i notificar la resolució serà de tres mesos des de la presentació de la sol·licitud en qualsevol registre públic. Si transcorre el termini sense que s'haja notificat resolució expressa, els interessats podran entendre desconsiderades les seues sol·licituds per silenci administratiu. Tot això sense perjudici que subsistisca l'obligació legal de l'Administració de resoldre com escaiga.

L'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual es modifica l'Ordre de 31 de juliol del 2008, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen les bases de la convocatòria de la prestació de renda garantida de ciutadania, estableix una nova base cinquena de l'annex I i apareix redactat de la manera següent: “Els efectes econòmics de la renda garantida de ciutadania es produiran el primer dia del mes següent a la data de resolució que reconega el dret a la seua percepció.

Esta modificació s'introduïx, segons el preàmbul de l'Ordre 7/2012:

A fi d'aconseguir que en els procediments de renda garantida de ciutadania siga coincident la data dels seus efectes econòmics amb el moment de l'avaluació de les condicions que justifiquen el dret a la seua percepció, perquè el pagament de la prestació servisca per a satisfer necessitats presents en el moment que es reben les quanties reconegudes.

Com ja s'ha fet referència en l'apartat d'este informe anual referit a “Situació general dels drets”, al febrer del 2015, la Secció Cinquena de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana va declarar nul·la la base cinquena de l'annex I de l'Ordre 7/2012, de 20 de febrer, per ser contrària a dret, en coincidència amb el criteri sostingut pel Síndic de Greuges.

La falta de compliment dels terminis per a resoldre expedients comporta la inobservança de la normativa aplicable respecte d'això. En efecte, es vulnera el que disposa l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que el termini màxim en què l'Administració ha de notificar la resolució expressa serà el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment.

L'article 47 de la Llei 30/1992 estableix que l'observança dels terminis és obligatòria i el seu article 41, igualment, obliga a l'adopció de les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, i disposar el que siga necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments. Amb independència que l'article 43.1 estableix els efectes de la falta de resolució expressa (silenci administratiu), l'Administració té obligació expressa de resoldre, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

Conclusions i recomanacions del Síndic. Atenent a la informació rebuda i la normativa d'aplicació, el Síndic de Greuges conclou:

En el cas que ens ocupa han transcorregut vint-i-un mesos des de la presentació de la sol·licitud, correspon a la Direcció Territorial de Benestar Social de València la tramitació, resolució i pagament (si escau) de la prestació, l'expedient hauria d'haver

sigut resolt en el termini de tres mesos, a fi d'assegurar el dret subjectiu que té la persona sol·licitant a rebre la prestació, una vegada comprovada la mancança de recursos suficients per a mantindre un adequat benestar personal i familiar.

Sembla evident que l'única mesura efectiva per a assolir este objectiu és que, per part de la Conselleria de Benestar Social, es disposen els mitjans de personal i pressupostaris, perquè la prestació de renda garantida de ciutadania siga resolta en el termini legalment establert de tres mesos.

Per tot això, el Síndic de Greuges va emetre el recordatori a la Conselleria de Benestar Social, de la seua obligació legal de resoldre dins de termini, atés que el no-compliment d'esta obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia encara més, si és possible, el patiment suportant per les persones sense recursos i les seues famílies, en un moment de dificultats econòmiques com és l'actual. A més a més, cal no oblidar la situació d'indefensió jurídica que es genera al ciutadà amb l'incompliment dels terminis legalment establerts, sobretot davant dels casos de silenci administratiu, com és el que ens ocupa.

A més, vam emetre les següents recomanacions i suggeriments:

- Recomanem a la Conselleria de Benestar Social que, transcorreguts vint-i-un mesos des de la sol·licitud, i atés que s'ha superat àmpliament el termini de tres mesos legalment establert per a la resolució de l'expedient, sense més dilació resolga l'expedient de prestació de renda garantida de ciutadania de la persona sol·licitant.

- Recomanem a la Conselleria de Benestar Social que resolga l'expedient, i en el cas que la resolució siga favorable, reconega la prestació pel termini pel qual haja estat acreditada la situació de necessitat i amb efectes econòmics des del primer dia del mes següent al compliment dels tres mesos que l'Administració disposa per a resoldre.

- Finalment, suggerim a la Conselleria de Benestar Social que revise els procediments establerts 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 establerts en la legislació específica.

Resposta de la Conselleria de Benestar Social a les recomanacions emeses pel Síndic de Greuges:

La Conselleria de Benestar Social va resoldre favorablement l'expedient i va concedir la prestació.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1405317 denunciava la demora en la resolució d'expedient de renda garantida de ciutadania. La persona interessada ens informa que en data 13/12/2013 va sol·licitar la renda garantida de ciutadania (GC) sense que fins a la data (abril del 2014) haja sigut resolt l'expedient.

Vam requerir informe la Conselleria de Benestar Social i ens comunica el següent: “En data emissió del present informe, s'està comprovant la documentació de la interessada. Si esta reuneix els requisits necessaris, es demanarà Pla Familiar d'Inserció a l'Ajuntament corresponent”.

Normativa aplicable al cas que ens ocupa:

L'article 2 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, configura esta prestació com:

El dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de servicis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de 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 als principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat.

L'article 15 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, estableix les característiques de la renda garantida de ciutadania que, entre d'altres, són les següents:

La prestació de renda garantida de ciutadania es considera un dret subjectiu de les persones que en són destinatàries, sempre que hi haja causes constatables de la seua necessitat. La prestació es concedirà per períodes d'un a dotze mesos, es podrà renovar per períodes successius, fins a un màxim de trenta-sis. Una vegada esgotada de nou es podrà obtindre la prestació, sempre que transcorregué almenys 24 mesos des de l'esgotament de la prestació anterior (...).

L'article 6 de la Llei 9/2007, de 12 de març, de la Generalitat, de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana, es referix al Pla Familiar d'Inserció i el defineix com:

El conjunt de mesures proposades per l'equip social de l'entitat local, la finalitat de les quals és aconseguir la inserció social i /o laboral i que haurà de complir-se pels destinataris de la renda garantida de ciutadania. De la mateixa manera parla este article del Pla d'Inserció Laboral que "serà elaborat per les comissions mixtes que, creades a este efecte, estaran integrades per representants dels servicis socials i d'ocupació corresponents. El Pla d'Inserció Laboral serà de compliment obligatori per als beneficiaris a qui afecte, una vegada establits per les esmentades comissions mixtes.

Recomanacions i suggeriments emesos pel Síndic de Greuges:

Atenent a tot allò que s'ha indicat, recomanarem a la Conselleria de Benestar Social que sense més dilació resolgueren l'expedient de prestació de renda garantida de ciutadania a favor de persona interessada (atés que ha transcorregut el termini legalment establert de tres mesos).

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, dota dels mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajusta als terminis establits en la legislació específica.

Resposta de la Conselleria de Benestar Social a la recomanació i suggeriment emesos pel Síndic de Greuges:

La Conselleria de Benestar Social valora positivament la recomanació realitzada i, a la major brevetat possible, dictarà els actes oportuns per a la resolució del procediment de sol·licitud de renda garantida de ciutadania de la interessada, i lamenta els perjudicis que la demora li haja pogut ocasionar.

Així mateix esta Conselleria informa que en este procediment, com en la resta de procediments de la seua responsabilitat, té com a objectiu complir la normativa vigent quant als terminis establits per a la resolució de sol·licituds, no sols com a deure d'eficàcia per al compliment dels objectius legals i polítics de l'Estat social, sinó també per a donar efectivitat als drets i legítims interessos individuals dels ciutadans.

Però també s'ha de tindre present que en l'expedient objecte d'esta queixa, com en tots els expedients tramitats en relació amb la renda garantida de ciutadania, es respecta escrupolosament la previsió recollida en l'article 74.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú: "En el despatx dels expedients es guardarà l'ordre rigorós d'incoació en assumptes d'homogènia naturalesa (...)".

Per la qual cosa podem concloure que esta demora en la resolució està motivada sobretot pel volum de sol·licituds de prestació presentades i que s'ha seguit l'escrupolós ordre d'entrada d'aquelles a l'hora de resoldre els expedients, i en cap cas es pot atribuir a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació.

Actuacions del Síndic posteriors a la resposta de la Conselleria de Benestar Social.

Després de la resposta emesa per la Conselleria, el Síndic de Greuges sol·licita concreció en el sentit següent:

Conscient de l'important volum de sol·licituds de renda garantida de ciutadania (GC), en la seua Resolució de data 14 de juliol del 2014, el Síndic de Greuges suggerix a la Conselleria de Benestar Social que revise els procediments establits legalment per a la gestió de la renda garantida de ciutadania, dota dels mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, a fi que la resolució dels expedients s'ajusta als terminis establits en la legislació específica.

Respecte del suggeriment realitzat, la Conselleria de Benestar Social no es pronuncia en el seu informe de 30 de setembre del 2014.

Cal tenir en compte que la prestació de renda garantida de ciutadania és un dret subjectiu a una prestació econòmica que està vinculada a un determinat període de temps, en el qual la sol·licitant no té recursos suficients per a mantindre un adequat benestar personal i familiar.

A fi de garantir que l'assignació de la prestació, quan això escaiga, siga coincident amb el període de temps en què es produïx la necessitat, la normativa que regula la GC

establix com a termini per a la seua resolució el de tres mesos, inferior al termini de sis mesos previst en la norma general (Llei 30/1992, de 26 de novembre, Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

Actualment han transcorregut dotze mesos des que la promotora de la queixa va presentar la sol·licitud de GC, sense que consten en l'expedient informes que justifiquen que la demora siga imputable a la sol·licitant.

Per tot això i a fi de donar una resposta concreta a la ciutadana que satisfieia el motiu de la seua queixa, se sol·licita que concrete la data prevista per la Conselleria de Benestar Social per a resoldre l'expedient de sol·licitud de prestació de renda garantida de ciutadania.

Finalment se sol·licita a la Conselleria de Benestar Social que es pronuncie respecte del suggeriment contingut en la resolució que el Síndic de Greuges va emetre respecte a la present queixa.

Situació actual del tràmit de la queixa:

Al requeriment de concreció d'informe, la Conselleria de Benestar Social indica el següent:

Quant a la informació requerida sobre la data concreta prevista per a la resolució de la prestació, s'informa que en l'expedient objecte d'esta queixa com en la resta dels tramitats en relació amb la renda garantida de ciutadania, es respecta escrupolosament la previsió recollida en l'article 74.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú: "En el despatx dels expedients es guardarà l'ordre rigorós d'incoació en assumptes d'homogènia naturalesa (...)".

Per tot això podem concloure que no és possible determinar el termini concret de resolució, sobretot pel volum de sol·licituds de prestació presentades i que se seguix l'escrupolós ordre d'entrada d'aquelles a l'hora de resoldre els expedients.

D'altra banda, i responent al suggeriment que formula el Síndic, s'informa que la Conselleria de Benestar Social, a fi de complir la normativa vigent quant als terminis establits per a la resolució de les sol·licituds de renda garantida de ciutadania, té com a objectiu dotar dels mitjans necessaris, tant de personal com pressupostaris, no sols com a deure d'eficàcia per al compliment dels objectius legals i polítics de l'Estat social, sinó també per a donar efectivitat als drets i legítims interessos individuals dels ciutadans, igual que en la resta de procediments de la seua responsabilitat.

Per tot això s'han d'entendre no acceptats per la Conselleria de Benestar Social ni la recomanació ni el suggeriment emés pel Síndic de Greuges en el present cas.

## **b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA**

### **1. Introducció**

En matèria d'atenció sociosanitària, les persones afectades van plantejar davant d'esta institució en 2014 un total de 877 queixes.

Quant a 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, 2.254 en 2012 i, finalment, 1.758 en 2013.

S'hi evidencia, per tant, una significativa disminució de les queixes presentades pels ciutadans en esta àrea, de manera que és la xifra més baixa dels últims 5 anys.

## 2. Atenció socio sanitària en xifres

<b>Àrea d'Atenció Socio sanitària</b>	<b>Queixes</b>
Atenció a la dependència	877
<b>Total</b>	<b>877</b>



### **3. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència**

En les queixes presentades davant d'esta institució, referides a l'atenció a la dependència, hem comprovat que la casuística es repetix en relació amb determinats temes concrets que ja hem avançat en la part general de la nostra àrea. D'esta manera, desgranarem cada tema i, per a acompanyar la seua il·lustració, farem una resumida anàlisi de les queixes més representatives.

#### **- Demora en la resolució del PIA**

Si bé en anys anteriors la Conselleria de Benestar Social, a l'hora de determinar la demora en la resolució d'estos expedients, es justificava en el tipus de prestació sol·licitada per la persona dependent, manifestada per la preferència del servei professionalitzat davant del curador no professional, esta diferenciació no ha estat materialitzada en una major agilitat a l'hora de resoldre els expedients.

Per contra, ens hem trobat amb la situació que les demores en la resolució del PIA de persones que ja estan ocupant una plaça en residència han experimentat una demora de més de dos anys, de manera que s'han igualat als expedients de persones dependents que van optar pel curador no professional.

També mereix una menció especial el fet comprovat en la tramitació de les diverses queixes, que la demora en les resolucions no presenta una gran diferenciació depenent del grau de dependència ja reconegut. Es repetixen reclamacions per demores de més de dos anys en persones amb el màxim grau, grau 3, reconeguts per tant com a grans dependents.

Així mateix, són nombrosos els casos en què, tot i que la Conselleria de Benestar Social va acceptar les nostres recomanacions, els ciutadans, per a aconseguir una ràpida resolució dels expedients reclamats, novament han de sol·licitar l'auxili del Síndic per la mateixa causa que va motivar la seua primera reclamació.

Així ho hem fet saber a la Conselleria i hem destacat que cal tenir en compte l'impacte negatiu que es genera sobre la confiança del ciutadà en l'Administració, com a conseqüència del reiterat incompliment d'una obligació acceptada en el procediment de l'estudi d'una queixa anterior.

Hem d'afegir que un gran nombre de les queixes d'este grup afecten persones de més de 80 anys, de vegades de més de 90, per a les quals el pas del temps no es pot mesurar amb la mateixa apreciació que en persones de menor edat.

Hem arribat a situacions en què, al llarg de la tramitació de les queixes, s'ha produït la trista defunció de la persona dependent.

Estes circumstàncies han estat manifestades a la Conselleria en les resolucions del Síndic de Greuges, en què hem manifestat que el pas del temps disminúix, encara més si és possible, la possibilitat de desenvolupar una vida digna per a estes persones.

Un exemple d'estes qüestions és la queixa iniciada a l'octubre del 2014, amb el núm. 1410000. En l'escrit presentat es recull que, en 2012, es presenta sol·licitud de revisió de

grau de dependència, que es resol aquell mateix any favorablement i es reconeix com a gran dependent, grau 3. Així mateix s'assenyala que, des de 2011, la persona dependent es troba ingressada en un centre residencial. A pesar del temps transcorregut, la primera sol·licitud, que va ser presentada al maig del 2010, fins que presenta la queixa, el seu expedient no havia sigut resolt. En l'actualitat, la persona dependent té 91 anys.

En el desenvolupament de la queixa s'insistix en l'aplicació de la normativa corresponent, ja referida en l'apartat general de la memòria, quant al compliment dels terminis establits i del dret generat a la prestació si, una vegada transcorregut el termini, no s'ha resolt l'expedient.

Així mateix, en la resolució es destaca que anteriorment ja es va tramitar una queixa promoguda per la mateixa persona i per les mateixes circumstàncies que les relatades, amb el núm. 1316464. I al llarg del seu estudi s'instava la Conselleria en la resolució del Síndic que “reconega i atorgue les prestacions que corresponguen, d'acord amb la nova valoració i el programa individual d'atenció, corresponguen”. Esta recomanació va ser acceptada per la Conselleria en el seu informe rebut el 9 de gener del 2014. No obstant això, la resolució de l'expedient no es va produir.

La Conselleria referix en el seu informe el resum cronològic de les sol·licituds presentades per la persona dependent, i assenyala el grau 3 de dependència reconegut i la situació “en espera” de resolució del corresponent PIA; a més, hi reflectix que la interessada es troba ben adaptada en la plaça que ja ocupa en una residència. L'Administració reitera en el seu informe les argumentacions ja assenyalades en l'apartat de situació general, i no concreta la data de resolució definitiva del PIA.

Les nostres noves recomanacions s'encaminen a instar la Conselleria la urgent necessitat de resolució de l'expedient, com també el reconeixement dels efectes retroactius que corresponen a la ciutadana des del moment que legalment té reconeguda la seua situació de dependència.

Així mateix, es recorda a la Conselleria l'obligació legal de resoldre dins de termini, ja que l'incompliment d'esta obligació genera més incertesa al patiment ja suportat per les persones dependents i les seues famílies.

Les nostres recomanacions, encara que han estat acceptades per la Conselleria, també han estat puntualitzades en els mateixos termes que van ser esgrimits en el seu primer informe, per la qual cosa realment es desvirtua l'essència mateixa de l'acceptació. La queixa va ser tancada.

Una altra queixa que mereix una menció especial és la núm. 1410133, que reflectix l'acceptació per part de Conselleria de les recomanacions del Síndic dues vegades, la primera en 2012, i l'altra en 2014, i es reclama la resolució de l'expedient després de la valoració realitzada en 2012. La sol·licitant tenia 84 anys quan va iniciar la seua reclamació.

Lla Conselleria torna a incidir en el seu informe en el relat temporal de l'expedient, i no concreta la data de resolució de l'expedient.

En la nostra resolució incorporem la mateixa línia argumental assenyalada en l'anterior queixa i recordem les anteriors queixes presentades per la ciutadana i les acceptacions manifestades per la Conselleria, i a més destaquem la dada que la sol·licitant de la prestació per dependència té 87 anys, com també l'excessiva dilació de 44 mesos de tramitació d'un expedient que hauria d'haver estat resolt en 6 mesos.

Lamentablement, la seua filla ens comunica la defunció de la interessada i, per tant, estem obligats a tancar la seua queixa.

En el mateix sentit, la queixa núm. 1402518 planteja la falta de resolució del seu expedient de dependència, amb resolució de grau 3, nivell 1, en 2010. En la seua tramitació, l'Administració repetix la línia argumental ja assenyalada, i en les nostres recomanacions reiterem a la Conselleria la necessària resolució de l'expedient de dependència, després d'una tramitació de 55 mesos, amb la base legal i jurisprudencial ja ressenyada en la part general de la memòria. No obstant això, la filla de la persona dependent ens comunica la trista defunció de sa mare, després de més de 4 anys d'espera en la resolució del PIA.

**- No-reconeixement als legítims hereus del dret a la percepció de les prestacions que hagueren correspost a persones dependents que van morir abans que haguera sigut resolt el seu PIA**

En l'apartat d'este informe referit a la "Situació general dels drets" hem exposat detalladament els criteris en què s'han basat les recomanacions del Síndic de Greuges davant d'este problema.

L'excessiva demora en la resolució dels expedients amb reconeixement de grau de dependència més greus, unit a allò que s'ha avançat de la seua edat, comporta el fet de la defunció de la persona dependent sense que s'haja resolt el seu PIA. Esta circumstància, generadora de responsabilitat patrimonial de l'Administració, fa que els legítims hereus, en nombrosos casos, reclamen el reconeixement del dret a la prestació del seu familiar difunt.

En l'estudi d'estes queixes, després d'assenyalar el que estableix l'article 15 del Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, que assenyalava que: "Les persones que muren en els sis mesos següents a la presentació de la sol·licitud sense que s'haja dictat una resolució de reconeixement de la concreta prestació, no tindran la condició de persona beneficiària i no generaran cap dret".

En conseqüència, una interpretació estricta ens porta a la conclusió que, si la defunció es produïx transcorreguts sis mesos des de la sol·licitud, sí que tindrà la condició de persona beneficiària.

Este article va ser redactat de conformitat amb l'informe preceptiu, emés pel Consell d'Estat, al text del citat Reial decret.

Per tant, el criteri establert pel Consell Territorial ha sigut interpretat, segons es recull en el literal anterior, pel Consell d'Estat, i la norma que resulta d'aplicació per als supòsits de defunció és l'article 15 del Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, que reconeix

el dret a les prestacions econòmiques quan l'Administració competent excedix el termini màxim legal per a resoldre la sol·licitud presentada.

S'insta que, una vegada acreditat que la Conselleria ha excedit el temps màxim legalment establert de sis mesos per a resoldre la sol·licitud presentada, sense que en cap cas este retard siga motivat per una causa que pugua ser responsabilitat de la persona dependent, reconega explícitament que s'han generat els drets de caràcter econòmic a favor dels seus possibles hereus o legataris pel període de temps comprés entre la data de sol·licitud i la defunció de la persona dependent.

Així mateix, que incoe d'ofici expedient de responsabilitat patrimonial, atés que no s'ha d'afegir al “dany antijurídic” suportat ja per la persona morta davant de la dilació en la tramitació del seu expedient, el dany econòmic que es generaria als seus hereus en estar abocats a iniciar el procediment judicial, al qual no tothom pot accedir, atesa la possibilitat de mancances, no solament econòmiques, sinó també socials i culturals.

Ens trobem, doncs, davant d'una lesió que reuneix tots els requisits establerts per la llei per a ser considerada indemnitzable: és antijurídica, efectiva, avaluable econòmicament i individualitzada, tal com s'establix en els arts. 139.2 i 141.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

No podem deixar de ressaltar allò que hi ha contingut en la Sentència de 17 de novembre del 2014, dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu número 9 de València, en procediment abreujat 523/2013, que versa sobre responsabilitat patrimonial de la Conselleria de Benestar Social, en el sentit que en el seu fonament de dret tercer, en l'últim paràgraf, determina la falta de justificació de les demores i reconeix l'existència de responsabilitat patrimonial, alhora que destaca l'actuació del Síndic de Greuges en compel·lir l'Administració en estos mateixos termes. En estos casos, l'Administració manté que el difunt no ha pogut adquirir la condició de beneficiari i es nega a reconèixer esta condició.

Esta és, condensada, l'argumentació legal i jurisprudencial esgrimida en totes les queixes examinades en este àmbit, de les quals podem ressaltar com a exemple la queixa núm. 1408417, presentada al juny del 2014, que informa que es va iniciar l'expedient de dependència al març del 2010.

La persona dependent, reconeguda a l'agost del 2010 com a gran dependent, grau 3, mor en 2013 sense que el seu Programa Individual d'Atenció s'haguera resolt. A més, s'afegix el fet que, després de la tramitació de dos queixes anteriors en els anys 2012 i 2013, presentades per la demora en la resolució del PIA, amb acceptació per part de Conselleria de les recomanacions fetes des del Síndic de Greuges, que incidien en la necessitat de la urgent resolució de l'expedient, es va produir la trista defunció del promotor de la queixa.

En la seua tramitació, després de lamentar la trista defunció, la Conselleria argumenta que no es pot atribuir la demora de l'expedient a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació. Així mateix, assenyala que la persona dependent no ha pogut adquirir la condició de beneficiari que atorga la resolució de l'expedient, però

obri la possibilitat que escaiga la responsabilitat patrimonial per l'actuació de l'Administració.

En l'anàlisi d'esta justificació esgrimida per part de la Conselleria s'argumenta en la resolució del Síndic de Greuges que resulta de difícil comprensió que, atés que l'Administració pública té un deure reglat per al dictamen de les seues resolucions dins del termini i en la forma escaient, d'acord amb la Llei de procediment administratiu, s'argumente que no hi ha passivitat o inacció administrativa quan el ciutadà ha complert amb tots els requisits exigits des de l'inici del seu expedient, i la Conselleria de Benestar Social no referix, en cap moment, omissió o negligència per part de l'interessat.

Esta institució considera que els motius que van donar lloc que el beneficiari morira sense que es resolguera el seu dret a rebre les prestacions, podrien ser imputables a eixa Conselleria.

Així mateix, es relaten en la resolució els arguments legals i jurisprudencials ja ressenyats en este apartat i finalitzem amb la recomanació de reconeixement explícit dels drets econòmics a favor dels hereus o legataris des de la data de sol·licitud fins a la defunció de la persona dependent, com també de l'inici d'ofici de l'expedient de responsabilitat patrimonial i la resolució de grau i nivell ja reconeguts al seu dia van servir com a element per a la quantificació de la indemnització corresponent

Rebem un primer informe de Conselleria en què assenyala que no accepta la recomanació d'inici d'ofici d'expedient de responsabilitat patrimonial, i assenyala que per a l'adequada tramitació es fa necessària una documentació que solament tenen els drethavents, i per a aconseguir l'agilització del procediment i per economia de mitjans disponibles, es comuniqui al promotor de la queixa i a les persones legitimades que presenten sol·licitud d'inici de procediment de responsabilitat patrimonial.

Contestem a l'informe amb una reconsideració plantejada des del Síndic de Greuges, en què manifestem el que tant la doctrina com la legislació establixen respecte de la necessària iniciació d'ofici de l'expedient de responsabilitat patrimonial, ja que no es considera prou justificada la seua no-acceptació a la recomanació plantejada en el document de resolució de la queixa. Així mateix, s'assenyala que la pràctica totalitat de la documentació referida ja es troba depositada en l'Administració, com també l'existència dels tres principis bàsics que haurien de donar lloc a la incoació d'ofici d'un procediment de responsabilitat patrimonial, com són l'existència de lesió en els béns i drets de la persona administrada, la relació de causalitat i els danys quantificables econòmicament.

A hores d'ara, després de dos requeriments de remissió, seguim a l'espera de l'informe corresponent.

En el mateix sentit que en l'anterior, la queixa núm. 1407307 iniciada a l'abril del 2014, amb anterior queixa de l'any 2012, en la qual ja es reclamava la resolució de l'expedient de dependència de la iaia de la promotora, iniciat el 3 de març del 2010, i amb un grau 3 nivell 1 ja reconegut el 10 de juliol del 2010, i en què també havien estat acceptades per Conselleria les recomanacions de la nostra resolució sobre la necessitat resolució del Programa Individual d'Atenció.

Els hereus de la persona dependent, en este cas, se senten abocats a presentar la queixa en 2014, que es tramita en idèntica forma i amb els mateixos arguments que la resumida amb anterioritat, tant per la Conselleria com pel Síndic de Greuges. La Conselleria de Benestar Social ha reiterat la seua no-acceptació a la tramitació d'ofici de l'expedient de responsabilitat patrimonial.

**- Demores en la resolució del PIA a persones amb reconeixement de grau 1, nivell 2, de dependència, que comporten que no se'ls reconega dret a la seua percepció fins a l'1 de juliol del 2015**

Il·lustrem este apartat amb la tramitació de la queixa núm. 1408723, en la qual ens referix la promotora de la queixa que el seu fill va ser reconegut al juny del 2012, però a pesar del temps transcorregut no ha rebut la proposta del PIA.

En el seu informe, la Conselleria de Benestar Social assenyala que en 2012 se li va reconèixer un grau 1, nivell 2, i posteriorment en 2014 es va demanar revisió de la situació de dependència. Lamenten que no s'haguera realitzat la nova valoració i es repetixen les argumentacions ja assenyalades, i manifesten que tan ràpidament com siga possible es farà la valoració en l'entorn habitual de la persona dependent.

En l'elaboració de la nostra resolució, emparats en la legislació aplicable ja mencionada, així com en la jurisprudència ja referida amb anterioritat, es recomana el reconeixement del dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent, i estos s'han de computar des del maig del 2012 fins a la data en què es resolga el Programa Individual d'Atenció. En la seua resposta, la Conselleria accepta la nostra recomanació i per això tanquem la queixa.

No obstant això, en el tràmit fem saber a la Conselleria, a través del nostre tancament, que la resposta a la qüestió plantejada s'ha mostrat completament generalista, alhora que imprecisa, i destaquem que resulta inassumible la reiteració que la lentitud en la resolució de l'expedient objecte del nostre estudi no pot atribuir-se a passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació.

**- Demores en el pagament de la retroactivitat reconeguda, tant a la persona dependent com als seus hereus**

Amb relació a les demores en el pagament de la retroactivitat reconeguda, les més nombroses són aquelles en què la persona dependent mor, i es produïx la reclamació per part dels hereus en el sentit que, una vegada emplenada la documentació requerida per l'Administració que els acredita com a tals, la resolució de l'expedient es dilata en el temps en períodes de més d'un any. Esta situació provoca que, a la demora en el pagament de les prestacions reconegudes tardanament a la persona dependent, s'unix una nova demora en el seu pagament als legítims hereus, la causa de la qual desconeixen davant de la falta d'informació clara per part de l'Administració en la tramitació del seu expedient.

En este sentit, al llarg de l'estudi de les queixes la Conselleria argumenta en els seus informes, d'una manera generalista, l'estat en què es troba el cas concret. Així mateix, els seus aclariments reiteren el que assenyala ja en tots els anteriors supòsits, en el sentit

que la demora no pot atribuir-se en cap cas a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de la seua tramitació.

Així mateix, en molts casos es reitera la circumstància que es reconeix que la documentació ha estat emplenada i que no fa falta una previsió temporal de resolució de l'expedient. Tot açò genera, una vegada més, que els ciutadans se senten obligats a la presentació de diverses queixes pel mateix fet davant la falta de solució del seu expedient per part de la Conselleria.

Davant d'estes circumstàncies, en les resolucions que han sigut elaborades, a més de l'argumentació legal de la normativa sobre dependència aplicable, i ja mencionada en anteriors apartats, s'assenyala la recomanació que siguen atorgades les prestacions ja reconegudes, com també que siguen dutes a terme les dotacions pressupostàries per a fer efectiu el dret a la percepció de les prestacions per dependència en el termini legalment establert. Estes recomanacions són acceptades per la Conselleria.

Un exemple d'esta situació el representa la queixa núm. 1408549, en la qual la persona dependent mor l'any 2012 i els hereus decidixen presentar queixa, ja que es van reconèixer els efectes retroactius des del 16 de gener del 2008 i s'havien compromés a pagar-los en quatre pagaments des de l'any 2012 fins a l'any 2015, però no s'ha dut a efecte el corresponent a l'any 2013, a pesar de tindre aportada tota la documentació que els ha demanat l'Administració, i que els acredita com a hereus.

El tràmit de la queixa es va desenvolupar en els termes assenyalats amb anterioritat, tant pel que fa a les argumentacions de la Conselleria com en allò que referit a les nostres recomanacions, que en este cas reclamen l'abonament de les quantitats corresponents als anys 2013 i 2014.

Les recomanacions han estat acceptades per la Conselleria i s'ha tancat la queixa i s'ha qualificat com a "pendent" davant de la falta de precisió concreta de data per a l'abonament de les quanties reclamades.

Un altre exemple seria la queixa núm. 1410387, en el mateix sentit que l'anterior, i amb idèntic desenvolupament, tant en l'informe remès per la Conselleria com per allò que s'ha assenyalat en les recomanacions de la nostra resolució.

#### **- Demora en el pagament mensual de les prestacions**

Destaquem en este apartat la queixa núm. 1400738, en la qual el seu promotor assenyala la demora en l'abonament puntual de les prestacions per dependència que té reconegudes el seu fill, i reclama l'abonament de les tres últimes.

En el seu informe, la Conselleria de Benestar Social assenyala el difícil escenari econòmic en què ens trobem, i la prioritització d'aquelles sol·licituds de persones amb major grau de dependència, com a justificació de la falta d'abonament d'eixes mensualitats. Repetix, així mateix, els arguments ja assenyalats en la part general d'este informe, referits al reconeixement com a crèdits de reconeixement preceptiu per a l'any 2014 als destinats al pagament de les prestacions per dependència.

En la resolució de la queixa s'assenyala la normativa aplicable a la matèria, es recomana a l'Administració que, a la major brevetat, pague les mensualitats degudes. La recomanació va ser acceptada i, posteriorment, en les fases d'al·legacions, el promotor ens va informar que la Conselleria havia abonat les mensualitats reclamades, davant de la qual cosa vam tancar la queixa per solució.

### **-Disconformitat amb les dates de reconeixement d'efectes retroactius a persones valorades com a dependents**

Per a il·lustrar este apartat, resumirem el contingut de la tramitació de la queixa núm. 1410634. La promotora de la queixa ens informa de les seues discrepàncies amb les resolucions als dos expedients de dependència de son pare, ja que en cap s'han aplicat correctament els efectes retroactius corresponents.

De l'estudi de les dades i documents aportats per la ciutadana, com també de l'informe de la Conselleria, comprovem que la primera sol·licitud es presenta al desembre del 2007 i la seua resolució corresponent al grau 2, nivell 2, reconegut, es dicta a l'agost del 2010, i han transcorregut 32 mesos des de la sol·licitud. En la resolució sols es reconeix el dret a la prestació de cures en l'entorn familiar i suport a curador no professional des d'eixa mateixa data de resolució.

També se'ns informa que, per agreujament del seu estat, se sol·licita revisió de grau de dependència al novembre del 2009 i 24 mesos després, al novembre del 2011, es reconeix un grau 3, nivell 1 (gran dependent). Serà al març del 2014 quan es resolga el seu PIA, amb la prestació assignada de plaça d'atenció residencial.

En el període de temps comprés entre la sol·licitud de revisió de grau i la corresponent resolució de PIA, la persona dependent percep com a prestació la quantia corresponent al PIA anterior, per la qual cosa no es corresponia al seu nou grau de dependència.

Manifestem en la nostra resolució que la normativa aplicable, el Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, determina el termini de 6 mesos des de la data de presentació de la sol·licitud per a resoldre i notificar les resolucions. Així mateix, estableix que el dret a les prestacions o servicis s'entendrà produït a partir de l'endemà a la data de presentació de la sol·licitud. A més, es dóna el cas que la persona dependent va presentar recurs d'alçada contra la primera resolució del PIA, i va ser no admés per extemporani.

Des del Síndic de Greuges s'assenyala el fet demostrat que la Conselleria va sobrepassar en tots els seus procediments els terminis legalment establits per a les seues resolucions, i es va arribar a produir una demora de 52 mesos.

Amb tot això, es va recomanar a l'Administració que reconeguera els drets retroactius de la prestació per a cures en l'entorn familiar, des de l'endemà de la data de presentació de la primera sol·licitud, fins a la data de resolució del PIA corresponent al grau 2, nivell 2.

Així mateix, es va sol·licitar que també foren reconeguts els efectes retroactius des de l'endemà de la sol·licitud de revisió de grau fins a la resolució del PIA corresponent al



nou grau 3, nivell 1, tot compensant les quanties ja percebudes en eixe període, corresponents a l'anterior grau. La queixa es manté, a hores d'ara, oberta.

#### **- Aplicació del termini suspensiu de dos anys en el reconeixement de la retroactivitat**

Al setembre del 2014 té entrada l'escrit que dóna lloc a la queixa núm. 1409570. El promotor de la queixa manifesta que, a pesar d'haver presentat en 2009 sol·licitud de reconeixement de situació de dependència i que tenia reconegut un grau 3 des de l'any 2010, després de 63 mesos de tramitació el seu expedient no havia sigut resolt.

És destacable el fet que és la quarta vegada que este ciutadà es dirigix al Síndic de Greuges per demanar-nos auxili davant de la falta de resolució del seu expedient, iniciat en 2009. Estes vegades sí que van ser acceptades per Conselleria les respectives recomanacions realitzades en el sentit que, de manera urgent, es reconegueren i s'atorgaren les prestacions que correspongueren. Però estes acceptacions no van tindre la desitjable efectivitat.

En l'informe remés per la Conselleria en la tramitació de la queixa de 2014, reitera les argumentacions assenyalades en tots els anteriors apartats, que donem ja per reproduïdes.

Després de sol·licitar una ampliació de dades a l'Administració, a fi que concrete una data de resolució de l'expedient, es rep nou informe de la Conselleria de Benestar Social en què es comunica la resolució a l'octubre del PIA reclamat, amb reconeixement d'efectes retroactius, sense que en este determine a quin període van referits.

El promotor remet una còpia de la resolució, en la qual es comprova que el període de retroactivitat reconegut no es correspon amb el que legalment ha d'aplicar-se.

Per tot això, en la redacció de la nostra resolució analitzem l'aplicació de la disposició transitòria novena del Reial decret llei 20/2012, respecte del dret d'accés a les prestacions econòmiques per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals previstes en l'article 18 de la Llei 39/2006, que determina que el reconeixement de les prestacions derivades de la situació estaran subjectes a un termini suspensiu màxim de dos anys.

En este sentit, es recorda a la Conselleria que la “suspensió” no és “denegació” ni “anul·lació”, per la qual cosa el dret a l'accés a les prestacions ha d'estar reconegut i només suspés el pagament de les prestacions.

Per tant, i davant de la demora de 63 mesos per a la resolució de l'expedient, es recomana revisar els mecanismes administratius que permeten estes demores, les quals vulnereu drets fonamentals dels ciutadans, com també el reconeixement exprés del dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació, que s'han de computar des de l'endemà de la presentació de la sol·licitud, any 2009, fins a la data de resolució del PIA, any 2014.

En estos moments, estem esperant que la Conselleria remeta el seu informe d'acceptació a les nostres recomanacions, després d'haver realitzat ja un requeriment en este sentit.

## **VIII. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT**

### **a) URBANISME**

#### **1. Introducció**

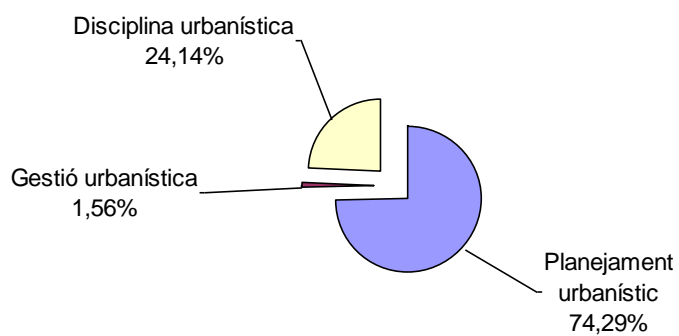
Enguany, 2014, la ciutadania ens ha plantejat un total de 1.023 queixes, davant de les 211 presentades en 2013, 126 en 2012, 214 en 2011 i 821 en 2010.

Com en anys anteriors, donarem compte de les queixes que considerem especialment rellevants i que volem destacar especialment sobre la base de criteris de selecció com ara que hagen afectat un nombre important de ciutadans, la repercussió o transcendència social que hagen tingut, la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema denunciat i l'emissió de recomanacions per part d'esta institució.

Convé aclarir que en l'exposició del contingut d'estes queixes, en què hem tingut l'oportunitat de dictar una resolució i efectuar recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, no transcrivim literalment els fonaments de la nostra resolució, sinó que, després de fer un resum de la queixa, ens remetem a la nostra pàgina web, en l'apartat corresponent de la qual apareixen publicades.

## 2. Urbanisme en xifres

Àrea d'Urbanisme	Queixes
Planejament urbanístic	760
Gestió urbanística	16
Disciplina urbanística	247
<b>Total Àrea d'Urbanisme</b>	<b>1023</b>



### 3. Planejament urbanístic

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

El portaveu d'una associació de veïns i els representants d'altres col·lectius de la ciutat de Castelló de la Plana es dirigiren a esta institució per manifestar que, mitjançant un escrit presentat amb data 1 d'agost del 2014, han sol·licitat a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana:

(...) el compromís públic degudament documentat assumint la prohibició que cap servici de transport, públic o privat, creue o circule pel passeig Central i per la resta de l'àmbit del parc Ribalta de Castelló (...) i de promoure la devolució del Jardí Històric de Ribalta a la seua naturalesa i ús social anterior per a recuperar els seus valors intrínsecs (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria, la qual ens va indicar que:

(...) en relació amb el parc Ribalta, les obres van ser executades d'acord amb la normativa i legislació que resultaven d'aplicació en eixe moment, com també amb les autoritzacions que resultaven preceptives (...) esta Direcció General es remet al contingut de les sentències 761/2012 del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana i 2764/2014 del Tribunal Suprem (...).

En la fase d'al·legacions, els veïns autors de la queixa insistixen a denunciar que justament s'han dirigit a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient perquè complisca ambdues sentències judicials, les quals anul·len la decisió administrativa de permetre el pas d'una infraestructura de comunicació pel parc Ribalta de Castelló.

En efecte, la Sentència de la Secció Primera de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 761, de data 29 de juny del 2012 —contra la qual es va formular un recurs de cassació que va ser no admés per la Sentència del Tribunal Suprem de data 25 de juny de 2014—, és molt concloent a estos efectes (fonaments de dres sisé i seté):

(...) conclou la Sala que el projecte autoritzat per la Conselleria de Cultura, que preveu el pas del Transport de Via Reservada de Castelló (TVRCAS) a través del parc de Ribalta, no respecta les exigències dels arts. 38 i 39 de la Llei 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià, com així es desprén del contingut de l'informe pericial aportat a interlocutòries pel demandant (...) ratificat per la seua autora a presència judicial amb intervenció de les parts, informe a què cal atorgar ple valor probatori (...) a més, el contingut de l'al·ludit informe pericial està en part corroborat pels informes que es troben en l'expedient administratiu emesos pel Consell Valencià de Cultura, la Universitat Politècnica de València, la Universitat Jaume I i la Reial Acadèmia de Belles Arts de Sant Carles de València, institucions totes consultives de l'Administració de la Generalitat en matèria de patrimoni cultural, segons estableix l'art. 7 de la Llei 4/1998, d'11 de juny, de manera que encara que estos informes no tenen caràcter vinculant, és òbvia la rellevància que eixa llei els conferix, en destacar-los en eixe precepte legal (...) a través del contingut de tots els informes mencionats

queda acreditat que la intervenció autoritzada per la Direcció General de Patrimoni Cultural no respecta les característiques i valors essencials del jardí històric parc de Ribalta, ni la seua integritat, i vulnera amb això els criteris d'intervenció en jardins històrics previstos en l'art. 38.1.a ) i b) de la Llei 4/1998, d'11 de juny, abans citada, i no manté, sinó que altera, l'estructura urbana i arquitectònica del conjunt i les característiques generals de l'ambient i de la silueta paisatgística, ni produïx modificacions en l'estructura urbana i arquitectònica que produïsquen una millora del bé o de la seua relació amb l'entorn territorial o urbà, o s'eviten els usos degradants per al propi conjunt historicoartístic, a més que introduïx en el jardí històric elements impropis, distorsionants o inharmonics amb este —la plataforma del TVRCAS— (...).

La referida Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana no presenta cap dubte sobre l'afecció del pas del transport de via reservada de Castelló per l'immoble d'interés cultural i desestima tots els motius oposats per la Generalitat Valenciana:

(...) no consta en l'expedient administratiu ni un sol informe de caràcter tècnic que acredite que la intervenció en el parc de Ribalta autoritzada respecte de les exigències dels arts. 38 i 39 de la Llei 4/1998, d'11 de juny. En realitat, la fonamentació de la Resolució de la directora general de Patrimoni Cultural Valenciana de 30 d'abril del 2008 se centra principalment a destacar els problemes que genera l'intens trànsit de vehicles privats en el conjunt històric, i subratlla a continuació que eixa situació només pot resoldre's a través de la substitució del trànsit privat pel transport públic, de tot això pareix desprendre's que el pas del TVRCAS a través del parc de Ribalta té com a objectiu essencial la resolució del problema apuntat i no la consecució dels objectius regulats en els mencionats arts. 38 i 39 de la Llei 4/1998. És cert que l'art. 39.n) d'eixa Llei afirma que el planejament especial de protecció del conjunt ha de prioritzar l'ús de vianants i el transport públic, però la valoració que ha de realitzar la Sala en el present cas no ha d'anar dirigida a determinar la conveniència de la substitució del trànsit privat sobre el conjunt històric pel transport públic, sinó a aclarir si el pas del TVRCAS pel parc complix les exigències que la legislació de patrimoni cultural imposa a les intervencions en els béns d'interés cultural.

La Generalitat Valenciana invoca en la contestació a la demanda, en suport de l'adequació a dret de les resolucions impugnades, la discrecionalitat tècnica que posseïx en matèria de planificació i protecció historicoartística dels béns del patrimoni cultural. És cert que el Tribunal Suprem ha posat de manifest que l'Administració gaudix en este punt d'un alt grau de discrecionalitat tècnica a l'hora de determinar les resolucions més coincidents amb els interessos públics que ha de protegir, però eixa facultat discrecional no pot exercir-se per l'Administració quan, com succeïx en el cas enjudiciat, hi ha una norma amb rang de llei que impedisca l'actuació.

Ha d'afegir-se, finalment, que la circumstància que la plataforma del TVRCAS es projecte sobre l'antic passeig de Cotxes del parc no pot portar a entendre que s'està en presència d'una reconstrucció d'elements originals a què s'al·ludix en l'art. 38.d) de la Llei 4/1998, perquè de la documentació que figura en l'expedient cal concloure de forma lògica que la fisonomia d'eixe antic passeig de Cotxes cap relació guarda amb la plataforma del TVRCAS projectada (...).

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

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

Amb més motiu, l'art. 12 de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana, desenvolupat per la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià, disposa que la Generalitat vetlarà per la protecció i defensa de la identitat i els valors i interessos del poble valencià, i el respecte a la diversitat cultural de la Comunitat Valenciana i el seu patrimoni històric.

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre la contestació a la nostra recomanació dirigida a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient de la Generalitat Valenciana, consistent que, en compliment de la Sentència de la Secció Primera de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 761, de data 29 de juny del 2012, no es permeta el pas d'infraestructures de transport a través del parc de Ribalta, i, d'altra banda, es promoga la devolució del Jardí Històric de Ribalta a la seua naturalesa i ús social anterior per a recuperar els seus valors intrínsecs.

### 3.2. Sobre l'exercici de la potestat de planejament

Durant la tramitació del nou Pla General d'Ordenació Urbana de l'Excm. Ajuntament d'Alacant, una associació de veïns es dirigix al Síndic de Greuges per manifestar que ha presentat al·legacions contra la requalificació de la parcel·la on es troba l'antic asil de Benalua, com també contra la seua possible demolició.

Els autors de les queixes sol·liciten a l'Ajuntament d'Alacant que este edifici siga declarat com a bé immoble de rellevància local i que siga inclòs en el Catàleg Municipal de Béns i Espais Protegits.

Així mateix, els veïns ens indiquen que, a través d'un escrit presentat amb data 30 de gener del 2013, havien sol·licitat a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana que instara l'Ajuntament d'Alacant perquè declarara l'antic asil de Benalua bé de rellevància local i que l'incloguera en el Catàleg de Béns i Espais Protegits. Ens referien que, en el moment de presentar la queixa en esta institució, no havien rebut resposta per part de l'esmentada Conselleria.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la qual ens va indicar que:

(...) d'acord amb la legislació vigent, correspon als ajuntaments en primer terme proposar justificadament, a través del Catàleg de Béns i Espais Protegits, la selecció dels immobles del seu terme municipal que aspiren al reconeixement de bé de rellevància local, per això en data de 15 de març del 2013 van ser remesos a l'Ajuntament d'Alacant per al seu estudi i valoració per part d'aquella Administració, les sol·licituds presentades pels veïns (...) fins a la data esta Administració no ha rebut cap comunicació municipal, no obstant això, quan l'Ajuntament d'Alacant remeta a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport el Pla General d'Ordenació Urbana per a informe sectorial, s'estudiarà i es valorarà la proposta municipal respecte de l'església de l'asil (...).

Per la seua banda, l'Ajuntament d'Alacant ens referix que:

(...) per Acord del Ple de l'Ajuntament d'Alacant, adoptat en sessió duta a terme el dia 30 de gener del 2013, es disposa (...) que l'Ajuntament inicié els tràmits pertinents per a l'adquisició en propietat del conjunt denominat Asil de Benalua (...) que l'Ajuntament d'Alacant, d'acord amb la legislació valenciana aplicable, modifique, si escau, el Catàleg Municipal de Béns i Espais Protegits per a incorporar el conjunt arquitectònic del denominat Asil de Benalua i la seua parcel·la circumdant com a bé de rellevància local. La Regidoria d'Urbanisme ha iniciat els tràmits previs necessaris a fi de portar a terme el compliment de l'acord plenari (...).

En la fase d'al·legacions a ambdós informes, els veïns insistixen a denunciar la lentitud del procediment i exigixen una major concreció: “(...) després de vint mesos des de l'aprovació en Ple municipal no és lògic que s'estiga en la fase d'inici dels tràmits previs (...) s'hauria d'indicar si està previst en el nou Pla General d'Ordenació urbana l'aplicació d'este acord del citat Ple, i concretar el tractament d'eixe conjunt arquitectònic en aquell (...)”.

En el cas que ens ocupa, l'article 47 de l'esmentada Llei 4/1998 estableix que correspon als ajuntaments proposar justificadament, a través del Catàleg de Béns i Espais, la selecció dels immobles del seu terme municipal que aspiren al reconeixement de bé de rellevància local.

Els catàlegs de béns i espais protegits i les seues modificacions hauran de ser informats per la conselleria competent en matèria de cultura. L'informe s'emetrà, en el termini de sis mesos, sobre la documentació que serà objecte de l'aprovació provisional. L'informe tindrà caràcter vinculant, tant de respecte de l'aprovació provisional del document de planejament com respecte de l'aprovació definitiva, i tindrà efectes vinculants en tot allò referent a la inclusió, exclusió i règim de protecció dels béns qualificats de rellevància local.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, recomanarem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i a l'Excm. Ajuntament d'Alacant que, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, impulsen i acceleren el procediment per a incloure l'Asil de Benalua en el Catàleg Municipal de Béns i Espais Protegits i que el reconeguen com a bé de rellevància local.

Estem esperant rebre la preceptiva contestació d'ambdues administracions públiques sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

### 3.3. Patrimoni històric, artístic i cultural

Hem dictat nombroses recomanacions respecte de les queixes presentades per una associació de defensa del patrimoni cultural valencià quant al deficient estat de conservació de diversos béns d'interés historicoartístic existents a la ciutat de València, les quals poden consultar-se íntegrament en la nostra pàgina web.

Així, a tall d'exemple, podem detallar els següents: l'alqueria declarada BIC ubicada al carrer Beat Gaspar Bono del barri del Botànic d'Extramurs (queixa núm. 1405315); el règim de visites i desperfectes en l'interior del Teatre Principal de València, bé d'interés cultural (queixa núm. 1407969); la falta de conservació de l'alqueria de Serra, bé de rellevància local amb categoria d'espai etnològic d'interés local (queixa núm. 1409820); l'adopció de mesures de protecció i conservació del Cementeri Protestant Britànic, bé de rellevància local (queixa núm. 1400306); la rehabilitació de l'edifici Casa del Relloger (queixa núm. 1408709); l'entrada gratuïta i horari d'obertura de festius del Museu Històric Municipal (queixa núm. 1405314); la deficient conservació de les inscripcions d'època romana de la Reial Basílica de la Mare de Déu dels Desemparats (queixa núm. 1407791); la situació legal de ruïna de l'immoble situat al carrer Salinas núm. 5 de València —restes de muralla àrab declarada bé d'interés cultural— (queixa núm. 1408482); l'accés gratuït als Banys de l'Almirall (queixa núm. 1408115); la conservació de la Llotja de la Seda, bé d'interés cultural (queixa núm. 1400219), i, finalment, la falta de contestació a la sol·licitud d'inici d'expedients sancionadors en matèria de patrimoni cultural valencià (queixa núm. 1400126).

En la queixa núm. 1405315, la referida associació cultural es dirigeix a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb la tardança municipal a requerir a la propietat de l'alqueria l'adopció de les mesures necessàries per a mantindre en bon estat de conservació l'alqueria declarada BIC situada al carrer Beat Gaspar Bono del barri del Botànic d'Extramurs.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de València ens remet una còpia de la resolució dictada amb data 26 de febrer del 2014 per la qual es concedeix a la propietat de l'immoble un termini de 15 dies per a efectuar al·legacions amb caràcter previ a la proposta de resolució que ordena l'execució d'obres de reparació de l'edifici.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'associació autora de la queixa insisteix a denunciar la lentitud de la tramitació administrativa i adjunta un informe emés pel Servei Municipal de Bombers de data 7 d'abril del 2014, en el qual, després d'efectuar una visita d'inspecció a l'immoble el dia 3 d'abril del 2014, s'assevera que "(...) la coberta presenta risc imminent d'enfonsament sobre el carrer Beat Gaspar Bono (...)".

Així les coses, l'art. 4.2 de la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià (d'ara en endavant, LPCV) relaciona les competències de l'Ajuntament de València en esta matèria:

a) Adoptar les mesures cautelars necessàries per a evitar el deteriorament, la pèrdua o destrucció dels béns del patrimoni cultural.



b) Comunicar a l'Administració de la Generalitat qualsevol amenaça, dany o pertorbació de la seua funció social de què siguen objecte estos, com també les dificultats i necessitats de qualsevol tipus que tinguen per al compliment de les obligacions establides en la Llei 4/1998.

c) Exercir les altres funcions que expressament els atribueix la Llei 4/1998, sense perjudici de tot el que estableix la legislació urbanística, mediambiental i la resta que siguen aplicables en matèria de protecció del patrimoni cultural.

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

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

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

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

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

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

No obstant això, la greu crisi econòmica que vivim agreuja encara més si és possible la dificultat de fer grans esforços pressupostaris per a aconseguir la rehabilitació i el manteniment en un adequat estat de conservació de tots els immobles que formen part del patrimoni cultural valencià, i tot això, sense desatendre les necessitats econòmiques derivades de la prestació d'altres servicis públics obligatoris que també demana la societat valenciana.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que, davant de l'incompliment del deure legal de conservació del bé d'interés cultural, adoptara totes les mesures legals al seu abast per a evitar l'enfonsament de l'immoble i aconseguir la seua

rehabilitació. En este sentit, ens va informar que estava a l'espera de l'autorització de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport per a iniciar els treballs.

D'altra banda, respecte de les queixes de què vam donar compte en l'informe anual de l'any passat que es trobaven en tramitació, destaquem la queixa núm. 1315893, en la qual es tornava a manifestar la disconformitat amb la falta de compliment de la recomanació emesa per esta institució amb data 18 d'octubre del 2012 en l'anterior expedient de queixa núm. 1205475, en relació amb les mesures de protecció del castell de Barxell, bé declarat d'interés cultural situat en l'àrea d'esmoreïment d'impactes del parc natural de la Font Roja (Alcoi).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, a través de la Direcció General de Cultura, ens informa que "(...) esta direcció general s'ha posat novament en contacte amb els titulars de l'immoble a fi que sotmeten sense més dilació a informe d'esta direcció general el projecte d'intervenció de les obres que eviten el progressiu deteriorament de l'immoble (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per la Direcció General de Cultura, l'autora de la queixa destaca que, des de l'any 2010, la propietat de l'immoble no ha complit cap requeriment de l'Administració i això no ha provocat ni tan sols la imposició d'alguna sanció.

Tenint en compte esta situació, no podem sinó reiterar el contingut de la nostra Recomanació emesa amb data 18 d'octubre del 2012, ja que les seues consideracions són plenament aplicables en l'actualitat.

Així les coses, la Llei 4/1998, d'11 de juny, de patrimoni cultural valencià (d'ara en avant, LPCV), imposa a l'esmentada Conselleria l'obligació de vetlar per la protecció dels béns d'interés cultural com el castell de Barxell.

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

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

Finalment, l'esmentada Conselleria va acceptar la nostra Recomanació consistent que, davant de l'incompliment del deure legal de conservació del castell de Barxell, a càrrec de la propietat de l'immoble s'acorde l'execució subsidiària dels treballs de conservació que eviten l'arruïnament del bé d'interés cultural, i que incoe el corresponent expedient sancionador per la comissió d'una infracció greu i valore l'exercici de la potestat expropiatòria per constituir causa d'interés social per a l'expropiació el perill de destrucció o deteriorament del bé.

La Conselleria ens va remetre una còpia de la resolució dictada per la Direcció General de Cultura “(...) per la qual es declara incomplida l'obligació legal de conservar, s'ordena l'execució forçosa de les obres necessàries per a la seua conservació i advertix l'interessat que serà sancionat si no complix allò que s'ha resolt en el termini de dos mesos (...)”.

#### **4. Gestió urbanística**

L'autor de la queixa núm. 1408096, president d'una associació de veïns, es dirigeix a esta institució per manifestar els enormes perjudicis que estan suportant els propietaris inclosos en programes d'actuació integrada caducats: pagament de l'impost sobre béns immobles (IBI) com a urbà, confiscació de propietats sense cap compensació i eliminació d'activitats agrícoles que s'estaven desenvolupant.

Els veïns afectats ens indiquen que “(...) en altres pobles s'han establert mesures per a remeiar-ho encara que siga parcialment, com ara bonificacions, desclassificació del sòl, modificació del Pla General d'Ordenació Urbana i de la Ponència de Valors i moltes altres que es poden adoptar amb una vertadera voluntat de solucionar el conflicte (...)”.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Xàtiva ens informa que es va sol·licitar a la Gerència Regional de Cadastre de València:

(...) l'aplicació del coeficient F d'inedificabilidad temporal del 0,60 en la valoració cadastral de les parcel·les afectades per sectors pendents de procés d'urbanització (...) es va aplicar a estes parcel·les el coeficient amb efectes d'l de gener del 2012, per la qual cosa van veure disminuir el valor cadastral des d'eixe any i per tant sí que es van aplicar minoracions en la valoració com van sol·licitar els propietaris d'este sector (...).

Vam requerir informe també a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, i ens va indicar, entre altres qüestions, que:

(...) cal atendre a allò que s'ha prescrit en la novíssima Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP), la qual assenyala en l'article 165.c) que “l'acord de caducitat o resolució del programa d'actuació integrada establirà el que escaiga per a concloure l'actuació i podrà: c) declarar la subjecció de l'àmbit de l'actuació, o de part d'ell, al règim del sòl urbanitzable sense programació del sòl o no urbanitzable”. Per tant, contràriament a allò que s'ha establert per la LUV (...) sobre la base d'este precepte de la LOTUP, l'Ajuntament disposa de major discrecionalitat respecte de la conservació o no de la classificació del sòl amb independència de la seua programació (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a sol·licitar que “(...) la desclassificació del sòl és, per tant, l'única mesura responsable i prudent en un cas com el que ens ocupa (...) l'informe de l'Ajuntament deixa ben clar que els terrenys afectats pels PAI cancel·lats són de naturalesa eminentment rústica per la seua destinació natural i per la seua dedicació tradicional (...)”.

En virtut de tot el que antecedeix, recomanarem a l'Ajuntament de Xàtiva que, d'acord amb allò que s'ha indicat en l'informe emés per la Conselleria d'Infraestructures,

Territori i Medi Ambient, i a l'empara del que disposa l'article 165.c) de la LOTUP, es declare la subjecció de l'àmbit de l'actuació dels programes d'actuació integrada caducats al règim del sòl urbanitzable sense programació o del sòl no urbanitzable.

Acordem la finalització de les nostres investigacions en haver acceptat l'Ajuntament la nostra recomanació.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1408641 torna a dirigir-se a esta institució i manifesta que l'Excm. Ajuntament de Moncada encara no ha complert amb la Recomanació emesa pel Síndic de Greuges amb data 26 de febrer del 2013 en l'anterior expedient de queixa núm. 1211230:

(...) considerem oportú RECOMANAR a l'Excm. Ajuntament de Moncada que dicte una resolució motivada en contestació a la sol·licitud presentada per l'autor de la queixa amb data 11 de setembre del 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.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament de Moncada ens informa que:

(...) el Ple de la corporació, en sessió ordinària de data 31 de juliol del 2013, va adoptar l'acord d'iniciar el procediment per a la resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada (...) s'estan continuant els tràmits que comporten, entre d'altres, la notificació a tots els interessats, publicació (BOP 18 setembre) i atenenent als recursos presentats contra l'acord d'inici de l'expedient de resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada. Resta per adoptar l'acord definitiu relatiu a l'expedient que inclourà, entre altres qüestions, la satisfacció de les pretensions de l'interessat que, davant de la legislació aplicable, corresponguen acordar (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar l'excessiva tardança a concloure el procediment de resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada, que es va iniciar fa més d'un any i mig, concretament, el 31 de juliol del 2013, sense que l'aval bancari li haja sigut encara tornat: “(...) l'aval bancari, d'import 70.085,64 euros, que des del 2008 vaig haver de presentar al promotor i que encara seguix vigent ja que ningú m'ha dit que el puc anul·lar. A part del cost de l'aval, està el fet que el banc té pignorades accions i depòsits per este de què no puc disposar (...)”.

Afortunadament, l'Ajuntament de Moncada ha acceptat la nostra recomanació consistent que, tenint el compte el dilatat període de temps transcorregut des del 31 de juliol del 2013 —data d'inici del procediment de resolució de l'adjudicació del Programa d'Actuació Integrada—, s'agilitze la terminació del procediment i s'acorde la devolució de l'aval bancari a l'autor de la queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1406531 es denunciava que s'havia sol·licitat llicència d'obra menor per a adequar determinades dependències d'una habitatge i que l'Ajuntament d'Ademús havia informat negativament el seu atorgament perquè el referit habitatge es troba en sòl apte per a la urbanització o urbanitzable on s'exigix l'aprovació prèvia del corresponent Pla parcial, i mentrestant els terrenys estan subjectes a la prohibició absoluta de realitzar-hi obres o instal·lacions.

Una vegada rebut l'informe municipal, 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.

Arribats a este punt, cal indicar que ens trobem davant d'un supòsit d'àrea semiconsolidada, segons ens ha indicat el promotor de la queixa i es desprén del propi informe municipal, ja que es tracta d'un habitatge unifamiliar aïllat que es troba dins d'un sector de sòl urbanitzable i, per tant, de conformitat amb el que estableixen els articles 27 a 30 de la Llei urbanística valenciana de 2005 (LUV) —avui 194 i 195 de la Llei d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de 2014 (LOTUP)—, davant d'una normativa *ad hoc* per a resoldre una concreta problemàtica que ha sigut objecte d'una important reacció i conflictivitat social, perquè amb esta es trenquen els criteris generals de la Llei en definir el règim urbanístic de les distintes institucions per esta definides i regulades.

Per tant, ens trobem davant d'excepcions al règim general definit en la Llei per a resoldre la problemàtica derivada de l'existència d'edificacions consolidades en l'àmbit d'una actuació urbanística. Quan ens trobem davant de cases unifamiliars en ús s'excepcionaran les regles generals i els conceptes continguts en els articles 14 i 15 de la LUV i, en tot cas, se sotmetran les actuacions que s'hagen d'escometre al règim de les actuacions aïllades.

L'article 244 del ROGTU completava esta regulació amb l'establiment de les normes següents:

1. Quan en un sector existisquen edificacions consolidades que pel seu tipus, ubicació i ús siguen compatibles amb l'execució de la urbanització, els plans que les desenvolupen podran preveure, per a les parcel·les vinculades urbanísticament a cadascuna, el règim d'actuacions aïllades i la seua classificació com a sòl urbà.
2. Serà obligatori este tractament quan es tracte d'habitatges unifamiliars aïllats en ús o en condicions de ser habitats. A este efecte:
  - a) Es consideren habitatges unifamiliars en ús aquells que es puga acreditar que estan habitats, i a més els seus residents hi estiguen empadronats almenys durant un any.
  - b) S'entén per habitatges en condicions de ser habitats aquells que complixen els requisits normatius exigits per a obtindre cèdula d'habitabilitat o autorització administrativa equivalent.
  - c) L'Administració podrà girar visita d'inspecció als efectes de comprovar l'efectiva concurrència de totes les circumstàncies exigides en l'apartat anterior.

Quant a l'apartat 2 del mateix art. 27 de la LUV, avui 194 i 195 de la LOTUP, s'hi introduïx una nova excepció al règim general definit en la Llei, i constituïx una fallida la coherència de la Llei quan disposa:

En aquelles en què l'ordenació estructural haja previst el seu desenvolupament a través d'actuacions integrades, el planejament de desenvolupament del Pla General proposarà, per a les edificacions existents la consolidació de les quals siga compatible amb la nova urbanització, ara el manteniment per a estes del règim d'actuacions integrades, ara la seua remissió al règim de les actuacions aïllades.

Segons s'apunta en este precepte, encara que l'ordenació estructural haja previst el desenvolupament d'un sòl a través d'actuació integrada, el planejament de desenvolupament no es trobarà vinculat per aquell, i es podrà modificar esta previsió previsió en el cas d'àrees semiconsolidades a favor del seu desenvolupament a través d'actuacions aïllades.

Este precepte hem de posar-lo novament en relació amb el contingut de l'article 194 i 195 de la LOTUP, que conté la regulació específica del tractament d'estes edificacions quan se subjecten al règim d'actuacions aïllades; i d'esta posada en relació es desprenen, novament, dues excepcions al règim general.

La primera, de particular rellevància, es referix a la classificació del sòl, perquè es declara expressament que estes edificacions no solament se sotmetran al règim de les actuacions aïllades, sinó que adicionalment es classificaran com a sòl urbà.

Igualment esta normativa establix una particular definició de les àrees de repartiment i de l'aprofitament tipus pel que fa a les parcel·les vinculades urbanísticament a les edificacions consolidades. Per tant, es modificarà la classificació del sòl a urbà i els habitatges consolidats s'exclouen de l'actuació integrada i se subjecten al règim propi de les actuacions aïllades, i es modificarà la delimitació de l'àrea de repartiment a fi d'incloure'ls en àrees de repartiment uniparcel·làries, i es definirà l'aprofitament tipus de cada àrea de repartiment uniparcel·lària.

La LUV, i ara la LOTUP, determinen que un sol habitatge unifamiliar aïllat, integrat en l'àmbit d'una actuació integrada, pel mer fet de ser-ho i encara que no dispose de servicis urbanístics, és automàticament i per ministeri de la llei sòl urbà, i dins de les dues categories que definia la Llei 6/1998 —sota la vigència temporal de la qual va nàixer la LUV— per a atribuir deures als propietaris, consolidada per la urbanització o consolidada per l'edificació, la remissió expressa al règim de les actuacions aïllades, en relació amb l'apartat 2 del mateix article 10, implica la seua inclusió en la categoria del sòl urbà consolidat per la urbanització, a pesar de no ajustar-se en la seua definició al que preveu l'art. 14.1, en relació amb el 8.a) de la Llei estatal 6/1998.

Per tant, la regulació dels articles 194 i 195 de la LOTUP comporta una total exclusió del compliment de deures urbanístics per als propietaris d'estes edificacions, en quedar exclosos de l'actuació integrada, classificar-se com a sòl urbà directe les parcel·les urbanísticament vinculades a estes i integrar cadascuna una àrea de repartiment uniparcel·laria.

Això implica que, en les actuacions integrades que se situen estes edificacions, l'ordenació diferencia clarament dos règims urbanístics: el general del sòl vacant que cal ordenar detalladament en desplegament de l'ordenació estructural del pla i amb plena subjecció a les normes legals i reglamentàries que establixen criteris legals d'ordenació, i les edificacions consolidades, que hauran d'integrar una classificació de sòl urbà, i

se'ls haurà d'assignar una zona d'ordenació específica i *ad hoc*. D'esta manera, apareixeran plans amb una ordenació general en què es dibuixaran un esguitat de xicotets forats que disposaran d'una ordenació i regulació completament diferent i l'esdevindre urbanístic dels quals es produirà al marge de la dinàmica normal de la resta de terrenys circumdants subjectes al règim d'actuacions integrades.

A fi de no perjudicar els terrenys vacants integrats en l'actuació integrada, la norma estableix que estos sòls consolidats es consideraran a tots els efectes exclosos de l'àmbit del sector i de la unitat d'execució, i sobre la superfície restant s'aplicaran els paràmetres urbanístics fixats pel Pla general respecte d'aprofitaments, com també els estàndards de sòls dotacionals establits en la normativa urbanística d'aplicació.

Ara bé, estos preceptes de la LOTUP, en relació amb el que disposaven els articles 237 i 202, este últim als efectes de còmput d'edificabilitat, del ROGTU, que desplegaven el 29 de la LUV, han aclarit les qüestions que hem posat de manifest, que en la LUV estaven pendents de resolució i, en este sentit, partint del mateix concepte de parcel·la vinculada i de la forma de la seua determinació, a través de la divisió de la superfície construïda per l'índex d'edificabilitat neta (d'ara endavant, IEN), ens diu que l'IEN no és el del sector, sinó el que el Pla fixe, per a totes o cadascuna: (per parcel·la vinculada urbanísticament a una edificació consolidada caldrà entendre la superfície de terreny que resulte de dividir l'edificabilitat total construïda de l'edificació consolidada per l'índex d'edificabilitat neta que el pla li assigne, que podrà ser diferent de l'aplicable a la resta del sector (...)). En tot cas, la superfície de parcel·la vinculada serà igual o major que l'àrea ocupada per l'edificació i comprendrà la planta d'esta).

Finalment, cal destacar que les àrees de repartiment uniparcel·làries inclouen només la parcel·la vinculada a l'edificació i se n'exclouen els sòls dotacionals públics limítrofs necessaris perquè obtinguen la condició de solar, tot integrant un règim excepcional davant del règim ordinari definit en la norma per a les àrees de repartiment uniparcel·làries en sòl urbà.

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament d'Ademús a la nostra recomanació que atorgue el tractament d'àrea semiconsolidat a l'habitatge esmentat i que, com que es tracta d'una actuació consistent en la mera col·locació de paviment en planta baixa i construir un lavabo amb bany, que no estiga subjecte a llicència municipal, sinó a una mera declaració responsable, ja que es tracta de meres reformes de l'edificació existent, en cap aspecte incompatibles amb el planejament municipal.

D'altra banda, en l'informe anual de l'any passat vam donar compte del retard a acabar les infraestructures d'una urbanització de Benicàssim —queixa núm. 1316989. S'hi denunciava que la urbanització no tenia els servicis bàsics més elementals, com ara clavegueram, vials en condicions, il·luminació, etc. I d'altres amb evidents limitacions, com l'aigua potable, la xarxa elèctrica, el telèfon, etc. A més, l'autor de la queixa ens indicava que han estat suspeses totes les llicències d'obres de reformes i permisos per a noves edificacions.

Una vegada conclosa la nostra investigació, recomanarem a l'Ajuntament extremar els esforços per a aconseguir que les obres d'urbanització s'executen i s'acaben com més

prompte millor, 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).

Finalment, l'Ajuntament de Benicàssim no ha acceptat la nostra recomanació, per la qual cosa acordarem finalitzar les nostres actuacions.

Idèntic resultat es va produir en la queixa núm. 1213448, de la qual vam donar compte en l'informe anual de l'any passat, i en què investigàvem la negativa municipal a acceptar les obres d'una urbanització a Nàquera. Els veïns afectats ens manifestaven que la urbanització El Paradís es va desenvolupar a través d'un pla parcial aprovat en els anys setanta i hi residien 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 recepcionat les zones públiques, ni haja declarat finalitzat el procés urbanitzador i, per tant, tampoc no ha integrat en el municipi la urbanització ni els seus residents.

En este punt, els veïns fan constar que l'Ajuntament, als efectes 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 Paradís es veguen obligats a pagar a l'entitat privada unes quotes urbanístiques addicionals als impostos i 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 mantindre unes zones que, a causa que el consistori no ha complit adequadament els deures urbanístics, impliquen una càrrega insuportable (més de 1.400 euros/any) per a moltes famílies que hi viuen, les quals estan vivint una difícilíssima situació econòmica.

Una vegada finalitzada la nostra investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Nàquera que considerara les sol·licituds efectuades pels veïns i, en conseqüència, recepcionara formalment les obres, i així mateix que assumira, tant la conservació i el manteniment de la infraestructura de la urbanització, com la prestació dels servicis municipals a esta. L'Ajuntament no ha acceptat la nostra recomanació.

## **5. Disciplina urbanística**

Seguint el mateix esquema que altres anys, 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 que n'incomplixen les condicions.

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

L'autora de la queixa núm. 1408451 es dirigeix a esta institució per manifestar, entre altres qüestions, que no ha pogut obtenir una còpia íntegra de l'expedient administratiu de l'ordre d'execució núm. 33/2013, a pesar que ha acudit diverses vegades a les dependències municipals.

L'autora de la queixa sol·licita que:

(...) se m'habilite de manera immediata un pas/accés a ma casa (...) que segueix sense poder accedir al seu habitatge (...) no ens neguem a la realització de les necessàries obres, però sí que qualsevol obra o reparació modifique el projecte originari. Manté esta part que, en cas d'haver-hi algun element arquitectònic en mal estat ha de llevar-se i restituir-se al seu estat original, en cas contrari, continuarem amb el problema, esta vegada agreujat per les noves càrregues col·locades en un volada en estat presumptament ruïnós, atés que es continuen mantenint les mateixes bigues que se pressuposen en mal estat (...).

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Pilar de la Horadada ens remet un informe en què indica que:

(...) en cap moment s'ha impedit a l'autora de la queixa l'accés a l'habitatge (...) tan sols als balcons afectats (...) els propietaris no han iniciat voluntàriament les obres requerides, està encara en tramitació l'expedient d'execució forçosa (...) en data 23 de maig del 2014 la secretària general de la corporació expedix una diligència per a fer constar que en aquella data va comparéixer l'autora de la queixa en el Departament d'Urbanisme per a la consulta d'un expedient (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a denunciar que "(...) no he pogut obtenir una còpia íntegra de l'expedient administratiu de l'ordre d'execució núm. 33/2013, a pesar d'haver-me personat diverses vegades en les dependències municipals (...)".

Arribats a este punt, cal recordar que l'article 2.3.c) de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i protecció del paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP) estableix que els municipis hauran d'exercir les potestats de planejament, gestió i disciplina i garantir la informació i participació ciutadana en els processos territorials i urbanístics.

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

- Accedir a la informació de què disposen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, com també obtindre còpia o certificat 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 dins d'un termini raonable, del règim i de les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.
- Participar efectivament en els procediments d'elaboració i aprovació de qualssevol instruments d'ordenació del territori o d'ordenació i execució urbanístiques i de la seua avaluació ambiental a través de la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes, i a obtindre de l'Administració una resposta motivada, d'acord amb la legislació reguladora del règim jurídic de l'Administració i del procediment de què es tracte.

Així mateix, convé destacar que l'autora de la queixa és propietària d'un dels habitatges afectats per l'ordre d'execució núm. 33/2013, i com a tal, té la condició d'interessada en l'expedient, d'acord amb el que disposa l'article 31.b) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En el cas que ens ocupa, si bé és cert que la Secretaria General va fer constar a través de diligència que l'autora de la queixa “ha comparegut en el Departament d'Urbanisme de l'Ajuntament de Pilar de la Horadada per a la consulta d'un expedient”, no és menys cert que no s'indica que haja obtingut una còpia íntegra del concret expedient relatiu a l'ordre d'execució núm. 33/2013.

L'Ajuntament de Pilar de la Horadada va acceptar la nostra recomanació consistent que, tenint en compte la condició d'interessada de l'autora de la queixa, se li facilite una còpia íntegra de l'expedient de l'ordre d'execució núm. 33/2013.

Idèntic resultat satisfactori vam obtindre en la queixa núm. 1408209, en la qual es denuncia que, a través d'un escrit presentat amb data 4 de desembre del 2013, ha sol·licitat una còpia del Decret núm. 37/2013, sense haver rebut cap contestació fins a hores d'ara.

Per la seua banda, l'Excm. Ajuntament de Costur ens remet un informe en què ens indica que “(...) respecte del Decret núm. 37/2013, i ja que este afecta el sol·licitant,

s'accedix a allò que s'ha sol·licitat, i es pot dirigir a l'Ajuntament en horari d'oficina, de dilluns a divendres de 9.00 h a 14.00 h (...)”.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal remés a esta institució, l'autor de la queixa insistix a denunciar que té dret que l'Ajuntament li remeta al seu domicili una còpia del referit Decret, i que no té l'obligació de desatendre les seues obligacions laborals per a personar-se en la casa consistorial.

En efecte, l'article 58 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, disposa clarament que “es notificaran als interessats les resolucions i els actes administratius que afecten els seus drets i interessos, en els termes que preveu l'article següent”. I en l'article 59.2 de la mateixa s'establix que “en els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, la notificació es practicarà en el lloc que este haja assenyalat a este efecte en la sol·licitud”.

En el cas que ens ocupa, l'autor de la queixa va sol·licitar una còpia del Decret 37/2013 a través d'un escrit presentat amb data 4 de desembre del 2013, i hi indicava el seu domicili, per la qual cosa té dret que l'Ajuntament li remeta per correu a esta adreça postal una còpia del referit Decret.

L'Ajuntament de Costur va acceptar la nostra recomanació consistent que remetera per correu postal una còpia del Decret 37/2013 al domicili indicat per l'autor de la queixa en la seua sol·licitud de data 4 de desembre del 2013.

Finalment, en la queixa núm. 1408211 es denunciava davant de l'Excm. Ajuntament de Villena que havia presentat en dates 18 de juny, 24 d'octubre, 21 de novembre del 2013 i 18 de març del 2014 diversos escrits en què demanava informació sobre l'estat de tramitació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística núm. 18/201, i no havia obtingut cap resposta a pesar del temps transcorregut des de llavors.

L'Ajuntament de Villena ens informa que:

(...) advertida per la inspecció municipal d'obres l'execució pel Sr. (...) d'obres sense llicència municipal en (...), d'este terme, i mitjançant un Decret número (...) de 18/07/2012, del regidor delegat d'obres, es va iniciar procediment per a la restauració de la legalitat urbanística, i es va requerir el promotor perquè, en un termini de dos mesos, promoguera l'obtenció de l'oportuna llicència de legalització. Tramitat este expedient i produïdes demores en la seua tramitació, es va declarar la seua caducitat mitjançant un Decret d'Alcaldia número (...) de 27 de juny del 2013.

Com que no havia prescrit l'acció municipal de defensa de la legalitat urbanística, es va dictar un nou Decret número 1072/2013, de 09/07/2013, d'Alcaldia, amb nou requeriment de legalització al (...) promotor de les obres. Es pot assenyalar que les obres que van donar lloc a estes actuacions van consistir en: «Elevació i ampliació en planta primera de coberta ja existent de planta baixa. Superfície 17,50 m<sup>2</sup>».

Este procediment va concloure amb l'Acord adoptat per la Junta de Govern Local, en sessió ordinària del dia 10 de febrer del 2014, pel qual va ordenar (...) que enderrocara la construcció descrita. Interposat recurs de reposició

contra este Acord, va resultar desestimat per nou Acord de la Junta de Govern Local de 19 de maig del 2014, notificat a l'interessat en 28 de maig del 2014, sense que conste que haja sigut interposat cap recurs en contra d'aquell.

Per tant, el procediment de restauració de la legalitat urbanística a què es referix la queixa formulada es va seguir amb un altre propietari distint, per obres executades en finca aliena a (interessat), situada en (...), i ja s'havia decidit l'ordre de demolició d'edificació que ha adquirit fermesa (...)

En relació amb la falta de resposta als escrits presentats per l'interessat (...) ha rebut informació municipal sobre la seua tramitació, probablement en visites cursades al departament municipal, en les qual se li haurà donat compte del que interessa.

D'altra banda, i encara que en els seus dos últims escrits apel·la a l'aplicació al cas del que disposa l'article 35.a) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la consegüent condició d'interessat no fonamenta de cap manera esta apreciació, i no n'hi ha prou per a esta finalitat amb la sola condició de veí limítrof amb les obres en qüestió. Cal tenir en compte, d'altra banda, el caràcter de dades de caràcter personal especialment protegides que s'han de donar als incorporats a l'expedient de restauració, ateses les seues característiques de procediment assimilable al sancionador administratiu, que obliga l'Administració a extremar les mesures de protecció de dades personals en aplicació de la vigent legislació respecte d'això.

En tot cas, com resulta de l'exposició d'antecedents continguda en l'anterior apartat d'este informe, l'Ajuntament ha tramitat completament el procediment de restauració de la legalitat urbanística i s'ha ordenat al promotor la demolició de les obres il·legalment executades (...).

Una vegada rebut l'informe, el traslladarem 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 relació amb el present expedient de queixa, és necessari tindre en compte que no es troba destinat a l'estudi del procediment de restauració de la legalitat urbanística, en la mesura que, com informa l'Administració i esta institució no pot sinó valorar positivament, va ser tramitat i resolt, i com a resultat s'ha imposat la corresponent ordre de restauració de la legalitat conculcada, i a estos efectes s'ha ordenat la demolició de les obres indegudament construïdes. Per contra, l'expedient se centra en la falta de resposta als escrits presentats pel promotor del present expedient, a través dels quals sol·licitava informació sobre el seu estat de tramitació.

Quant a la falta de contestació dins de termini a les sol·licituds d'informació urbanística i obtenció de còpia dels documents integrants dels expedients, hem d'assenyalar que el principi d'eficàcia (art. 103.1 de la Constitució espanyola) exigix de les administracions públiques que es complisquen raonablement les expectatives que la societat legítimament li demana, entre 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 conseqüència, caldria coincidir que el silenci administratiu és una pràctica que genera en els ciutadans una autèntica inseguretats jurídica i indefensió material (proscrites pels arts. 9.3 i 24.1 de la Constitució espanyola), i que, tal com ha exposat el Síndic de Greuges en els seus successius informes anuals a Les Corts Valencianes, obliga els ciutadans a acudir a la via jurisdiccional per a la resolució dels seus conflictes i, per això, convertix 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 atribueix, en el seu art. 17.2, l'específica funció de vetlar i controlar que l'Administració resolga, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i recursos que li hagen estat formulats.

Així, l'art. 9.2 de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que “tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable”.

Este termini raonable és concretat en un mes per la llavors aplicable Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (d'ara endavant, LUV), en l'art de la qual. 6.4 es disposa que “tot interessat té dret que l'administració competent l'informe per escrit, en el termini d'un mes, del règim i de les condicions d'ordenació, gestió, ús, aprofitament i programació urbanístics aplicables a una parcel·la o àmbit determinat.”

L'Ajuntament només pot denegar l'accés a la informació urbanística a qui no tinga la condició legal d'interessat —definida en l'art. 31 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 recollits en l'art. 4 del RDL 2/2008, de 20 de juny, text refós de la Llei del sòl —precepte declarat bàsic per la disposició addicional primera:

- Accedir a la informació de què disposen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, com també obtindre còpia o certificació de les disposicions o actes administratius adoptats, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.

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

- Participar efectivament en els procediments d'elaboració i aprovació de qualssevol instruments d'ordenació del territori o d'ordenació i execució urbanístiques i de la seua avaluació ambiental a través de la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes, i a obtindre de l'Administració una resposta motivada, d'acord amb la legislació reguladora del règim jurídic d'aquella Administració i del procediment de què es tracte.

En este sentit, és necessari tindre igualment en compte que l'article 227.4 de la nova Llei de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge (Llei 5/2014, de 25 de juliol), ratifica este règim legal en indicar que “amb independència d'allò que s'ha regulat en els números anteriors, els ajuntaments tenen l'obligació d'informar per escrit qualsevol sol·licitant respecte de la zonificació, classificació i programació urbanística dels terrenys, en el termini d'un mes”.

Amb més motiu, i més enllà de la normativa urbanística que resultava aplicable a les sol·licituds de l'interessat en el moment en què estes van ser presentades i haurien d'haver estat resoltes, cal tindre en compte que en el present supòsit ens trobem, més que davant d'un mer denunciador, davant d'un interessat, en el sentit definit per l'article 31 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En este sentit, és necessari recordar que el precepte ens assenyala que:

(...) es consideren interessats en el procediment administratiu:

- a) Els qui el promoguen com a titulars de drets o interessos legítims individuals o col·lectius.
- b) Els qui, sense haver iniciat el procediment, tinguen drets que puguen resultar afectats per la decisió que s'hi adopte.
- c) Aquells els interessos legítims dels quals, individuals o col·lectius, puguen resultar afectats per la resolució i es personen en el procediment fins que no s'haja emés una resolució definitiva.

De la lectura dels antecedents que integren el present expedient és possible concloure que el promotor del present expedient, propietari de la finca contigua a aquella en què es van realitzar les obres denunciades, posseïx un interès directe en la resolució de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística tramitat.

L'Ajuntament de Villena 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 a través de la vista de l'expedient, com a través del lliurament de la documentació que, si s'escau, sol·licite el promotor de la queixa.

## 5.2. Les llicències urbanístiques

En la queixa núm. 1402060 l'interessat manifestava el seu desacord amb l'exigència que l'Excm. Ajuntament d'Alacant té establida, de visat per part del col·legi professional dels documents tècnics en les obres de rehabilitació d'edificis.

El promotor de l'expedient al·legava que, d'acord amb allò que s'ha previst en el Reial Decret 1000/2010, de 5 d'agost, i la nota informativa publicada pel Ministeri d'Hisenda en relació amb este Reial decret, les obres de rehabilitació d'edificis es troben excloses de l'esmentat visat obligatori, en no tractar-se d'obres de reforma substancial. Així mateix, assenyalava que els articles 5 i 6 de Reial Decret estableixen que les administracions no poden exigir el visat de documents de manera arbitrària, i que cal atendre a allò que este preceptua.

Davant d'esta situació, el promotor de l'expedient entén que l'exigència de visat en estos casos no s'adapta a la normativa aplicable, i per contra comporta un augment en les despeses dels professionals, que acaba perjudicant l'exercici de la seua activitat professional.

Com que consideràvem que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit, i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem informe a l'Excm. Ajuntament d'Alacant.

En la comunicació remesa, i en relació amb la qüestió que centra l'objecte del present expedient, l'Administració implicada ens va informar que:

(...) coneguts els fets que descriuen la situació de l'immoble afectat i al qual es referix la documentació tècnica presentada sense visat per a rehabilitar-lo, i responent la postura sostinguda des d'este Ajuntament a esta exigència de visat col·legial en els treballs tècnics que se sol·liciten amb motiu de les ordres d'execució corresponents que s'emeten en cada cas, cal citar les següents raons que fonamenten l'actuació:

En primer lloc, cal citar el criteri de necessitat adduït en l'exposició de motius de la norma esmentada, Reial decret 1000/2010, de 5 d'agost, sobre el visat col·legial obligatori:

el visat col·legial obligatori, en aplicació dels criteris de necessitat, per afectar directament la integritat física i seguretat de les persones, i proporcionalitat, per resultar el visat el mitjà de control més proporcionat.

No afecta la capacitat que tenen les administracions públiques, fent ús de la seua autonomia organitzativa i en l'àmbit de les seues competències, per a decidir cas per cas per a un millor compliment de les seues funcions, establir amb els col·legis professionals o altres entitats els convenis o contractar els servicis de comprovació

documental, tècnica o sobre el compliment de la normativa aplicable que consideren necessaris relatiu als treballs professionals.

Per a l'Administració Pública el visat col·legial implica un control previ de caràcter complementàriament i summament útil ja que servix com a garantia de l'habilitació del professional autor del projecte.

En segon lloc, cal al·legar raons de seguretat jurídica ja que el visat col·legial reforça la garantia dels treballs tècnics i garantix la qualitat i la seguretat dels projectes, assegura la seua adequació a les lleis, normes i reglamentacions tècniques exigibles, garantix l'existència d'una assegurança de responsabilitat civil de la qual és prenedor el col·legi professional, i garantix l'arxivament, integritat i conservació de la documentació tècnica dels treballs professionals visats.

Preveu l'intrusisme i garantix així la seguretat a través de l'acreditació que el professional que la signa està adequadament habilitat i és competent, que el treball consta de la documentació requerida per a la seua correcta tramitació.

I en tercer lloc, unit al principi de seguretat jurídica anteriorment citat, i fonamental per al cas d'existir incompliment o sinistre, cal parlar del tema de la responsabilitat civil subsidiària del col·legi professional afectat, que suplix el compliment de l'obligació principal incomplida, assumint en l'actualitat la responsabilitat civil subsidiària dels treballs que visen, garantia davant de l'Administració en respondre subsidiàriament dels possibles sinistres derivats de l'acció professional.

Tot això sense oblidar l'obligació de responsabilitat de l'Administració en la tramitació dels assumptes que tinguera a càrrec seu prevista en l'articulat de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (...).

Després de rebre l'informe el vam traslladar 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.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa, de l'informe remés per l'Administració i de les al·legacions presentades pel ciutadà, passem a resoldre-la amb les dades que es troben en l'expedient.

L'objecte del present expedient de queixa se centra en la determinació de la legalitat de l'exigència que eixa Administració realitza del visat pel col·legi professional dels documents tècnics de rehabilitació d'edificis.

En relació amb esta qüestió, hem de partir d'allò que hi ha previst en el Reial decret 1000/2010, de 5 d'agost, sobre el visat col·legial obligatori, norma reguladora de la qüestió que ens ocupa.

Si analitzem l'articulat de la norma, amb independència del que puga expressar la seua exposició de motius, que, com sabem, no presenta caràcter prescriptiu sinó, en tot cas, interpretatiu, s'inferix que és molt clara a l'hora d'establir en l'article 2 el següent:



És obligatori obtindre el visat col·legial únicament sobre els treballs professionals següents:

a) Projecte d'execució d'edificació. A estos efectes s'entendrà per edificació el que preveu l'article 2.1 de la Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació. L'obligació de visat afecta aquelles obres que requerisquen projecte d'acord amb l'article 2.2 de la llei.

b) Certificat de fi d'obra d'edificació, que inclourà la documentació prevista en l'annex II.3.3 del Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel que s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació. A estos efectes, s'entendrà per edificació el que preveu l'article 2.1 de la Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació. L'obligació de visat afecta aquelles obres que requerisquen projecte d'acord amb l'article 2.2 d'esta llei.

c) Projecte d'execució d'edificació i certificat final d'obra que, si s'escau, hagen de ser aportats en els procediments administratius de legalització d'obres d'edificació, d'acord amb la normativa urbanística aplicable.

d) Projecte de demolició d'edificacions que no requerisca l'ús d'explosius, d'acord amb el que preveu la normativa urbanística aplicable.

e) Projecte de voladures especials previst en l'article 151 del Reglament General de Normes Bàsiques de Seguretat Minera, aprovat per Reial decret 863/1985, de 2 d'abril.

f) Projectes tècnics d'establiment, trasllat i modificació substancial d'una fàbrica d'explosius, previstos, respectivament, en els articles 33, 34 i 35 del Reglament d'explosius, aprovat per Reial decret 230/1998, de 16 de febrer.

g) Projectes tècnics d'instal·lació i modificació substancial de dipòsits comercials i de consum de matèries explosives, previstos, respectivament, en els articles 155 i 156 del Reglament d'explosius, aprovat per Reial decret 230/1998, de 16 de febrer.

h) Projectes d'establiment de tallers de cartutxeria i pirotècnica i de dipòsits no integrats en estos, previstos en els articles 25, 29, 69, 70 i 71 del Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria, aprovat per Reial decret 563/2010, de 7 de maig, pel que s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.

i) Projectes d'aprofitaments de recursos miners de les seccions C) i D), previstos en els articles 85 i 89 del Reglament General per al Règim de la Mineria, aprovat per Reial decret 2857/1978, de 25 d'agost.

Com assenyalàvem amb anterioritat, de la lectura del tenor literal del precepte es deduïx que delimita, amb caràcter exclouent — “és obligatori obtindre el visat col·legial únicament sobre els treballs professionals següents (...)”— els supòsits en què és necessari obtindre i acreditar l'obtenció del corresponent visat col·legial.

En el mateix sentit, i amb més motiu, la norma torna a insistir novament en esta mateixa línia de pensament quan en la seua disposició derogatòria única prescriu que:

1. Queden derogades totes les disposicions que, incloses en normes del mateix rang o d'un rang inferior, s'oposen al que disposa este Reial decret i, en particular, les que establisquen, de totes maneres, l'exigència d'un visat col·legial obligatori sobre treballs professionals diferents dels referits en l'article 2 d'este Reial decret.

2. Així mateix, queden derogades les disposicions relatives al visat incloses en els estatuts de corporacions col·legials i la resta de normes internes col·legials, en allò que s'oposen al que disposa este Reial decret.

Com a argument que ratificaria la interpretació que es deduïx de la lectura d'estos preceptes, la pròpia exposició de motius del Reial decret analitzat és contundent a l'hora d'assenyalar que: “(...) l'article 2 establix, amb caràcter exclusiu i exclouent, quins són els treballs professionals concrets que han d'obtindre obligatòriament el visat col·legial, d'acord amb els criteris de necessitat, per existir una relació de causalitat directa amb la seguretat o integritat física de les persones, i proporcionalitat, que exigix l'article 13 de la Llei sobre col·legis professionals (...)”.

Com a conseqüència d'això, i aprofundint en esta idea, la pròpia exposició de motius apunta que “(...) en cadascun dels treballs mencionats en l'article 2 d'este Reial decret ha quedat acreditada la necessitat que estiga sotmés obligatòriament al visat col·legial per existir una relació de causalitat directa entre el treball professional i l'afectació a la integritat física i seguretat de les persones, i la seua proporcionalitat per resultar el visat el mitjà de control més proporcionat, tenint en compte els distints instruments de control possibles (...)”, i assenjala que, per això, “(...) el que disposa este Reial decret no obsta perquè puguen existir altres treballs professionals que se sotmeten a visat col·legial quan així ho sol·licite voluntàriament el client, inclosa l'Administració pública quan actue com a tal (...)”.

La integració d'estes dues últimes declaracions realitzades pel legislador en l'exposició de motius tornen a insistir en la idea, interpretades en sentit contrari, que l'Administració, fora dels casos en què actua com a client, no pot sol·licitar amb caràcter obligatori el visat de documents pels col·legis professionals.

Davant de tot el que antecedit, esta institució no pot sinó concloure que l'exigència de visats, fora dels casos previstos en l'article 2 del Reial decret sobre visat col·legial obligatori, no és possible, per implicar una contravenció del que este disposa i implicar, al mateix temps, l'aplicació d'unes condicions més restrictives que les previstes per la norma obligatòria vigent.

Desafortunadament, l'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent que, d'acord amb allò que s'ha previst en l'article 2 del Reial decret 1000/2010, de 5 d'agost, sobre el visat col·legial obligatori, se sol·licite únicament el visat per col·legi oficial dels documents expressats en este, sense estendre la seua exigència a supòsits no previstos en este i, de manera especial, als projectes de rehabilitació d'edificis, que constitueixen l'objecte del present expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1408602 es denunciava davant de l'Excm. Ajuntament del Perelló que dos locals comercials situats en la comunitat de veïns en què residixen estaven sent destinats a habitatge habitual, a pesar de no tindre les corresponents cèdules d'habitabilitat i les mesures de seguretat necessàries per a este ús.

El promotor de l'expedient assenyala en el seu escrit que, a pesar del temps transcorregut des de la data, no havien obtingut una resposta a la denúncia presentada davant del referit Ajuntament.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament del Perelló ens informa que:

(...) per a accedir a esta plaça interior s'ha de passar a través d'una de les dues portes que hi donen accés, una situada al carrer Isaac Peral i una altra situada al carrer Narcís Monturiol. Estes portes estan sempre tancades, per la qual cosa, per part del tècnic municipal, es va realitzar visita d'inspecció per a comprovar la veracitat dels fets exposats pel reclamant, si bé per la seua banda va intentar diverses vegades entrar en la plaça sense aconseguir-ho. Finalment, exposa l'arquitecte municipal en el seu informe, va aconseguir entrar en l'interior de la plaça i va comprovar que totes les façanes que donen a esta eren molt semblants i el seu aspecte és el de la rebotiga de locals d'oci o comercials (amb la presència en el porxe de barrils de cervesa, cadires i taules de bar, portes amb malla de recintes d'aire condicionat, etc.), tots amb façana al carrer Isaac Peral o al carrer Narcís Monturiol. No hi havia cap façana que tinguera aspecte d'habitatge. Continua indicant l'arquitecte municipal que totes les portes estaven tancades i per això no va poder comprovar l'interior de cap dels locals. Així que no es va poder constatar si realment existien estos dos habitatges a la plaça redona del Complex Tres Torres. Tota esta actuació es va realitzar després de rebre l'escrit de queixes, si bé és cert que no es va comunicar a l'interessat el resultat dels esbrinaments realitzats per l'Ajuntament, ja que el resultat havia sigut poc fructuós (...).

De la mateixa manera, informava que:

(...) l'illa on s'ubica el complex, el Pla General de Sueca, aprovat el 2 de maig del 2001, té una edificabilitat màxima de 5 plantes. En estes zones s'indica com a ús dominant el de residencial plurifamiliar (Rpf) i unifamiliar (Run), compatible amb altres usos, entre els quals estarien els comercials (excepció dels "edificis comercials") i locals i instal·lacions destinades a activitats recreatives amb aforament inferior a 1.000 persones. D'això es dedueix que els habitatges poden ubicar-se en qualsevol planta, inclosa la baixa i són l'ús dominant, i s'establixen altres usos compatibles amb el d'habitatge i que serien el que podríem dir usos secundaris.

La plaça interior té unes dimensions tals perquè a través d'esta es puguen donar les condicions adequades de ventilació i il·luminació que han de complir els habitatges, si la seua distribució es dissenya perquè es donen eixes condicions. Per tant, l'ús habitatge en este emplaçament (que donen a la plaça i situades en la planta baixa), no està en contradicció amb les normes urbanístiques establides en el Pla General d'Ordenació Urbana de Sueca. Una altra cosa és que, intrínsecament, l'habitatge puga incomplir les normes de disseny i qualitat especificades en l'Ordre de 7 de desembre del 2009 de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge. Esta circumstància no s'ha pogut constatar, ja que ni tan sols he pogut comprovar si realment existien els habitatges denunciats.

L'edifici data de l'any 1982, és a dir, té ja 32 anys. L'Ajuntament del Perelló té transferides les competències, entre altres, de concessió de cèdules

d'habitabilitat des de fa 15 anys, data en què es va constituir com una entitat local menor. Revisat l'arxiu municipal no s'ha trobat cap sol·licitud de cèdula d'habitabilitat per a estos suposats habitatges. Això no vol dir que no s'hagen pogut donar amb anterioritat a l'any 1999, any en què encara es concedien per l'Ajuntament de Sueca, i per tant constarien en els seus arxius i no en els del Perelló (...).

Després de rebre l'informe el traslladarem al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions; no obstant això, i a pesar del temps transcorregut des de llavors, no tenim constància que este tràmit haja sigut verificat.

De la lectura dels antecedents que integren l'expedient de queixa es deduïx que se centra en la denúncia que la Comunitat de propietaris va presentar davant de l'Ajuntament del Perelló en relació amb el possible ús de dos locals comercials com a habitatge, sense comptar amb els requisits exigits per a això ni amb la preceptiva llicència d'ocupació.

En este sentit, segons exposa l'Administració en el seu informe, esta es va fer arran de les denúncies cursades, actuacions d'investigació encaminades a determinar la realitat de la denúncia formulada, però no han pogut efectuar la visita als locals que s'ubiquen en este edifici i, amb això, determinar la realitat de les denúncies formulades.

Quant a això, caldria que els servicis tècnics municipals efectuaren les visites de comprovació pertinents als locals objecte de la denúncia, a l'efecte de determinar la realitat d'estes i, en el cas que es comprove l'ús com a habitatge dels locals assenyalats, que s'acredite si estos reunixen els requisits necessaris per a ser destinats a este ús, entre estos, la preceptiva llicència de primera ocupació.

En el moment de redactar este informe anual estem esperant contestació de l'Ajuntament del Perelló a la nostra recomanació consistent que s'adopten totes les mesures que resulten necessàries per a realitzar les visites de comprovació als locals, objecte del present expedient, que permeten determinar si són efectivament destinats a habitatge i, en este cas, si complixen amb tots els requisits necessaris per a ser destinats a este ús, d'acord amb la normativa vigent.

Per a acabar amb este epígraf, també destaquem la queixa núm. 1408360, en la qual es denunciava que, a través d'un escrit presentat davant de l'Excm. Ajuntament de San Antonio de Benagéber amb data 14 de gener del 2014, ha sol·licitat la urbanització del carrer Mestral, sense haver obtingut cap resultat satisfactori fins a hores d'ara. L'Ajuntament va concedir la llicència de primera ocupació amb data 28 de juliol del 2010.

Per la seua banda, l'esmentat Ajuntament ens remet un informe del tècnic municipal, en el qual, entre altres antecedents, ens indica que "(...) l'agent urbanitzador ha presentat el document corregit i serà objecte d'aprovació per part d'este Ajuntament. A continuació es traslladarà a l'agent urbanitzador per a indicar-li que l'Ajuntament ha aprovat el document i té disponibilitat del sòl per a poder-lo urbanitzar i, per tant, ja es podran començar les obres d'urbanització dels trams de vials que figuren en el projecte i entre els quals es troba el tram de vial del carrer Mestral (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a reclamar el compliment dels servicis municipals obligatoris de subministrament d'aigua potable en condicions adequades, clavegueram, pavimentació de les vies públiques i encintat de voreres (article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local). L'autor de la queixa considera que no es va haver de donar la llicència de primera ocupació, ja que l'habitatge no està urbanitzat.

En efecte, si l'habitatge no compta amb els preceptius elements d'urbanització, no és possible atorgar la llicència de primera ocupació.

El Tribunal Suprem, des d'antic, en les seues sentències de data 22 de gener de 1986 i 30 de gener de 1989, ha declarat el següent:

Que l'art. 21 del Reglament de Servicis de les Corporacions Locals, quan sotmet a l'obtenció de prèvia llicència la primera utilització dels edificis, especifica en el núm. 2, primer, que en tot cas s'examinarà si l'acte projectat s'ajusta als plans d'ordenació urbana, i si ho està, tal com expressa l'apartat d), s'apreciarà si l'edifici pot destinar-se a determinat ús, per estar situat en zona apropiada i reunir condicions tècniques de seguretat i salubritat i, si s'escau, si el constructor ha complit el compromís de realitzar simultàniament la urbanització; amb això delimita fonamentalment el contingut i l'objectiu d'estes llicències de primera utilització, entre els quals i com a principal es troba examinar l'adequació als plans d'ordenació urbana de l'acte projectat, ara bé, l'acte projectat no és l'obra o edificació, sinó la seua utilització, per això l'apartat d) del núm. 2 del citat art. 21 indica com a circumstàncies que cal observar si l'ús que es pretén és possible d'acord amb la localització i les condicions tècniques de l'edifici i si la urbanització, com a element determinant d'un adequat ús de la construcció, s'ha realitzat, és a dir, que la llicència de primera utilització no té com a finalitat fiscalitzar si l'obra o construcció s'ajusta o no a la normativa urbanística, sinó si l'ús que es pretén fer de l'obra o edificació està d'acord amb els plans d'ordenació urbana i si l'edificació reuneix les condicions apropiades per a este ús (...).

Acordarem la finalització de les nostres investigacions després de l'acceptació de la nostra recomanació per part de l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber consistent que, tenint en compte que es va concedir indegudament la llicència de primera ocupació a una habitatge no urbanitzat, s'accelere el procediment per a urbanitzar el carrer on es troba l'habitatge de l'autor de la queixa.

### 5.3. La intervenció municipal a través d'ordres d'execució

L'autor de la queixa núm. 1405752 es dirigix a esta institució per manifestar que la resolució emesa per esta institució amb data 23 de setembre del 2013 seguix sense complir-se per part de l'Excm. Ajuntament d'Alacant, a pesar d'haver sigut acceptada:

(...) es recomana a l'Excm. Ajuntament d'Alacant que, tenint en compte el temps transcorregut des de la denúncia d'estos fets, adopte les mesures que siguen 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 els béns, i que acorde la neteja del solar que es troba infestat de paneroles i rosegadors (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament d'Alacant ens indica, entre altres qüestions, que:

(...) s'ha complit amb la recomanació efectuada des d'eixa institució, ja que, segons informe de la Unitat de Disciplina Urbanística de la Policia Local de data 23 de gener del 2014, després de realitzar-se inspecció a la direcció mencionada es va poder comprovar que la grua en qüestió havia sigut retirada. Pel que fa a l'estat ruïnós de l'immoble, seria competència del Departament de Conservació d'Immobles, i la plaga de paneroles i rosegadors correspondria a la Regidoria de Sanitat (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insistix a denunciar que, menys la grua, tot seguix igual:

(...) els ferros continuen penjant, la brutícia que hi ha dins (rates, paneroles, fem, etc.) i les 10 o 12 persones que hi malviuen i fan foc per a preparar menjars (...) no hi ha vorera al costat de l'obra (...) les persones que es dirigixen al centre provincial de logopèdia han de fer-ho per la carretera, en haver col·locat un contenidor de fem en la vorera de davant (...).

Acordarem el tancament de l'expedient després d'acceptar l'Ajuntament d'Alacant la nostra recomanació consistent que, des dels departaments de servicis socials, sanitat i conservació d'immobles, s'adopten, sense més demora, totes les mesures necessàries per a atendre les persones sense sostre que ocupen l'immoble, i garantir la seua adequada conservació, neteja i desratització, i assegurar el trànsit dels vianants per les voreres.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1400520 es dirigix a esta institució per manifestar que fa aproximadament un any i mig va denunciar davant de l'Excm. Ajuntament de València les molèsties generades pel referit edifici en ruïnes, les finestres i portes del qual produïxen sorolls en colpejar constantment durant els dies de vent. L'Ajuntament va informar que havia imposat diverses multes coercitives a la propietat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Excm. Ajuntament de València ens informa, entre altres qüestions, que:

(...) una vegada comprovat que ha sigut concedida llicència per a restauració de façana, l'expedient actualment es troba pendent d'informe de l'Oficina Tècnica Control de la Conservació de l'Edificació, als efectes d'imposar multa coercitiva, si la propietat no ha executat les obres de reparació ordenades en la Resolució U-185, de data 11 de febrer del 2008, i d'emetre nova ordre d'execució de les obres de reparació respecte d'aquelles assenyalades en l'informe de data 13 de febrer del 2013 que feien referència a les patologies de la façana posterior i que no van ser incloses en la Resolució abans citada (...).

Cal destacar que, en este últim informe de data 13 de febrer del 2013, l'Oficina Tècnica de Control de Conservació de l'Edificació indica que "(...) atesa la falta absoluta de manteniment i conservació de l'immoble i a fi d'evitar danys a les persones i els béns, esta oficina tècnica recomana a la propietat que enderroque l'immoble, i que sol·licite prèviament la preceptiva llicència d'enderrocament (...)".

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a denunciar la lentitud municipal a solucionar el problema denunciat, ja que la primera ordre d'execució va ser emesa al febrer del 2008.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte el temps transcorregut des de la denúncia d'estos fets, adoptara les mesures necessàries per a evitar que l'estat ruïnós de l'immoble en general cause danys a les persones o els béns i continue generant molèsties als veïns limítrofs.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1400024 ens expressa la seua disconformitat amb la falta de compliment de la Recomanació emesa per esta institució amb data 17 d'abril del 2013, en l'anterior expedient de queixa núm. 1214396, respecte dels sorolls provocats pel grup de pressió d'aigua en un immoble.

En la nostra resolució recomanarem a l'Excm. Ajuntament de Catarroja “que continue adoptant totes les mesures legals al seu abast per a aconseguir que la comunitat de propietaris substituïska l'actual bomba de pressió d'acord amb l'informe tècnic municipal de data 14 de gener del 2013”.

En contestació a la nostra petició d'informe, l'Ajuntament ens informa que:

(...) la corporació ha adoptat les mesures necessàries per a pal·liar el problema de contaminació acústica i s'ha suspés la utilització de la bomba de pressió d'aigua per part de la comunitat de propietaris (...) s'al·lega falta de pressió d'aigua després de la inutilització de la bomba de pressió (...) la corporació considera que correspondria als interessats dilucidar si el problema de la falta de pressió adduïda és causat per una deficiència en les instal·lacions privatives d'un veí o és una obligació que haja d'assumir la comunitat de propietaris (...) i no és l'Ajuntament competent per a resoldre actes i fets de dret privat tenint en compte que esta matèria correspon a la jurisdicció civil (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa insisteix a denunciar que l'Ajuntament va ordenar a la comunitat de veïns que adoptara mesures correctores per a eliminar els sorolls generats per la bomba d'aigua, lògicament, sense reduir la pressió necessària perquè el subministrament als habitatges continue sent suficient. Així mateix, considera que l'Ajuntament ha de continuar imposant multes coercitives fins que el problema estiga definitivament solucionat.

Així les coses, en la pàgina núm. 147 de l'expedient administratiu remés a esta institució consta un ofici subscrit per l'alcaldia amb data 7 d'octubre del 2013 (registre d'eixida núm. 6194), pel qual es requerix la comunitat de propietaris perquè, en un termini improrrogable de 10 dies, demostren les actuacions següents:

Acrediten el compliment de la Resolució d'alcaldia núm. 1793/2013, en la qual s'exigia l'adopció de les mesures necessàries per a eradicar les molèsties ocasionades per la bomba de pressió d'aigua i es garantisca el subministrament d'aigua calenta i freda a tots els immobles de la comunitat, ja que la solució adoptada comunicada a la corporació per la comunitat de propietaris no resulta efectiva segons la queixa rebuda per un veí d'aquella.

(...) la inobservança del present requeriment comportarà la imposició de multes coercitives a fi de complir a l'ordre d'execució dictada per Resolució d'alcaldia núm. 2083/2013, i la corporació es reserva la possibilitat d'iniciar l'oportú expedient sancionador (...).

Lamentablement, l'Ajuntament de Catarroja no va acceptar la nostra Recomanació consistent que continuara adoptant totes les mesures que foren necessàries, fins i tot les sancionadores, per a aconseguir el compliment per part de la comunitat de propietaris del requeriment municipal de data 7 d'octubre del 2013 amb l'objecte de garantir l'eliminació dels sorolls de la bomba i la suficient pressió d'aigua a tots els habitatges.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1400468 ens indica que havia sol·licitat reiteradament davant de l'Excm. Ajuntament de Torrent que es requerira el propietari d'una parcel·la perquè realitzara labors de neteja i la mantinguera en adequat estat d'ornament i salubritat.

En este context, és necessari recordar que l'article 180 (deure de conservació i rehabilitació i inspecció periòdica d'edificacions) de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, de la Comunitat Valenciana, estableix el següent:

Els propietaris de terrenys, construccions i edificis els hauran de mantindre en condicions de seguretat, salubritat, ornament públic i decor, i dur-hi a terme els treballs i obres necessaris per a conservar o rehabilitar les seues condicions imprescindibles d'habitabilitat, seguretat, funcionalitat o ús efectiu que permetrien obtindre la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga pròpia. També tenen este deure els subjectes obligats d'acord amb la legislació estatal sobre rehabilitació, regeneració i renovació urbanes.

Per això, l'art. 182 (ordres d'execució d'obres de conservació i d'obres d'intervenció) de l'esmentada Llei 5/2014, de 25 de juliol, estableix que les obligacions de l'ajuntament en relació amb les ordres d'execució seran:

a) Dictar les mencionades ordres d'execució d'obres de reparació, conservació i rehabilitació dels edificis deteriorats o que estiguen en condicions deficientes per a ser utilitzats.

(...)

3. Les ordres d'execució poden comminar, així mateix, a la neteja, tancament, retirada de cartells o altres elements impropis de l'immoble.

(...)

5. L'incompliment injustificat de l'ordre faculta l'Administració per a adoptar una d'estes mesures:

a) Execució subsidiària a costa de l'obligat, fins al límit del deure de conservació.

b) Imposició de fins a deu multes coercitives, amb periodicitat mínima mensual, per valor màxim, cadascuna, d'un desé del cost estimat de les obres ordenades. L'import de les multes coercitives es destinarà preferentment a cobrir les despeses que genere l'execució subsidiària de l'ordre incomplida, i s'imposaran amb independència de les sancions que corresponga per la infracció o les infraccions comeses.



c) Convocatòria de procediment d'execució substitutòria, en els termes establerts per als programes d'actuació aïllada en substitució del propietari per incompliment del deure d'edificar.

6. Així mateix, en cas d'incompliment pel propietari del deure de rehabilitar, qualsevol interessat podrà iniciar els procediments establerts en els articles 185 i 186 d'esta llei.

Amb més motiu, l'art. 9.1 del Reial decret legislatiu estatal 2/2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl, assenyala que:

(...) el dret de propietat dels terrenys, les instal·lacions, construccions i edificacions, comprén, siga quina siga la situació en què es troben, els deures de dedicar-los a usos que no siguen incompatibles amb l'ordenació territorial i urbanística; conservar-los en les condicions legals per a servir de suport a este ús i, en tot cas, en les de seguretat, salubritat, accessibilitat i ornament legalment exigibles (...).

L'Ajuntament de Torrent va acceptar la nostra recomanació consistent que, d'acord amb allò que hi ha previst en la legislació vigent, continue impulsant l'adopció de les mesures de neteja que calga per a aconseguir la conservació de l'immoble en unes adequades condicions higienicosanitàries.

El mateix resultat positiu vam obtenir en la queixa núm. 1408812, respecte de la falta de neteja d'una parcel·la amb risc d'incendi al municipi del Campello.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 1407102 ens traslladava el seu desacord amb la passivitat de l'Excm. Ajuntament d'Alacant en l'adopció de mesures efectives que aconseguisquen l'adequada conservació de l'immoble i impedisquen que siga ocupat per persones sense sostre. L'autora de la queixa ens indica que "hi ha contínues baralles, crits, brutícia, defecacions, etc. No podem obrir les finestres de ma casa".

Una vegada admesa a tràmit la queixa, l'Ajuntament d'Alacant ens indica, entre altres qüestions, que:

(...) s'està instruint el corresponent expedient per a exigir a la propietat del bé la realització de les obres i treballs necessaris per a adaptar els béns immobles a les condicions establides en la normativa urbanística (...) respecte de la qüestió de l'ocupació de l'immoble, es tracta d'una qüestió de seguretat ciutadana i de salubritat i per això des d'este departament s'ha donat trasllat als servicis corresponents: a la policia municipal i al servici de sanitat perquè es duga a terme l'actuació oportuna (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa insisteix a denunciar que tot segueix igual: "(...) els transeünts continuen vivint en l'edifici, i este continua sent el wc públic de tots els qui realitzen botelló a la plaça de la Pipa (...) a més dels crits, baralles, brutícia (...) la policia local no acudix, no es tapien els accessos (...) què més ha de passar perquè es donen compte que eixe edifici és un focus d'insalubritat i violència? (...)".

Així les coses, l'incompliment del deure de conservació de l'immoble per part del seu propietari ha propiciat l'ocupació per persones sense sostre, com també la seua utilització com a urinari públic per part dels qui consumixen alcohol en la via pública als seus voltants. Esta situació justifica una intervenció global i coordinada per part de distints servicis municipals: servicis socials, sanitat, seguretat ciutadana i conservació d'immobles.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, tenint en compte el temps transcorregut des de la primera denúncia d'estos fets al març del 2011, per part dels departaments de servicis socials, sanitat, policia local i conservació d'immobles s'adopten totes les mesures que siguen necessàries per a evitar que el lamentable estat d'abandó i conservació de l'immoble continue generant injustament molèsties als veïns limítrofs.

#### 5.4. Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador

En termes semblants als d'anys anteriors, les queixes que hem tramitat durant 2014 segueixen referint-se 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.

Per a impedir la consolidació de les construccions il·legals, amb el greu dany que això implica per al medi ambient i l'ordenació del territori, el Síndic de Greuges no es cansa de repetir i destacar, en les recomanacions i suggeriments que es pronuncien, 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.

L'autor de la queixa núm. 1409578 ens indica que ha denunciat davant de la guàrdia civil i davant de l'Excm. Ajuntament de Benilloba la realització d'obres per part del seu veí limítrof sense comptar amb la preceptiva llicència, i que ha enderrocat la paret mitgera del seu habitatge, ha buidat el buit de l'escala i s'han produït clevills a la seua casa, però fins ara no ha rebut assistència dels servicis tècnics municipals i tem fins i tot per les condicions de seguretat del seu habitatge.

Per la seua banda, l'Ajuntament de Benilloba ens remet un informe subscrit per l'arquitecta de l'Agència Gestora dels Municipis de Muntanya de l'Excm. Diputació d'Alacant, en què indica respecte d'això: "(...) que s'observa que s'està duent a terme obra consistent en la realització d'una teulada al pati de l'habitatge. Que l'esmentada actuació no es pot emparar en la llicència concedida al moment oportú per a enlluir la façana i pujar la seua altura (...)".

Respecte de les obres denunciades per la promotora de la queixa, que, segons les seues manifestacions, afecten la mitgera del seu habitatge i podrien produir danys en l'estructura de l'edifici, atesa la seua antiguitat, l'arquitecta indica que "(...) no s'ha pogut constatar l'execució d'obres que puguen afectar la casa limítrof, ja que en aquell moment no s'estava realitzant cap tipus d'obra d'esta naturalesa (...)", expressava també que, cas

que estes s'hagueren realitzat, tampoc estarien emparades per la llicència atorgada referida a “(...) enlluir façana i pujar la seua altura (...)”.

Hem de recordar que l'Administració municipal té atribuïdes competències urbanístiques, l'exercici de les quals és irrenunciable (art. 25.2 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local), i entre estes es troba vetlar pel compliment de les condicions de les llicències atorgades, per la qual cosa, davant de la denúncia formulada per la promotora de la queixa, i el fet que en l'informe tècnic no es constata, però tampoc es descarta, la realització d'obres que afecten la mitgera i la propietat de la interessada, hauria de girar visita d'inspecció per a comprovar, de forma definitiva, l'existència o no de les obres denunciades, i si escau, obrir el corresponent procediment de restauració de la legalitat urbanística, independent de l'expedient sancionador.

Tot això, tornant a recordar que els actes de les corporacions locals produeixen efectes entre esta i el subjecte a l'activitat del qual es referisquen, però no alteraran les situacions jurídiques privades entre este i les altres persones, i que les llicències són atorgades excepte el dret de propietat i sense perjudici de tercers, per la qual cosa compel·lir els propietaris al compliment de les obligacions com a limítrofs o titulars de servituds de parets mitgeres entre les seues finques no resulta competència de l'Administració local, sinó només les qüestions relatives a la realització de l'interés públic urbanístic, ja que els aspectes juridicoprivats relacionats amb l'exercici del dret de propietat queden fora del camp d'actuació de les potestats administratives.

Lamentablement, l'Ajuntament de Benilloba no va acceptar la nostra recomanació consistent que, fent ús de les seues competències urbanístiques, comprove l'existència d'obres no emparades per la llicència atorgada al moment oportú al propietari de l'habitatge, i que, si escau, en dicte la suspensió i inicie procediment de restauració de la legalitat urbanística, com també el corresponent expedient d'infracció urbanística.

D'altra banda, davant del temps transcorregut sense que es reposara la vorera de vianants a la seua situació original, tot retirant els pals i tornant el cablejat a la seua posició en la façana, una comunitat de propietaris va sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant que iniciara l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística, sense haver obtingut un resultat satisfactori (queixa núm. 1408098).

La resposta de l'Ajuntament a la nostra petició d'informe va ser que “(...) des de les àrees d'urbanisme i atenció urbana s'estan duent a terme les accions oportunes per a resoldre este assumpte com més prompte millor (...)”.

En este sentit, l'article 24 de l'Ordenança reguladora del procediment per a l'atorgament de llicències urbanístiques i ambientals i figures afins de l'Ajuntament d'Alacant disposa en l'article 24.6 el següent:

En cas d'obres majors o d'actuacions que es realitzen en la via pública, s'exigirà que el peticionari constituïska una fiança, que tindrà com a objecte garantir el compliment de les condicions imposades en la llicència, la reparació dels possibles desperfectes que les obres o instal·lacions puguén causar en la via pública i en el mobiliari urbà, i l'exacte compliment del que autoritza.

Tal com assenyala el propi informe remés per l'Ajuntament d'Alacant, en este cas concret la llicència es va atorgar sense que es constituïra fiança per part de la mercantil sol·licitant, que, tal com disposa l'esmentada Ordenança municipal, és qui hauria de garantir la reparació dels desperfectes que s'hagueren produït amb motiu de la realització de les obres; en el cas que ens ocupa, la reposició de la vorera i la retirada del pal instal·lat per a la subjecció provisional dels cables de llum, telèfon i TV per cable.

Així, una vegada declarada la caducitat de les llicències, este Ajuntament hauria d'exercir la potestat d'execució forçosa, reconeguda en l'article 4 de la Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local, a fi dur a terme les reparacions objecte de la queixa, i caldria, igualment, iniciar procediment d'execució subsidiària de les obres necessàries per a la correcta reposició del domini públic local, i atorgar a l'interessat (titular de les llicències), un termini d'audiència, a fi que puga examinar l'expedient i, davant d'este, formular les al·legacions que considere pertinents.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, una vegada declarada la caducitat de les llicències de demolició i obra nova, amb la major celeritat possible es tramite el corresponent expedient d'execució subsidiària de les obres necessàries per a la reposició de la vorera i la retirada del pal instal·lat per a la subjecció provisional de cables en el referit carrer.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1400684 denunciava que s'estaven realitzant obres sense llicència, a pesar de les indicacions realitzades al promotor de l'obra per part del departament d'urbanisme de l'Ajuntament d'Alacant, i que feia cas omís també d'una sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

Tenint en compte estos fets, l'article 231 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, de la Comunitat Valenciana, (d'ara endavant, LOTUP), obliga l'Ajuntament d'Alacant a adoptar, de manera ineludible, les mesures següents:

- a) Les dirigides a la restauració de l'ordre jurídic infringit i de la realitat física alterada o transformada com a conseqüència de l'actuació il·legal.
- b) La iniciació dels procediments de suspensió i anul·lació dels actes administratius en què poguera emparar-se l'actuació il·legal.
- c) La imposició de sancions als responsables, prèvia la tramitació del corresponent procediment sancionador, això sense perjudici de les possibles responsabilitats civils o penals.

El caràcter inexcusable de l'exercici d'estes potestats es reconeix expressament en l'art. 231 de la LOTUP, 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.

D'altra banda, l'article 236 de la LOTUP prescriu que:

(...) sempre que no hagueren transcorregut més de quinze 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 les condicions assenyalades en esta, l'alcalde requerirà el propietari perquè, en el termini de dos mesos, sol·licite l'oportuna autorització urbanística o ajuste les obres a les condicions de la llicència atorgada.

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 el nostre esdevenidor. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, la certesa i el bé comú, després, a través d'actes injustos, s'incomplisquen; una vegada que s'ha generalitzat l'incompliment, és difícil saber fins on es pot arribar.

Afortunadament, l'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que, de conformitat amb els deures legals que es deriven de normativa urbanística, execute els expedients de restauració de la legalitat urbanística adoptats, dispose la demolició de les obres que, si escau, foren o resultaren il·legalitzables, done informació dels tràmits als promotors de la queixa, dins dels terminis legalment establerts, per a evitar que la prescripció de l'acció de restabliment de la legalitat infringida adoptada comporte la seua consolidació, tenint en compte que l'incompliment d'eixe deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1401777 ens manifestava que a la parcel·la limítrof a la seua propietat, des de fa anys, s'estan cometent greus irregularitats quant a les normes urbanístiques, amb total consentiment per part de l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert.

El propietari de la parcel·la, com a conseqüència d'una sentència del Tribunal Suprem, va demolir l'antic edifici, el qual ha executat posteriorment; davant de la seua sorpresa ha començat la construcció de l'edifici actual amb encara més greus irregularitats urbanístiques i amb la passivitat de l'Ajuntament.

Després de diversos escrits (el primer de 27 maig del 2013) a l'Ajuntament i de nombroses visites li han comunicat que no volen deixar que veja l'expedient relacionat amb la construcció del mencionat edifici; davant d'esta situació es pregunta què haurà d'amagar l'Ajuntament per a no deixar-lo veure l'expedient i per què no actua amb total transparència i imparcialitat; per això, sol·licita l'empara d'esta institució per a poder tindre accés a l'expedient i perquè no es vulneren els seus drets per part de l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert.

Una vegada concloua la investigació, efectuem les següent recomanacions a l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert:

1. Que conteste de forma motivada totes i cadscuna de les qüestions plantejades per l'autor de la queixa en les seues sol·licituds d'informació urbanística i que s'adopten les mesures oportunes per a garantir el major accés a la informació, tant quant a la vista de

l'expedient, com quant al lliurament de la documentació que, si s'escau, demane el promotor de la queixa.

2. Que, de conformitat amb els deures legals que es deriven de la legislació urbanística, 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, done informació dels tràmits al promotor de la queixa, dins dels terminis legalment establits, per a evitar que la prescripció de l'acció de restabliment de la legalitat infringida comporte la seua consolidació, tenint en compte que l'incompliment d'eixe deure és títol d'imputació de responsabilitat a les autoritats o funcionaris que romanguen inactius.

Lamentablement, l'Ajuntament d'Alcalà de Xivert no va acceptar la nostra recomanació.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1408052 ens exposa que l'Ajuntament del Campello encara no ha iniciat l'expedient per a la declaració de caducitat de la llicència, ni tampoc els expedients per a restaurar la legalitat urbanística i sancionador, tal com va indicar el cap del Servei de Disciplina Urbanística en el seu informe de data 25 de juliol del 2013.

Estos fets van ser objecte de l'anterior expedient de queixa núm. 1306754, en el qual l'Ajuntament va informar que iniciaria la tramitació de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística.

En la queixa que ens ocupa, l'Ajuntament del Campello ens informa que "(...) per Decret núm. 115-2014, de data 16 de maig del 2014, pel Sr. regidor de Territori i Habitatge s'ha iniciat el corresponent expedient de restauració de la legalitat urbanística (...)". En el mencionat Decret es detallen fins a 5 infraccions urbanístiques, una de les quals és imprescriptible, com és la invasió de sòl públic. En la descripció de les infraccions es fa referència a un "conveni" que no ha sigut remés a esta institució i que no apareix publicat en cap butlletí oficial.

En la fase d'al·legacions a l'informe municipal, l'autor de la queixa expressa el seu desacord amb la tardança municipal a iniciar i tramitar l'expedient de restauració de la legalitat urbanística; que la llicència d'obres és de l'any 2002 i que estaria caducada; l'estat de ruïna en què es troba el mur del carrer Oviedo i el reiterat incompliment municipal, durant més de 14 anys, de l'obligació d'urbanitzar el vial públic esmentat.

Partint d'estos fets, cal tindre en compte que la primera denúncia de l'autor de l'obra va ser presentada amb data 3 de febrer del 2011 i que, segons reconeix el propi Ajuntament, el procediment de restauració de la legalitat urbanística s'ha incoat a través del Decret núm. 115-2014, de data 16 de maig del 2014, és a dir, més de tres anys després.

Si bé és cert que, de vegades, no resulta fàcil reaccionar amb promptitud davant de tots els il·lítics urbanístics que es cometen en un terme municipal, no ho és menys que si es detecta o es denuncia un incompliment de la normativa urbanística, les autoritats locals tenen l'obligació de restablir la legalitat urbanística vulnerada, en el termini màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres, ja que, en cas contrari, les obres il·legals acaben consolidant-se sense poder ordenar-ne la demolició.

L'apartat tercer de la disposició transitòria primera de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana (d'ara endavant, LOTUP), assenyala que “els procediments en tramitació en la data d'entrada en vigor de la present llei relatiu a disciplina urbanística (...) s'ajustaran a les disposicions vigents en el moment d'iniciar-se el corresponent procediment”.

Per això, en el cas que ens ocupa, com el procediment de disciplina urbanística ja s'havia iniciat amb anterioritat a l'entrada en vigor de la LOTUP, seguirà regulant-se per la legislació anterior, és a dir, per la derogada Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV).

El caràcter inexcusable de l'exercici d'estes potestats es reconeix expressament en l'art. 220 de la Llei 16/2009, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV), a saber:

L'adopció de les mesures de restauració de l'ordre urbanístic infringit és una competència irrenunciable i d'inexcusable exercici per l'administració actuant. Ni la instrucció de l'expedient sancionador, ni la imposició de multes exonera l'administració del seu deure d'adoptar les mesures tendents a la restauració de l'ordre urbanístic infringit, en els termes establits en esta Llei. Les sancions per les infraccions urbanístiques que s'observen s'imposaran amb independència d'estes mesures.

I és que no pot ser d'una altra manera, els drets constitucionals a un medi ambient adequat i a 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).

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre la contestació de l'Ajuntament del Campello sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, tenint en compte el temps transcorregut des de la primera denúncia presentada el 3 de febrer del 2011, s'impulse la tramitació de l'expedient per a restablir la legalitat urbanística conculcada i s'evite que prescriga l'acció per a demolir les obres il·legalitzables; s'ordene l'immediat enderrocament de les obres que invadixen el domini públic; s'adopten mesures respecte de l'estat de ruïna del mur del carrer Oviedo i es dispose la urbanització del vial.

La paralització del procediment incoat per a restablir la legalitat urbanística respecte d'unes obres il·legals efectuades en el sòl no urbanitzable d'agost va constituir l'objecte de la queixa núm. 1407996. La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens remet un informe de què es desprén que a l'autor de la queixa:

(...) es va indicar que este centre directiu formularia requeriment d'informació sobre els fets denunciats a l'Ajuntament d'Agost, i amb això s'iniciarien les corresponents actuacions prèvies en matèria de restabliment de la legalitat urbanística. Per tant, no és certa l'afirmació de l'interessat que no ha obtingut resposta al seu escrit presentat amb data 15/10/2013 (...) en estos moments, com a conseqüència dels fets denunciats per l'interessat, està

en tramitació el procediment de restabliment de la legalitat urbanística, que es troba en fase de requeriment de legalització i estudi de les al·legacions presentades (...).

L'apartat tercer de la disposició transitòria primera de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana (d'ara endavant, LOTUP), assenyala que “els procediments en tramitació en la data d'entrada en vigor de la present llei relatius a disciplina urbanística (...) s'ajustaran a les disposicions vigents en el moment d'iniciar-se el corresponent procediment”.

Per això, en el cas que ens ocupa, com el procediment de disciplina urbanística ja s'havia iniciat amb anterioritat a l'entrada en vigor de la LOTUP, seguirà regulant-se per la legislació anterior, és a dir, per la derogada Llei 16/2009, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV).

Així les coses, si bé és cert que, de vegades, no resulta fàcil reaccionar amb promptitud davant de tots els il·límits urbanístics que es cometen en un terme municipal, no ho és menys que si es detecta o es denuncia un incompliment de la normativa urbanística, les autoritats locals tenen l'obligació de restablir la legalitat urbanística vulnerada, en el termini màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres, ja que, en cas contrari, les obres il·legals acaben consolidant-se sense poder ordenar-ne la demolició.

El caràcter inexcusable de l'exercici d'estes potestats es reconeix expressament en l'art. 220 de la Llei 16/2009, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV), a saber:

L'adopció de les mesures de restauració de l'ordre urbanístic infringit és una competència irrenunciable i d'inexcusable exercici per l'Administració actuant. Ni la instrucció de l'expedient sancionador, ni la imposició de multes exonera l'Administració del seu deure d'adoptar les mesures tendents a la restauració de l'ordre urbanístic infringit, en els termes establits en esta llei. Les sancions per les infraccions urbanístiques que s'observen s'imposaran amb independència d'estes mesures.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient va acceptar la nostra recomanació perquè continuara amb la tramitació de l'expedient per a restablir la legalitat urbanística conculcada i evitara que prescriga l'acció per a demolir les obres que puguen ser il·legalitzables.

Finalment, l'autora de la queixa núm. 1408767 ens exposa que, a través d'un escrit presentat amb data 30 de setembre del 2013, ha sol·licitat a l'Excm. Ajuntament de Finestrat la retirada d'uns cavalls d'una parcel·la, en la qual s'havia construït un habitatge en compte d'una quadra. Al mateix temps, ens indica que les condicions imposades en l'informe favorable emés per la Direcció Territorial de la Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua amb data 27 de setembre del 2012 no s'han complit, concretament, les observacions realitzades respecte de la zona de recollida de palla i la pista de domadura. A més, la construcció efectivament realitzada no s'ajusta a la detallada en els plans presentats, i les condicions higienicosanitàries són molt deficientes.



En efecte, segons es reconeix en l'informe de data 11 de setembre del 2014, emés per l'enginyera agrònoma i cap de Secció de Millora Rural en la Direcció Territorial de l'esmentada Conselleria a Alacant:

(...) la construcció existent no s'ajusta al document tècnic que va servir de base per al nostre informe favorable de 27 de setembre del 2012 (...) es pot concloure que la solució constructiva és la pròpia d'una habitatge i no d'una quadra (...) tenint en compte que no s'han complit les condicions previstes en el nostre informe favorable de data 27 de setembre del 2012, i que l'ús aparent que se li va donar a la construcció és d'habitatge, es considera convenient traslladar el present informe a l'Ajuntament de Finestrat per ser l'òrgan competent en temes d'infraccions urbanístiques (...).

Per la seua banda, l'Ajuntament de Finestrat ens indica que:

(...) l'explotació equina de referència compta amb les preceptives llicències d'obres (inclòs el canvi d'ubicació de la pista de domadura) i d'ocupació (...) quant a les molèsties generades a la parcel·la limítrof, es va iniciar expedient d'ordre d'execució per Decret de 18 d'octubre del 2013, i es va requerir la propietat perquè construïra un muret amb la finalitat d'evitar l'arrossegament d'excrements i purins a les parcel·les limítrofs (...) davant de la constatació que el muret s'havia enfonsat, es va dictar nova ordre d'execució per a la seua reconstrucció i, davant de l'incompliment per part de la propietat, per Decret 2014/0736, de 26 de juny, es va imposar una primera multa coercitiva (...) la inspecció urbanística informa que les obres segueixen sense executar-se, per la qual cosa es continuarà amb la imposició de multes coercitives, de conformitat amb la normativa aplicable (...).

En la fase d'al·legacions a ambdós informes, l'autora de la queixa insistix a denunciar

(...) les molèsties que ens estan causant la falta de recollida, neteja i atenció en el tractament dels purins i excrements dels animals que habiten a 14 metres del nostre habitatge habitual, que provoquen olors insuportables, així com plagues d'insectes i altres animals (...) sol·licitem la visita d'inspecció d'un tècnic municipal en matèria de sanitat i salut pública a la nostra parcel·la perquè comprove els fets que relatem (...).

Així les coses, l'enginyera agrònoma de la Conselleria va efectuar una visita a la zona el 5 de setembre del 2014 i hi va poder comprovar que "(...) la construcció existent no s'ajusta al document tècnic que va servir de base per al nostre informe favorable de 27 de setembre del 2012 (...)", ja que el que hi ha efectivament construït no és una quadra, sinó un habitatge (...)".

L'Ajuntament de Finestrat, a través d'un informe emés pel cap del Departament Juridicoadministratiu d'Urbanisme, afirma que l'explotació equina compta amb les preceptives llicències d'obres i d'ocupació. No obstant això, no consta que haja efectuat una visita d'inspecció a la zona per a comprovar que el que hi ha efectivament construït coincideix amb allò que s'ha autoritzat, per la qual cosa, davant del complet reportatge fotogràfic efectuat per l'enginyera agrònoma de la Conselleria, efectivament no s'ha construït una quadra, sinó una habitatge.

En conseqüència, l'Ajuntament, a més de continuar imposant multes coercitives per a aconseguir el compliment de les ordres d'execució dictades amb l'objecte d'evitar les

molèsties a les parcel·les limítrofs, ha d'incoar un expedient de restabliment de la legalitat urbanística perquè s'han fet obres que no estan emparades per les llicències concedides i que no s'ajusten al document tècnic que va servir de base per a l'informe favorable de 27 de setembre del 2012 emés per la Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua.

D'altra banda, segons ens indica l'autora de la queixa, els cavalls es troben a tan sols 14 metres del seu habitatge, per la qual cosa no s'està complint el requisit mínim exigít per l'article 3.5 del Decret del Consell 119/2010, de 27 d'agost, pel qual es regula l'ordenació de les explotacions equines no comercials de xicoteta capacitat:

En el cas d'explotacions que alberguen més de 5 UGM, estes hauran de disposar d'una base territorial de, com a mínim, 2.500 m<sup>2</sup>; les quadres on s'alberguen els animals hauran d'estar a una distància mínima de 100 metres de qualsevol habitatge, excepció feta de la situada en l'explotació. El mesurament per al càlcul d'esta distància s'efectuarà des del punt de l'habitatge més pròxim a la quadra on s'alberguen els animals fins a esta.

L'article 2.2 del mencionat Decret 119/2010 assenyala que:

(...) s'entendrà per explotació ramadera equina no comercial de xicoteta capacitat: qualsevol instal·lació, construcció o en el cas de cria a l'aire lliure, qualsevol lloc en què es tinguen, crien, es manegen o s'exposen al públic animals de l'espècie equina, sense finalitats lucratives, i s'alberguen un màxim de 8 unitats de bestiar major (UGM). A estos efectes, els animals majors de 12 mesos equivaldran a 1 UGM i els animals majors de 6 mesos i menors de 12 mesos a 0,5 UGM.

L'article 10 del referit Decret 119/2010, de 27 d'agost, disposa que "l'incompliment de les obligacions establides en el present decret es considerarà infracció administrativa, d'acord amb el que preveu el títol IX de la Llei 6/2003, de 4 de març, de la Generalitat, de ramaderia de la Comunitat Valenciana, i, en el no que no hi ha previst, d'acord amb la Llei 8/2003, de 24 d'abril, de sanitat animal, i donarà lloc, prèvia instrucció de l'oportú procediment, a les corresponents sancions administratives".

Per la seua banda, l'article 84.2 de la Llei estatal 8/2003, de 24 d'abril, tipifica com a infracció greu "l'inici de l'activitat en una explotació d'animals de nova instal·lació, o l'ampliació d'una explotació ja existent, sense comptar amb l'autorització prèvia administrativa o sense la inscripció en el registre corresponent". En el cas que ens ocupa, l'enginyera agrònoma reconeix que "(...) la construcció existent no s'ajusta al document tècnic que va servir de base per al nostre informe favorable de 27 de setembre del 2012 (...)".

Entre les sancions administratives, a més de les multes, l'article 152 de la Llei 6/2003, de 4 de març, de ramaderia de la Comunitat Valenciana, preveu la suspensió temporal de l'activitat.

Quant a l'execució d'obres diferents de les autoritzades, l'article 231 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana, disposa que "les actuacions que contravinguen l'ordenació urbanística donaran lloc a l'adopció per l'administració competent de 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, sense perjudici de les possibles responsabilitats civils o penals.

En el cas que ens ocupa, els cavalls es troben a 14 metres de l'habitatge de l'autora de la queixa; les molèsties per les fortes olors i les plagues d'insectes són insuportables; s'ha incomplert l'informe favorable de la Conselleria de data 27 de setembre del 2012 i la construcció efectivament realitzada no es correspon amb l'autoritzada, perquè s'ha executat un habitatge en lloc d'una quadra.

Tant l'Ajuntament de Finestrat com la Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana van acceptar la nostra recomanació consistent que, de forma coordinada i dins del seu respectiu àmbit competencial, adopten totes les mesures previstes legalment per a eliminar les molèsties que injustament està suportat l'autora de la queixa i la seua família, i que s'evite el compliment de l'informe favorable de la Conselleria de data 27 de setembre del 2012 i que s'allunyen els cavalls per a respectar la distància mínima a l'habitatge més pròxim, i així complir les ordres d'execució dictades per a garantir unes adequades condicions higienicosanitàries i demolir les obres que siguen il·legalitzables.

Finalment, respecte de les queixes de què vam donar compte en l'informe anual de l'any passat i que es trobaven en tramitació, l'Ajuntament de Xàbia ha acceptat la nostra recomanació consistent que es dicte la corresponent resolució motivada en contestació al recurs de reposició presentat per l'autor de la queixa núm. 1300078, i que s'adopten totes les mesures que siguen necessàries per a restablir la legalitat urbanística conculcada, i que s'ordene la demolició de la part de la terrassa elevada construïda que no guarda la distància de dos 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.

## **b) HABITATGE**

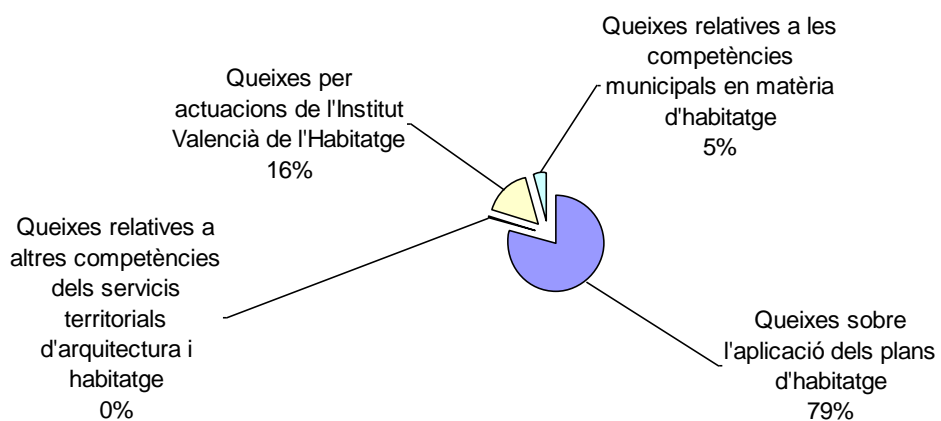
### **1. Introducció**

En matèria d'habitatge els ciutadans van plantejar davant d'esta institució al llarg de l'any 2014 un total de 307 queixes, davant de les 1.101 presentades en 2013, 556 en 2012 i 245 en 2011.

Respecte de l'evolució de les queixes presentades en esta matèria en els últims anys, en 2010 s'hi van presentar 603 queixes, en 2009 un total de 119 queixes i en 2008 un total de 83 queixes.

## 2. Habitatge en xifres

Àrea d'Habitatge	Queixes
Queixes sobre l'aplicació dels plans d'habitatge	244
Queixes relatives a altres competències dels servicis territorials d'arquitectura i habitatge	1
Queixes per actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	48
Queixes relatives a les competències municipals en matèria d'habitatge	14
<b>Total Àrea d'Habitatge</b>	<b>307</b>



### **3. Escassetat d'habitatges de protecció pública**

Segons férem constar en els anteriors informes anuals presentats davant les Corts, els problemes que determinats col·lectius especialment desfavorits troben a l'hora d'accedir a un habitatge de protecció pública han tornat a centrar l'actuació d'esta institució al llarg de l'any 2014. Tal com ja vam indicar en els informes corresponents als tres últims exercicis, efectivament es tracta d'un àmbit en què la crisi econòmica ha deixat sentir els seus efectes amb més intensitat, ja que ha desplegat els seus efectes, tant sobre el nombre d'habitatges de promoció pública disponibles —que és cada vegada menor—, com sobre el nombre de ciutadans que acudixen a sol·licitar este tipus d'habitatges, el qual és cada vegada més elevat.

Així les coses, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1318946 manifestava en el seu escrit de queixa que havia sol·licitat fa més de dos anys la concessió d'un habitatge de promoció pública però no li l'havien adjudicat, tot i el temps que havia transcorregut des de llavors.

La interessada assenyalava que la situació que travessaven feia especialment urgent la concessió d'este habitatge, ja que el propietari de la casa en què ella residix (juntament amb la seua germana, dues nebodes i el fill d'una d'elles, de 4 anys) es trobava en un procediment de desnonament, el qual, segons ens indicava, es faria efectiu el 8 de gener del 2014.

Per la seua banda, en l'expedient de queixa núm. 1318691, la ciutadana que va promoure la seua incoació ens manifestava que diverses vegades havia demanat que li concediren un habitatge de promoció pública i no li l'havien adjudicat, tot i el temps transcorregut des de llavors.

La interessada ens relatava en el seu escrit de queixa la situació econòmica i familiar que vivien, i que feia especialment urgent la concessió de l'habitatge, perquè estava en l'atur i la seua unitat familiar estava integrada, a més de per ella, pel seu marit i dos fills menors, un d'ells afectat per una discapacitat del 40% per síndrome de Down, com també pel fet de no poder pagar la renda de l'habitatge en què residixen, cosa que motivaria la rescissió imminent del contracte de lloguer.

Finalment, i en esta exposició exemplificativa dels expedients tramitats per este motiu, destaquem el cas de la promotora de l'expedient núm. 1400114, que denunciava el retard que estava experimentant en la concessió d'un habitatge de promoció pública que estan sol·licitant ella i la seua mare des de l'any 2010. Segons relataven les interessades, la necessitat que se'ls adjudicara un habitatge era particularment urgent en l'actualitat, perquè en breu serien desnonades del pis en què residien en règim de lloguer.

En estos expedients, la Conselleria ens va informar, mitjançant l'entitat d'Infraestructures (EIGE), que esta Entitat "(...) està fent tot el que pot per a la

recuperació i posada a disposició d'habitatges de promoció pública per tal d'atendre les sol·licituds presentades en el Registre de Demandants d'Habitatge de Promoció Pública en arrendament, com és el cas que ens ocupa”.

L'informe emés assenyalava que:

No obstant això, la demanda supera la disponibilitat d'habitatges en el municipi i això implica que les sol·licituds hagen de ser baremades i avaluades per a establir un ordre de prioritat per a l'accés als habitatges disponibles en cada moment.

L'Administració ens comunicava així mateix que:

Totes les administracions implicades estan incrementant els esforços per a, amb la major celeritat possible, donar una solució a la problemàtica social i atendre al nombre més gran possible de sol·licituds d'habitatge, tenint en compte les circumstàncies personals, familiars i econòmiques dels sol·licitants, i intentant en tot moment fer complir l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Finalment, l'Administració ens informava que, en estos casos, encara que la puntuació dels sol·licitants en relació amb la resta de demandants no possibilitava l'adjudicació d'habitatge de promoció pública actualment, i la seua posició en la llista baremada, tenint en compte la disponibilitat d'habitatge de promoció pública en el municipi, no feia possible garantir l'accés a un habitatge en un termini tancat, el seu cas se sotmetria a la consideració de la comissió mixta, però que també seria aconsellable recórrer a altres alternatives complementàries d'accés a l'habitatge.

En estos expedients de queixa i en aquells altres que versaven sobre esta mateixa qüestió, esta institució va manifestar en les seues recomanacions que era conscient de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot a causa del nombre insuficient d'habitatges i de la demanda creixent respecte d'estos, per culpa de l'agreujament de la situació econòmica actual. Tanmateix, calia destacar el temps que els promotors dels expedients portaven esperant l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública, el qual, però, mai no arribava.

En este sentit, vam recordar que l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que:

La Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes.

En virtut de tot el que antecedit, en estos expedients de queixa considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Entitat d'Infraestructures EIGE) que, tenint en compte el període de temps que havia transcorregut des de la primera sol·licitud formulada pels interessats, s'adjudicara al més aviat possible un habitatge de protecció pública als autors de la queixa.

En estos expedients de queixa, l'acceptació de les recomanacions emeses en va determinar el tancament.

Al llarg de l'any 2014, esta institució ha tramitat diversos expedients de queixa en què les demandants d'habitatge ens indicaven que la urgent necessitat accedir a un habitatge de promoció pública estava especialment motivada pel fet d'haver patit violència de gènere o estar patint-la actualment.

Així, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1318694 es va dirigir a esta institució per manifestar que feia més de 4 anys que va sol·licitar un habitatge a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, i que li van dir que reunia tots els requisits legals per a això i ocupava el 9é lloc en la llista d'espera. Ens indicava que la seua situació era desesperada: és mare fadrina, víctima de violència de gènere i amb un grau de discapacitat del 65%.

Per la seua banda, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, a través de l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat (EIGE), ens va informar que:

(...) és conscient esta entitat de l'increment dels casos de violència de gènere i la gravetat que açò implica per a les dones afectades per esta xacra (...) s'incrementarà la col·laboració amb els ajuntaments a fi d'intentar realitzar un seguiment més pròxim d'estos casos (...) en esta data a sol·licitem informe social a l'Ajuntament de Sagunt a fi de facilitar el seguiment de la situació de l'autora de la queixa i, si és necessari, en coordinació amb la Conselleria de Benestar Social, buscar la millor solució possible per a ella en tots els àmbits, inclòs el de manca d'habitatge (...).

Tenint en compte la situació d'extrema gravetat en què es troba l'autora de la queixa —mare fadrina, víctima de violència de gènere i amb un grau de discapacitat del 65%—, esta institució va considerar que s'havien d'extremar els esforços per a aconseguir l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública com més prompte millor.

En el mateix sentit, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1318745 es va dirigir a esta institució per manifestar la seua disconformitat amb l'excessiu retard que s'estava produint en l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública que va sol·licitar amb data 30 de novembre del 2010. Ens indicava que la seua situació era desesperada: era víctima de violència de gènere i viu amb la seua filla i el seu nét de dos anys i mig d'edat.

Per la seua banda, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, a través de l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat (EIGE), ens va informar que:

(...) és conscient esta entitat de l'increment dels casos de violència de gènere i la gravetat que això implica per a les dones afectades per esta xacra (...) s'incrementarà la col·laboració amb els ajuntaments a fi d'intentar realitzar un seguiment més pròxim d'estos casos (...) en esta data se sol·licita informe social a l'Ajuntament d'Alacant a fi de facilitar el seguiment de la situació de l'autora de la queixa i, si és necessari, en coordinació amb la Conselleria de Benestar Social, buscar la millor solució possible per a ella en tots els àmbits, inclòs el de manca d'habitatge (...).

En la fase d'al·legacions a l'informe remés per l'entitat EIGE a esta institució, l'autora de la queixa insistix a expressar que:



(...) actualment seguisc en tractament psicològic per la depressió desencadenada per les situacions viscudes (...) no entenc el que diu la Conselleria que es posarà en contacte amb l'Ajuntament per a comprovar la meua situació, crec que és una manera de dir, de manera elegant, que no faran res, perquè, segons ells, no es pot fer res (...).

En estos expedients de queixa, tenint en compte la situació d'extrema gravetat en què es trobaven les autores de les queixes i les seues famílies, esta institució va considerar que s'havien d'extremar els esforços per a aconseguir l'adjudicació d'un habitatge de protecció pública al més aviat possible.

En este sentit, en les resolucions emeses es va recordar que l'article 28 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de violència de gènere disposa el següent: "Les dones víctimes de violència de gènere seran considerades col·lectius prioritaris en l'accés a habitatges protegits".

Per la seua banda, l'article 38 de la Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, advertix que:

Les dones víctimes de maltractaments que hagen hagut d'abandonar el seu domicili tindran accés preferent als habitatges socials o, si s'escau, tindran preferència en la percepció d'una prestació econòmica específica per al lloguer d'un habitatge, quan no disposen de recursos propis suficients.

En virtut de tot el que antecedit, en els expedients tramitats en aquelles situacions en què s'observava la presència d'una dinàmica pròpia de la violència de gènere, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (EIGE) que adoptara les mesures necessàries per a solucionar, al més aviat possible, el greu problema de falta d'habitatge de les autores de la queixa, víctimes de violència de gènere.

L'acceptació de les resolucions 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 sol·licitaven un canvi per la concurrència de circumstàncies que, segons ens exposaven, havien convertit en inadequat l'habitatge en què residien.

En este sentit, la promotora de l'expedient de queixa núm. 1315406 substancialment manifestava que havia demanat diverses vegades un canvi d'habitatge de protecció oficial, a causa dels greus problemes que té el que actualment habiten ella i la seua família, però no havien obtingut cap solució a la seua petició.

En particular, la interessada recordava que el Síndic de Greuges ja havia tramitat diversos expedients per esta qüestió; l'últim va ser l'expedient amb referència núm. 1204647, en el qual es va dictar una resolució en què es va estimar convenient recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Habitatge que "en la mesura de les disponibilitats reals que existisquen actualment, siga atesa la sol·licitud de canvi

d'habitatge instada per la promotora de la queixa". Esta recomanació havia sigut acceptada per eixa Administració, i això va determinar el tancament de l'expedient en data 11 d'octubre del 2012.

La interessada manifestava en el seu escrit que, a pesar de tot això, no havia obtingut el canvi d'habitatge sol·licitat.

A través de comunicació de data 28 d'agost del 2013, la Conselleria ens va remetre un informe de l'Institut Valencià de a Habitatge, SA (IVHSA) en el qual, després d'exposar els antecedents de l'expedient de sol·licitud de canvi d'habitatge formulada per la interessada, s'indicava que:

L'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, ha fet tot el que pot per a millorar l'entorn social de la Sra. (...) i la seua família (inspecció del bloc d'habitatges i petició d'informació als veïns, obertura d'expedients per mala convivència, normalització de la comunitat d'arrendataris amb reclamació de despeses comunes, etc.), ja que de la lectura del seu escrit i documentació acompanyada només es podia desprendre que els motius al·legats no tenien la suficient importància com per a justificar un canvi d'habitatge, i més si es tenia en compte la insuficiència d'habitatges de promoció pública disponibles, perquè es referien a circumstàncies que només podien donar lloc a un procés penal (en el cas que es presentara denúncia) o a la incoació dels oportuns expedients administratius de desnonament als veïns que realitzaren activitats molestes, insalubres, nocives i perilloses, però no que la interessada poguera triar un habitatge en una altra zona d'Alacant quan són molts els sol·licitants que no tenen habitatge i estan a l'espera que els en siga adjudicat un de promoció pública.

En este sentit, s'assenyalava que:

Estes especials circumstàncies han donat lloc que fins a la data no s'haja pogut concedir el canvi d'habitatge de promoció pública en arrendament a esta família, sense perjudici que es realitzen tots els tràmits i gestions (recuperació i reparació d'habitatges) per a, amb la major celeritat, donar una solució a la problemàtica social i atendre amb urgència tant les sol·licituds d'adjudicació d'habitatge de promoció pública com a estes peticions de canvi, tenint en compte les circumstàncies personals, familiars i econòmiques dels sol·licitants (...) concloem que, per això, i en la mesura de la disponibilitat real que es tinga i es complisquen els requisits per a això, es farà el canvi sol·licitat per la interessada.

Una vegada rebut l'informe, el vam traslladar a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Així les coses, esta institució no va poder sinó recordar en la resolució emesa que érem conscients de les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, sobretot per l'insuficient nombre existent i l'enorme increment de les sol·licituds a causa de l'agreujament de la situació econòmica actual.

No obstant això, enteníem així mateix que era necessari destacar que l'autora de la queixa portava més de 4 anys esperant la concessió d'un canvi d'habitatge de protecció pública que mai no arriba.

És per això que vam haver de 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 digna dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, persones sense mitjans, dones maltractades, persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes.

En virtut de tot el que antecedit, recomanàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient (Institut Valencià de l'Habitatge, SA) que, tenint en compte que han transcorregut més de quatre anys des de la primera sol·licitud de canvi d'habitatge formulada per la interessada, s'adjudique com més prompte millor a l'autora de la queixa un nou habitatge de protecció pública.

L'acceptació de la recomanació 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**

Un any més, els retards en l'abonament de les ajudes reconegudes als ciutadans i 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 2014.

En este sentit, i tal com ja es va assenyalar en els últims informes anuals presentats a les Corts (2010, 2011, 2012 i 2013), 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 què els ciutadans exposaven les dificultats i la situació crítica en què els situava el retard en l'abonament de les ajudes que els havien sigut reconegudes.

En relació amb esta situació d'impagament, els escrits presentats pels interessats ens relataven la difícil situació econòmica en què els havia situat el retard en l'abonament de les ajudes que havien sol·licitat en matèria d'habitatge. Segons ens indicaven els ciutadans, la falta de pagament de l'ajuda que els havia sigut reconeguda, unit a la greu situació de crisi econòmica que vivim, feia que les economies familiars hagueren de suportar el pagament de les hipoteques contretes per a adquirir els habitatges, sense poder comptar amb els diners d'unes ajudes que, moltes vegades, havien significat un factor determinant per a decidir la compra i assumir les despeses que implica l'adquisició de l'habitatge. Així les coses, l'impagament de l'ajuda acordada acabava esdevenint, segons ens indicaven els ciutadans en els seus escrits, un llast per a les economies familiars que, sovint, redundava en una falta d'efectivitat del dret d'accés a un habitatge digne.

En relació amb esta problemàtica, que en allò substancial, i lamentablement, no ha variat d'un exercici a un altre, no podem sinó reiterar l'exposició que realitzàvem a este efecte en l'anterior informe anual presentat a les Corts.

Com assenyàvem llavors, encara que el fons de les reclamacions girava al voltant de la reclamació de pagament que s'acaba de relatar, una anàlisi més particularitzada dels nombrosos expedients de queixa tramitats permet observar que, a efectes expositius, poden ser classificats en dos grans grups, segons l'estat concret de tramitació en què es troben.

D'esta manera, en un primer grup d'expedients els ciutadans es dirigien a esta institució per a 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 hi done cobertura.”

Juntament amb estos expedients, el segon gran motiu del grup de reclamacions en matèria d'aplicació dels plans d'habitatge estava constituït per aquells casos en què l'ajuda a l'habitatge havia estat reconeguda prèviament, però la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient encara no l'havia comptabilitzat ni l'havia abonat, malgrat el dilatat període de temps que havia transcorregut des de la data de la resolució de concessió.

En estes hipòtesis, la informació remesa per la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient assenyala que:

La falta de disponibilitat pressupostària ha impedit que la subvenció concedida haja estat abonada.

La Generalitat està escometent les actuacions necessàries per a complir amb els beneficiaris de les ajudes en matèria d'habitatge, que es troben pendents de pagament. Així, al març d'enguany es va incloure l'import d'estes ajudes en el deute de la Generalitat, com a obligacions pendents d'aplicar a pressupost. Posteriorment, a través de la Llei 2/2014 de 13 de juny, de ports de la Generalitat, s'han declarat degudament atorgades totes les ajudes, i estos actes tenen la consideració de compromisos degudament adquirits als efectes previstos en l'article 31.2 del text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana.

Per a fer front a les ajudes s'ha gestionant una ampliació de crèdit pressupostari, de conformitat amb el que estableix el Decret Llei 1/2014, de 29 d'agost, del Consell, i actualment es disposa de 110 milions d'euros, dels quals 40 milions podran ser abonats abans que acabe l'any, i s'establirà un calendari de pagaments per a la resta, en 2015.

En tot cas, la tramitació dels pagaments de les ajudes a l'habitatge es realitzarà atenent als criteris de prelación que legalment siguen aplicables, fonamentalment el de l'antiguitat.

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, tanmateix no és possible obviar que l'art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana disposa que:

La Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor dels joves, 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, adopte 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, que abone esta ajuda.

A les anteriors situacions, ja exposades en els anteriors informes anuals del 2012 i 2013, s'ha unit en este exercici un altre grup d'expedients, en els quals l'objecte de reclamació se centra en l'àmbit de les ajudes de subsidiació de la quota dels préstecs hipotecaris en el cas d'habitatges HPO, en la situació que ha oferit a certs beneficiaris d'esta 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.

En este sentit, els promotors de l'expedient de queixa núm. 1318696 ens sol·licitaven que s'instara a la Conselleria d'Infraestructures a què aplicara les recomanacions de la Defensora del Poble sobre subsidiació de préstecs protegits HPO, segons l'informe emés per aquella institució el dia 26 de setembre del 2013.

En considerar que la queixa reunia els requisits establits en la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, va ser admesa a tràmit.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades pels promotors de l'expedient, requerírem la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi ambient perquè, en el termini màxim de 15 dies, ens remetera informació suficient sobre la realitat d'estos fets i de la resta de circumstàncies concurrents en el present supòsit.

No obstant això, a pesar d'haver requerit la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient diverses vegades, concretament en data 22/11/2013, en data 02/01/2014 i en data 03/02/2014, que ens informara respecte de les actuacions dutes a terme en relació amb la petició efectuada per la plataforma promotora de l'expedient, en data emetre la resolució la Conselleria seguia sense contestar a la informació sol·licitada.

Ara bé, vam entendre que el silenci mostrat per la Conselleria no podia ser obstacle ni tampoc cap impediment perquè des d'esta institució es desplegaran els mecanismes i s'exerciren les facultats pertinents a fi de tutelar i protegir les persones afectades per no haver percebut les ajudes atorgades per a l'accés a l'habitatge.

En este sentit, destaquem que era àmpliament conegut que l'art. 47 CE, assenyala que “tots els espanyols tenen dret a un habitatge digne i adequat”.

I respecte d'este dret a l'habitatge, cal tindre en compte que: “la garantia d'este dret condiona el gaudi d'altres drets constitucionals i la seua desprotecció situa la persona i la unitat familiar en una situació d'exclusió respecte del grup social majoritari”.

Tanmateix, malgrat que, tal com hem indicat, el dret a l'habitatge és el suport o la base essencial per a l'exercici d'altres drets fonamentals com ara el dret a la salut, l'educació, etc., i que des de les famoses lleis d'eixamplament de les ciutats, allà pel segle XVIII, treballem i ens preocupem per resoldre este problema, no és menys cert que facilitar l'accés a l'habitatge continua constituint una qüestió molt problemàtica, una assignatura pendent que no té una solució fàcil, i que malauradament està agreujada per la situació de crisi econòmica en què ens trobem embolicats.

No obstant això, en la resolució emesa destaquem que el Tribunal Suprem, quan interpreta este article, destaca que l'art. 47:

Consagra un dret social o de prestació que exigix, consegüentment, una intervenció de l'Estat i de les comunitats autònomes en l'esfera social i econòmica i una actuació positiva dels poders públics per a assolir la igualtat material que propugna l'article 9.2 de la Constitució.

I és que, amb la CE, el dret a l'habitatge és un dret subjectiu que els poders públics han de respectar i garantir, és per això que els poders públics estan sotmesos a obligacions jurídiques en este àmbit, les quals es poden considerar pròpies del servici públic, en el sentit que és insuficient una mera activitat de policia o foment del sector privat; és necessari que l'Administració faça un pas més i assumisca la garantia, de forma directa, de facilitar i lliurar un habitatge assequible als qui el necessiten.

En este sentit, i d'altra banda, férem nostra també la recomanació efectuada per la defensora del poble en la seua resolució de data 27/09/2013, en la qual indicava:

(...) de la redacció del mencionat article es desprén que la supressió de la subsidiació només afecta el Reial decret 2066/2008, de 12 de desembre, i no els plans estatals d'habitatge anteriors, per la qual cosa en algunes comunitats autònomes, fins a l'entrada en vigor de la Llei 4/2013, de 4 de juny, s'ha continuat dictant resolucions a les sol·licituds d'ajudes compreses en estos plans. No obstant això, cap d'estes resolucions s'ha pogut fer efectiva ja que el Ministeri de Foment ha denegat el seu pagament en considerar eixa ajuda suprimida.

Davant de la disparitat interpretativa apreciada sobre l'abast de l'article 35 del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, eixa Direcció General, prèvia consulta a l'advocacia de l'Estat, va remetre a les comunitats autònomes els "criteris d'interpretació per a l'aplicació de l'article 35 del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat", a fi d'aclarir els criteris d'interpretació per a la seua correcta gestió.

Entre els criteris d'interpretació establits es va assenyalar que "no tindran dret a obtindre la subsidiació dels préstecs convinguts les resolucions de

renovació del dret a obtenir subsidiació pel comprador, d'acord amb el que disposa l'article 43.3 del Reial decret 2066/2008, de 12 de desembre, i els articles corresponents dels plans d'habitatge anteriors, emeses a partir de l'entrada en vigor del Reial decret llei".

Una vegada examinat l'informe de l'advocacia de l'Estat, esta institució ha de mostrar la seua discrepància amb el seu contingut, en concret amb la interpretació donada a la cinquena qüestió sotmesa a examen.

Com bé reconeix el mencionat informe, la interpretació de l'article 35 és clara en el fet que eixe precepte es referix exclusivament a les ajudes recollides en el Pla Estatal d'Habitatge i Rehabilitació 2009-2012. La pròpia inclusió de la denominació del Pla es realitza de manera formal, inequívoca i perfectament singularitzada.

A pesar d'això s'acudix al principi general d'interpretació que estableix l'article 3.1 del Codi Civil per a estendre l'aplicació d'eixa norma a tots els plans estatals d'habitatge. Esta extensió interpretativa la fonamenta l'informe en dos consideracions jurídiques:

La primera, que es qualifica d'interpretació finalista, recull una menció en l'exposició de motius de la llei a la generalitat dels plans d'habitatge, quan es descriuen les ajudes a la subsidiació de préstecs. Per les mateixes raons que apunta l'informe podria entendre's que el legislador, que en eixa exposició de motius recorda que tots els plans estatals d'habitatge recullen este tipus d'ajudes, en l'articulat opta unívocament per suprimir només les ajudes del Pla Estatal d'Habitatge i Rehabilitació 2009-2012. L'article 35 no col·lidix interpretativament, a estos efectes, amb altres preceptes de l'articulat de la norma en què s'inserix, per la qual cosa l'advocacia de l'Estat ha d'acudir a l'exposició de motius davant d'eixa absència de dubtes en el propi text dispositiu.

La segona consideració en què es basa eixa interpretació extensiva sobre l'àmbit objectiu de l'article 35 és "la realitat social del temps en què s'ha d'aplicar", i cita novament l'exposició de motius de la llei quant al fet que "la conjuntura econòmica d'insuficiència pressupostària i l'evolució dels preus de l'habitatge", com a motiu de supressió d'esta ajuda. Contràriament a allò que ha argumentat l'informe de l'advocacia de l'Estat, esta institució entén que el legislador, en la part dispositiva de la llei, cenyix amb tota claredat la mesura d'estalvi pressupostari a la supressió de les ajudes del Pla 2009-2012, que per si mateix ja implica una quantia econòmica molt rellevant.

En tot cas, el Defensor de Poble considera que eixa interpretació extensiva no resulta la més adequada en la perspectiva de garantia dels drets dels ciutadans beneficiaris d'ajudes dels plans estatals d'habitatge anteriors.

De fet, la contundència de la redacció de la disposició addicional segona de la Llei 4/2013, de 4 de juny, de mesures de flexibilització i foment del mercat del lloguer d'habitatges, confirmaria la interpretació estricta a què dona suport esta institució. Esta disposició sí que menciona expressament que no s'admetran nous reconeixements d'ajudes de subsidiació de préstecs que procedisquen de concessions, renovacions, pròrrogues, subrogacions o de qualsevol altra actuació protegida dels plans estatals d'habitatge. De fet, és possible deduir que, si el legislador compartira sense marge de dubte la interpretació apuntada per eixe Ministeri, no hauria vist la necessitat de

tornar a regular la mateixa mesura aprovada un any abans i acudir a la via d'esmena en el tràmit parlamentari d'una altra norma.

D'acord amb tot el que antecedeix i, fent ús de les atribucions que li són conferides per l'article 54 de la Constitució i l'article 30 de la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, esta institució dirigeix a eixa Direcció General les següents: RECOMANACIONS:

1. Traslladar als òrgans competents de les comunitats autònomes la revisió del criteri interpretatiu empleat per eixe Ministeri, que conduísca a l'aplicació de l'article 35 del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, en els termes estrictes que arreplega la llei.
2. D'acord amb això anterior, efectuar el tràmit de conformitat i abonament de les ajudes reconegudes per les comunitats autònomes fins a l'entrada en vigor de la Llei 4/2013, de 4 de juny.
3. Comunicar a aquelles comunitats autònomes, que fins a l'entrada en vigor de la Llei 4/2013, de 4 de juny, van dictar resolucions denegatòries d'acord amb la circular emesa per eixe Ministeri, la possibilitat de revisar d'ofici les resolucions a fi de garantir els drets dels ciutadans en relació amb els plans d'habitatge anteriors al Pla Estatal d'Habitatge i Rehabilitació 2009-2012 (...).

En virtut de tot el que antecedeix, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que assumira les recomanacions efectuades per la defensora del poble i, en conseqüència, que, sense més dilacions, abonara les ajudes atorgades en matèria d'accés al dret d'habitatge.

La Conselleria implicada no va acceptar la recomanació emesa, ja que no havia rebut cap instrucció per part del Ministeri de Foment sobre la revisió de les denegacions acordades davant dels criteris interpretatius dictades per este, i això va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

En relació amb esta qüestió, els promotors de l'expedient van presentar amb posterioritat nou escrit, que va motivar l'obertura i tramitació de l'expedient de queixa núm. 1410661. En este escrit els interessats substancialment ens exposaven que el passat 18 d'agost del 2014 el Ministeri de Foment va emetre uns nous criteris interpretatius de l'article 35 del RDL 20/2012, i amb això van acceptar les recomanacions que en este sentit li havia formulat la defensora del poble. Estos criteris interpretatius, com acabem d'exposar, el Síndic de Greuges ja havia recomanat que foren adoptats per la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi ambient, en la resolució de data 17 de març del 2014.

Els promotors de l'expedient de queixa exposaven en el seu escrit que, a pesar del temps transcorregut des de l'emissió d'estos nous criteris interpretatius, per part de la Conselleria no s'havien adoptat les mesures necessàries per a portar-los a terme ni s'havia començat, quan escaiga, a revocar les denegacions de les pròrrogues sol·licitades i emetre noves resolucions de concessió favorables als afectats.

En este sentit, els interessats assenyalaven en el seu escrit que la informació que s'oferia a través del PROP (tant als ciutadans que acudixen al servici com a través de la pàgina



web) era que les pròrrogues serien denegades, la qual cosa conduïa a la desinformació dels interessats i la possible pèrdua dels drets a què pogueren tindre accés.

Davant d'estes circumstàncies, els interessats sol·licitaven que, per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, es prengueren en consideració els nous criteris interpretatius de l'article 35 del RDL 20/2012, adoptats pel Ministeri de Foment i que, en virtut d'això, es revisaren les resolucions decidides en els expedients tramitats d'acord amb els antics criteris interpretatius, i que es revocaren les denegacions de les pròrrogues dictades d'acord amb estos.

De la mateixa manera, els promotors sol·licitaven que es modificara la informació que des de la Generalitat s'oferia als interessats i, en particular, que no es continuara informant sobre la futura denegació de les pròrrogues, atés l'efecte dissuasori que esta informació poguera tindre per a l'exercici dels drets que, d'acord amb els nous criteris, pogueren correspondre als interessats.

Així mateix, se sol·licitava per part dels interessats la notificació als afectats de la modificació operada en els criteris interpretatius de la norma i el procediment per a, si s'escau, fer valdre els drets que es podrien derivar d'este canvi, com també que s'estudiara l'obertura d'un nou període extraordinari (fixat en l'escrit en sis mesos): “perquè els ciutadans que no van presentar sol·licitud, per haver sigut desinformatos en el seu moment per l'Administració (de forma presencial, pels funcionaris, taulers informatius o via web) i que en el seu moment compliren els corresponents requisits, ho puguen fer ara”.

En el moment de tancar el present informe anual, i una vegada rebut l'informe emés per l'Administració, l'expedient es troba en fase de tramitació i resolució.

## **5. Altres queixes**

El promotor de l'expedient de queixa núm. 1318926 es va dirigir a esta institució per manifestar les dificultats i la demora que experimentava a l'hora d'eleva a escriptura pública la compravenda de l'habitatge que, al moment oportú, li va ser adjudicat per l'Institut Valencià de l'Habitatge.

Els problemes que tenia, després de diverses vicissituds en el procediment tramitat, se centraven en la insuficiència dels poders presentats a este efecte per les persones que havien d'intervindre en nom de l'Entitat d'Infraestructures de la Generalitat, EIGE. Esta insuficiència havia determinat que el notari entenguera que no es podia eleva a escriptura pública i sol·licitava la ratificació d'estos poders.

L'interessat assenyalava que, a pesar de les gestions realitzades per a aconseguir esta ratificació de poders, no havia obtingut una solució al problema que l'afecta.

La comunicació de l'Administració implicada, que ens comunicava que solucionaria el problema, va determinar el tancament de l'expedient de queixa. En este sentit, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va informar que: “està previst que en breu s'atorgue escriptura pública de rectificació per la directora general

d'EIGE de l'anterior de data 28 de juny del 2013, per la qual es va elevar a escriptura pública el contracte de compravenda (...)

La promotora de l'expedient de queixa núm. 1406595 es va dirigir al Síndic de Greuges per manifestar que l'EIGE li havia adjudicat un habitatge, però en un quart pis sense ascensor. A causa del seu elevat grau de discapacitat (65%), la ciutadana ens exposava que no podia eixir de cas i, per això, havia sol·licitat un canvi d'habitatge que, tanmateix, no li havia estat concedit.

La comunicació de l'Administració ens va indicar que solucionaria el problema de la interessada, i això va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

En el seu escrit inicial de queixa, la promotora de l'expedient núm. 1316560 ens exposava que era inquilina des de feia cinc anys d'un habitatge de l'Institut Valencià de l'Habitatge, i des de feia temps tenia diversos problemes amb l'Administració de finques de l'edifici i amb les despeses de comunitat que li presentaven, les quals, segons el seu parer, eren excessives.

En este sentit, descrivia en el seu escrit que, malgrat que havia comunicat diverses deficiències estructurals (mal funcionament de l'antena o els escalfadors, canvi de panys sense que se'ls subministre la nova clau o una porta de pati que no funciona, entre d'altres), no havia obtingut resposta.

Per tot això, la interessada indicava que havien sol·licitat a l'IVHSA, infructuosament, que milloraren el sistema d'administració i reduïren les despeses o, en cas contrari, que se'ls oferira la possibilitat de trobar una administració alternativa (inclosa la pròpia gestió).

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, i l'Administració ens va comunicar que solucionaria el problema i també ens va informar que estaven tramitant la licitació dels servicis de manteniment d'ascensors i neteja, a més de contractar una nova pòlissa d'assegurances per als edificis objecte del present expedient.

Davant d'esta informació, acordarem el tancament de l'expedient de queixa.

## **c) MEDI AMBIENT**

### **1. Introducció**

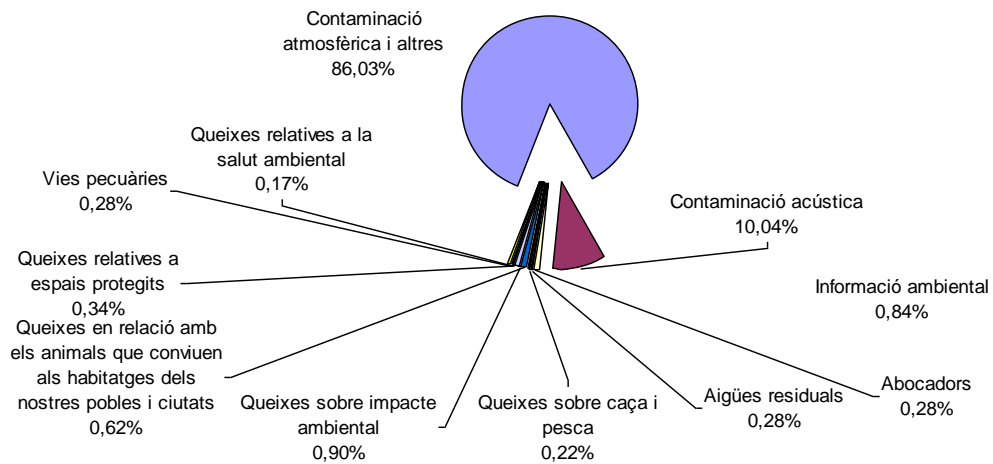
Durant l'any 2014 van accedir a la institució un total de 1.783 queixes, davant de les 3.513 presentades en 2013, 382 en 2012, 437 en 2011 i 203 en 2010.

El problema que més s'ha suscitat en les queixes és la contaminació acústica, ja siga la provinent dels espais o de les instal·lacions públiques, com ara la generada per establiments privats amb ambientació musical o sense, com també a causa d'altres fonts puntuals de diversa índole, de manera que s'hi tornen a reproduir les problemàtiques habituals.

En relació amb la contaminació atmosfèrica, hem rebuts nombroses queixes relacionades amb el funcionament d'activitats al port d'Alacant.

## 2. Medi ambient en xifres

Àrea de Medi Ambient	Queixes
Contaminació atmosfèrica i altres	2.738
Contaminació acústica	574
Informació ambiental	101
Abocadors	65
Aigües residuals	17
Queixes sobre caça i pesca	8
Queixes en relació amb els animals que conviuen als habitatges dels nostres pobles i ciutats	4
Queixes sobre impacte ambiental	3
Queixes relatives a espais protegits	2
Queixes relatives a la salut ambiental	
Vies pecuàries	1
<b>Total Àrea de Medi Ambient</b>	<b>3.513</b>



### 3. Contaminació acústica

Donem compte de les queixes de major interès tramitades al llarg de 2014, relatives als sorolls procedents d'instal·lacions i activitats que s'exercixen en l'espai públic municipal, els procedents de les activitats lúdiques, d'establiments amb ambientació musical i altres activitats industrials i mercantils, o qualsevol altra font de contaminació acústica, com ara les procedents d'espais privats, quan els llindars de soroll superen els legalment permesos.

Ens referim en primer lloc a la queixa núm. 1405659 i unes altres 26 més referides a les molèsties que els interessats patixen per la instal·lació setmanal i el funcionament del mercat ambulant municipal de Torreveja; unes molèsties que es concreten, segons relataven, en els sorolls que suporten durant les hores de funcionament, problemes de salubritat, problemes d'accés a garatges o molèsties causades pels vehicles emprats pels responsables dels llocs del mercat ambulant, com també per possibles problemes d'accés d'ambulàncies o altres vehicles d'emergència en cas de necessitat. Els promotors de l'expedient assenyalaven que, a pesar de les reclamacions realitzades davant de l'Ajuntament per denunciar la situació i sol·licitar el canvi d'ubicació del mercat ambulant, no havien obtingut una solució.

Una vegada efectuada la corresponent investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Torreveja que impulsara i accelerara la tramitació i resolució de l'expedient incoat per a valorar la reubicació del mercat ambulant municipal en les noves instal·lacions del recinte de mercats construït a este efecte, i que, mentre se'n fa la reubicació, que es continuen adoptant les mesures necessàries per a minimitzar les molèsties que genera l'exercici de l'activitat de mercat ambulant setmanal i garantir les adequades condicions de seguretat mentre es duu a terme.

L'Ajuntament de Torreveja va acceptar la nostra recomanació i es va comprometre a continuar amb l'aplicació de totes aquelles mesures que minimitzen les molèsties als veïns afectats fins al canvi d'ubicació del mercat ambulant al nou recinte, les obres dels qual han experimentat un retard i els treballs s'han représ recentment. Així mateix ens informava que quan la Conselleria lliurara les obres, l'Ajuntament instaria totes les actuacions necessàries per a posar-lo en funcionament.

D'altra banda, en la queixa núm. 1403965 l'interessat es va dirigir a esta institució per denunciar les insuportables molèsties que té al seu habitatge (sorolls, olors, pols) com a conseqüència de l'activitat de tractament de marbre que desenvolupa una empresa ubicada als voltants de la seua casa, ubicada a Novelda, i que s'havia dirigit nombroses vegades a l'Ajuntament i no havia obtingut resposta.

Una vegada realitzada la tramitació de l'expedient, recomanarem a l'Excm. Ajuntament de Novelda que ordenara al titular de l'activitat l'adopció efectiva de les mesures correctores necessàries per a eliminar al màxim les molèsties per sorolls, olors i pols.

L'Excm. Ajuntament de Novelda va acceptar la nostra recomanació i indicava en el seu informe que es va sol·licitar a la mercantil la presentació d'un certificat d'auditoria acústica fet per entitat col·laboradora, a fi de proporcionar un sistema de mesures correctores per a l'autocontrol de les presumptes emissions acústiques denunciades per l'interessat.

Volem assenyalar, respecte d'esta queixa, que amb data 19/12/2014 l'interessat va tornar a dirigir-se a esta institució per denunciar l'incompliment de la recomanació acceptada per part de l'Excm. Ajuntament de Novelda, i que s'ha iniciat un nou expedient de queixa a fi de comprovar els fets denunciats i l'actuació de l'Ajuntament respecte d'això.

També volem destacar la queixa núm. 1408009, en què el ciutadà es dirigix a esta institució per a assenyalar que ell i altres persones estan denunciant davant de l'Ajuntament de Xàbia el soroll que produïxen les campanes de l'església del Loreto, que penetra, segons exposa el promotor de la queixa, “en les seues cases a més del doble dels decibels permesos per llei, i viola el dret constitucional a la intimitat i inviolabilitat del domicili”. Al soroll de les campanes cal sumar també el que prové de la retransmissió de les misses a través d'un altaveu situat al carrer. Assenyala l'interessat que l'Ajuntament de Xàbia ja va admetre formalment una recomanació d'esta institució (queixa núm. 1212973), però fins a la data no s'ha resolt el problema denunciat, per la qual cosa persistix la contaminació acústica.

Després de fer la corresponent investigació, recomanarem a l'Ajuntament de Xàbia que continuara controlant i exigint, en l'àmbit de les seues competències, les mesures necessàries per a reduir realment al màxim possible les molèsties acústiques denunciades, a fi de garantir el respecte en tot moment dels límits màxims de decibels permesos per la Llei valenciana 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica, i això tant en l'interior de les instal·lacions, com en la seua àrea d'influència.

L'Ajuntament de Xàbia ens informa que, a fi de complir a les recomanacions formulades per esta institució —que accepta plenament—, el rector de l'església de la Mare de Déu de Loreto ha aportat programa de toc de campanes i altaveus, i memòria de treballs realitzats en la sonorització de l'església, com també auditoria acústica de les campanes de la parròquia i informe de mesures acústiques a soroll d'immissió, per la qual cosa es considera escaient iniciar la tramitació per a atorgar les autoritzacions pertinents per als tocs de les campanes de la referida església en determinats actes de caràcter oficial, cultural, festiu, religiós o anàlegs, segons la programació aportada per esta, tot complint la disposició adicional primera de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica de la Generalitat Valenciana.

D'altra banda, la queixa núm. 1408541 es referix a les molèsties produïdes pel funcionament d'una discoteca a la platja de Gandia, a pesar de l'anunci de l'alcalde sobre el tancament de tots estos establiments ubicats en primera línia de platja.

Al llarg de la corresponent investigació, l'Ajuntament de Gandia ens informa que s'ha aprovat recentment una modificació puntual del Pla General de Gandia que afecta la primera línia de platja de Gandia, i estableix com a usos incompatibles i prohibits els referits a sales de festa, discoteques i sales de ball en l'àmbit que comprén des del club nàutic fins al carrer Rivera Baixa, i indica que s'ha incoat expedient de revocació de llicència d'una de les discoteques existents en primera línia de platja, tot i que, respecte d'aquella que és el motiu de la queixa s'indica que actualment s'està en procés d'estudi i valoració, i no s'ha incoat cap expedient respecte d'això.

Així, en l'expedient de queixa es plantegen dos assumptes: l'actuació de l'Ajuntament de Gandia davant de les denúncies per les molèsties generades per la discoteca, i d'altra

banda, la situació urbanística d'esta instal·lació com a conseqüència de la modificació puntual del Pla General de Gandia, que situa esta activitat fora d'ordenació, la qual cosa no implica la seua il·legalitat, sense perjudici que l'incompliment de les condicions de l'atorgament de la llicència d'activitat a la discoteca comportara la seua revocació, prèvia tramitació de l'expedient corresponent, o que es puga declarar la caducitat de la llicència pels motius assenyalats en la Llei 14/2010, de 3 de desembre, d'espectacles, activitats recreatives i establiments públics.

Finalment, es recomana a l'Ajuntament de Gandia que continue exigint, en l'àmbit de les seues competències, les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques denunciades a fi de garantir els drets dels ciutadans afectats pel soroll, i que complisca la legislació i les seues pròpies ordenances. L'Ajuntament va acceptar la recomanació, d'acord amb la línia d'actuació municipal duta a terme al voltant d'esta problemàtica.

En la queixa núm. 1408684 es denuncia la insuportable contaminació acústica experimentada com a conseqüència dels sorolls generats en la zona de carpes de "Les Penyes" a la Vall d'Uixó.

Durant la fase d'investigació, l'Ajuntament de la Vall d'Uixó assenyala que "Les Penyes en Festes" és una de les principals festes que se celebren en la ciutat durant els últims dies del mes de juliol i començaments del mes d'agost, i que atrau nombrós públic. Des de l'Ajuntament es pretén limitar l'impacte acústic que s'hi genera, tot i que no és fàcil, atés el nombre de persones que acudix als actes.

No obstant això, esta institució considera que durant els dies de celebració de les festes locals, estes s'han de compatibilitzar amb el respecte del dret de les persones al descans nocturn, ja que l'ampliació de l'horari durant les festes no es pot entendre com una autorització per a generar sorolls sense cap límit d'intensitat.

Per això, recomanarem a l'Ajuntament de la Vall d'Uixó que s'adopten totes les mesures que siguen necessàries per a compatibilitzar al màxim possible la celebració de les festes locals amb el dret al descans dels veïns. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació.

D'altra banda, en la queixa núm. 1409484 es detallen les insuportables molèsties acústiques derivades de la pràctica del botelló al solar que limita amb els carrers Platero Suárez, Bilbao, Ruaya i Sagunt de la ciutat de València.

Durant la fase d'investigació, l'Ajuntament de València ens indica les actuacions de la Divisió GOE de la Policia Local en eixe lloc: s'hi han evitat concentracions i s'ha convençut aproximadament unes 900 persones perquè abandonaren el lloc; s'han destruït uns 235 envasos abandonats en la via pública en observar la presència policial; s'han identificat 12 persones; s'han estés tres actes a vehicles amb música elevada per infracció de l'Ordenança de contaminació acústica; s'han denunciat dues persones per consumir alcohol en la via pública, i s'han retirat quatre vehicles per mal estacionament.

Esta institució assenyala que no es tracta d'exercir una pressió policial, sinó, dins dels límits d'esta funció, denunciar una vegada i una altra les infraccions administratives, incomodar i dissuadir sense parar els joves en els seus comportaments incívics i no afavorir estes concentracions amb talls de trànsit i tanques, perquè els drets dels joves a

expressar-se i reunir-se troben els seus límits en els drets dels altres ciutadans a la lliure circulació, al descans i a la pròpia vida, entesa en un sentit ampli, no solament físic, els quals són menyscabats quan l'Administració municipal no extrema les mesures adequades i suficients per a pal·liar, com a mínim en part, els efectes negatius concretats en el present cas.

Així, recomanarem a l'Ajuntament de València que continuara adoptant totes les mesures legals al seu abast per a eliminar o reduir al màxim les molèsties generades per la pràctica del botelló en la zona denunciada per l'autora de la queixa. La recomanació va ser acceptada per l'Ajuntament.

La mateixa problemàtica es denuncia en la queixa núm. 1409884 i cinc més, relatives a les molèsties que es produïxen amb motiu de la pràctica del botelló als voltants de la plaça del Cedre, de València. En els escrits dels interessats s'indica que l'Associació de Veïns de Ciutat Jardí ha sol·licitat a l'Ajuntament de Valencia la declaració de zona acústicament saturada (ZAS), i que no ha obtingut cap resposta a esta petició ni a les denúncies presentades.

Durant la fase d'investigació, el Servei de Contaminació Acústica i Anàlisi Mediambiental de l'Ajuntament de Valencia ens informa que, seguint el criteri fixat en l'article 6 de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, l'Ajuntament té intenció d'adoptar mesures preventives, ja que com marca la legislació vigent, la declaració d'una zona com acústicament saturada és un últim recurs o instrument aplicable, i que cal donar preferència a mesures alternatives de caràcter preventiu.

Per la seua banda, el Servei de Policia Local de l'Ajuntament de València assenyala que des de la 7a Unitat de Districte s'han donat ordres específiques a les unitats nocturnes perquè extremen la vigilància i tracten d'evitar les molèsties, i que s'ha dissenyat un dispositiu conjunt amb el Cos Nacional de Policia i la Policia Autonòmica, que funciona a la nit, de dijous a dissabte, que ha aconseguit reduir considerablement la concentració de joves i mantindre la plaça del Cedre aclarida fins a la matinada, i també s'han incrementat les denúncies per diferents motius.

Esta institució valora positivament les mesures adoptades per l'Ajuntament de Valencia fins a hores d'ara, tot i que assenyala que, una vegada adoptades mesures preventives sense que estes es traduïsquen en la disminució de molèsties als veïns, caldrà adoptar mesures dirigides a la reducció i la correcció: el fet que la legislació vigent assenyalen les mesures preventives amb caràcter preferent no vol dir que no se'n puguen adoptar d'altres destinades a la reducció de les molèsties i la correcció dels comportaments incívics de les persones. El fet de la declaració de ZAS, sol·licitada pels veïns, no es pot interpretar com una mesura coactiva o d'últim recurs, ja que haurà de ser l'Ajuntament mateix, depenent de la situació de la zona concreta, el qual adopte alguna o totes les mesures assenyalades en l'article 30 de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, que, a més, preveu la possibilitat d'adopció d'altres mesures, diferents de les enumerades, que es consideren adequades per a reduir els nivells de contaminació acústica.

Així, es formulen a l'Ajuntament de València diverses recomanacions respecte d'això:



1. Que, previs els tràmits legalment previstos, estude la possibilitat de declarar la ZAS, i notificar als interessats l'adopció o no d'esta mesura, i que ha de raonar degudament la resolució adoptada.
2. Que continue adoptant les mesures de prevenció que considere adequades, com també les de reducció i correcció previstes legalment, a fi d'eliminar o reduir al màxim les molèsties generades per la pràctica del botelló en la zona denunciada.
3. Que la Policia Local continue exercint labors de dissuasió i sanció.

Actualment, s'està a l'espera de rebre l'informe de l'Ajuntament de València sobre l'acceptació o no de les recomanacions formulades a fi de tancar les queixes.

D'altra banda, en la queixa núm. 1408369 l'interessat denuncia la falta de resposta de l'Ajuntament de Daimús davant de les denúncies formulades davant d'este per les molèsties que, per contaminació acústica, es patixen injustament com a conseqüència del funcionament irregular dels sistemes d'extracció de fums i aire condicionat d'una residència.

Durant la fase d'investigació, i a pesar de les peticions i dels requeriments realitzats a l'Ajuntament de Daimús per a la remissió de la informació sol·licitada respecte d'això, no s'ha obtingut cap resposta per part d'eixa Administració, si bé de la lectura dels documents que integren l'escrit presentat pel ciutadà es dedueix que l'Administració no ha realitzat cap actuació investigadora que permeta establir l'existència de nivells d'emissió de sorolls que estan sent denunciats pels interessats.

Així, es va formular a l'Ajuntament de Daimús la recomanació que, per part dels tècnics municipals, es girara visita d'inspecció a l'activitat objecte del present expedient, als efectes de constatar el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció contra la contaminació acústica, i que s'hi feren els mesuraments pertinents dels nivells d'emissió de sorolls.

L'Ajuntament de Daimús ens informa que les molèsties provocades per contaminació acústica s'han solucionat, i indica que els sorolls provenien d'una eixida d'aire de la bugaderia i esta ha sigut modificada sota les directrius del tècnic municipal, de manera que ja no provoca molèsties als veïns.

D'altra banda, en la queixa núm. 1408569 es denuncien les molèsties produïdes com a conseqüència de l'activitat exercida en una estació de servici de Sant Vicent del Raspeig, ja denunciades en 2013 davant de l'Ajuntament, sense que s'haja adoptat cap mesura per part d'este.

Després de fer la investigació corresponent, vam recomanar a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que, tenint en compte el temps transcorregut, adoptara totes les mesures necessàries per a eliminar les molèsties acústiques que injustament està suportant l'autora de la queixa i la seua família, tant pels sorolls procedents dels boxs de llavat manual de vehicles, com per la càrrega i descàrrega de botelles de butà.

En la queixa núm. 1408770 es fa referència al soroll procedent d'una serradora ubicada a Alginet. Una vegada iniciat el corresponent expedient, vam sol·licitar informe a

l'Ajuntament, el qual va inspeccionar l'activitat i hi va observar el compliment parcial de les directrius ordenades a fi de reduir el nivell d'emissió de sorolls deduït de la sonometria practicada, per la qual cosa s'ha requerit al titular de l'activitat perquè complisca les directrius en un termini no superior a 30 dies.

Davant d'este informe, vam tancar l'expedient, atés que s'havia solucionat el problema denunciat.

D'altra banda, en la queixa núm. 1409512 es denuncia el soroll ensordidor produït pels motors d'aire condicionat del mercat central de Benicarló. Ja s'havien presentat queixes respecte d'això en l'Ajuntament des de 2012, però no s'havia obtingut cap resposta.

A pesar de les peticions i dels requeriments formulats a l'Ajuntament de Benicarló a fi d'obtenir informació relativa als fets denunciats, no s'ha remés cap informe, per la qual cosa vam resoldre l'expedient amb les dades aportades per l'interessat, i vam recomanar a l'Ajuntament de Benicarló que, fent ús de les seues competències en matèria de protecció contra la contaminació acústica, girara visita d'inspecció a fi de comprovar els nivells sonors de les instal·lacions objecte de la queixa, i que si escau adoptara les mesures legals previstes per a evitar les molèsties produïdes.

Fins a hores d'ara estem esperant rebre el corresponent informe de l'Ajuntament de Benicarló sobre l'acceptació o no de la recomanació.

D'altra banda, la queixa núm. 1409563 es referix a les molèsties que es produïxen amb motiu dels festejos que es realitzen en l'auditori del parc de l'Aigüera de Benidorm.

Després de la fase d'investigació, es recomana a l'Ajuntament de Benidorm que adopte, controle i exigisca, dins l'àmbit de les seues competències, l'adopció de les mesures necessàries per a reduir al màxim possible les molèsties acústiques denunciades, tant en la seua qualitat de titular de l'activitat, com en qualitat d'Administració competent per a fer complir les normes.

Estem esperant rebre informe d'este Ajuntament en què ens comuniqui si accepta o no la recomanació formulada per esta institució.

En la queixa núm. 1410033 s'al·ludix a la problemàtica dels casals fallers. L'interessat manifesta que des de fa anys s'ha obert un casal faller en un local públic en la zona residencial on viu, catalogat com a tipus B, i que l'Ajuntament autoritza amb diverses concessions. Setmana rere setmana telefona la policia, atés que s'infringix tota la normativa referent a contaminació acústica, i ha presentat un escrit davant l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber per demanar determinada informació relacionada amb el casal faller, però no ha obtingut resposta.

En la fase d'investigació, l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber remet informes dels quals es deduïx que, excepció feta de la funció de restabliment de l'ordre, les labors de la Policia Local no han donat lloc a un altre tipus de mesures i s'han formulat les recomanacions següents:

1. Que adopte les mesures pertinents per a conciliar, en el present supòsit, l'activitat del casal faller amb l'adequat respecte al descans i la tranquil·litat dels veïns, i que arbitre mecanismes per a pal·liar les molèsties denunciades.

2. Que utilitze les seues facultats d'inspecció i sanció per a garantir els drets dels veïns del casal faller a la inviolabilitat del domicili, la protecció a la salut, un medi ambient adequat i un habitatge digne.

L'Ajuntament de San Antonio de Benagéber va acceptar les recomanacions formulades per esta institució i ha traslladat les queixes a la falla objecte de queixa, amb la qual cosa està vetllant pel bon enteniment entre els veïns.

La mateixa problemàtica es planteja en la queixa núm. 1410042, en què l'interessat manifesta que patix insuportables molèsties acústiques al seu habitatge fins a altes hores de la matinada com a conseqüència de la contaminació generada pel casal faller Joaquín Navarro-Carricola de València, especialment els caps de setmana.

Estos fets ja van ser objecte de l'expedient de queixa núm. 1318187, en què vam emetre una recomanació que va ser acceptada per l'Ajuntament de Valencia.

Després de la fase d'investigació, es recomana a l'Ajuntament de Valencia que incremente els seus esforços per a eliminar les molèsties acústiques que injustament està patint l'autor de la queixa i la seua família.

En el moment de l'elaboració d'esta memòria estem a l'espera de rebre informe de l'Ajuntament de Valencia sobre l'acceptació o no de la recomanació formulada.

D'altra banda, la queixa núm. 1408388, signada per diversos ciutadans, es referix a les insuportables molèsties acústiques que suporten als seus habitatges com a conseqüència de l'activitat musical de les barraques des de les 23.00 h fins a les 4.30 h de la matinada. Alguns veïns afectats ens indiquen que, amb totes les finestres tancades, s'han arribat a mesurar 75 decibels de soroll.

En la fase d'investigació, l'Ajuntament d'Alacant ens va remetre un informe en què, entre altres qüestions, ens indica el següent:

(...) en relació amb la contaminació acústica generada durant les festes dels Fogueres de Sant Joan 2014, li remet adjunt el Decret d'horari especial amb motiu de la seua celebració, en què s'autoritza la instal·lació i el funcionament de racons i barraques des del dia 20 fins al 24 de juny en horari de 22.00 h a 4.30 h, i per tant no escau efectuar mesurament de nivells de soroll en esta franja horària (...).

No obstant això, la conclusió de l'intendent general de la Policia Local no és encertada, perquè el propi Decret municipal de 9 de juny del 2014 autoritza l'horari especial de 22.00 h a 4.30 h, però alhora imposa una condició molt clara: que es complisca en tot moment la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica. I per a comprovar el respecte d'esta llei, escau fer mesuraments dels nivells sonors en esta franja horària.

Esta institució considera que durant els dies de celebració de les festes locals s'ha de compatibilitzar el respecte del dret de les persones al descans nocturn amb les celebracions, ja que l'ampliació de l'horari durant les festes no es pot entendre com una autorització per a generar sorolls durant la nit sense cap límit d'intensitat.

Una vegada finalitzada la investigació, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que s'adopten totes les mesures que siguen necessàries perquè, d'ara endavant, es respecte la condició imposada en el referit Decret Municipal de 9 de juny del 2014 consistent que, durant l'horari especial autoritzat des de les 22.00 h fins a les 4.30 h, es complisca el que disposa la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, amb l'objectiu de compatibilitzar al màxim possible la celebració de les festes locals amb el dret al descans dels veïns.

En el moment de redactar el present informe anual, l'Ajuntament d'Alacant ens ha informat que en aquell Ajuntament hi ha una "taula del soroll" integrada per tècnics de distintes àrees i regidories a fi de vetlar pel respecte dels drets ciutadans en esta matèria, i com que consideren que la queixa afecta les comeses pròpies d'esta taula, se li ha remés l'expedient als efectes corresponents.

En alguns casos en què la contaminació acústica prové del funcionament d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, es fa necessari delimitar clarament quines són les responsabilitats de cada Administració, local i autonòmica, que intervenen en els procediments o que tenen reconeguda alguna competència en la matèria, a fi de dirigir les nostres recomanacions als òrgans competents en cadascun dels supòsits que plantegen els ciutadans.

Així, en la queixa núm. 1409811 l'interessat denunciava la instal·lació i el funcionament, en un solar privat, d'una activitat de circ. La Conselleria de Governació havia actuat davant d'este fet i va instruir un expedient sancionador per infracció de la Llei 7/2002, de 13 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica. L'interessat exposava la seua preocupació davant de l'anunci de noves sessions d'esta activitat i, amb això, la reproducció de les molèsties denunciades.

En la fase d'investigació, l'Ajuntament de València ens indicava el següent:

La instal·lació del circ (...) al solar situat en la confluència de l'avinguda Mestre Rodrigo amb els carrers Poeta Rafael Alberti, Luis Buñuel i Metge Jorge Comín compta amb autorització per a activitat singular o excepcional concedida per la Direcció Territorial de la Conselleria de Governació i Justícia de València, de data 6 de setembre del 2014, dictada en l'expedient (...).

En relació amb la contaminació ambiental, i en particular la causada per sons i vibracions, s'exigix que estes activitats s'ajusten al que estableix la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, com també en l'Ordenança municipal, i no es pot superar el nivell sonor de 90 dBA, mesurats a una distància de cinc metres del focus sonor.

Volem assenyalar que esta institució havia tramitat, en relació amb les molèsties derivades del funcionament d'esta activitat, l'expedient de queixa núm. 1214352, en el qual es va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Valencia que:

En el present supòsit els tècnics municipals giren 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 facen els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'estada de l'activitat i adopten les mesures correctores que escaiguen.

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

Atesa la nova instal·lació de l'activitat i la reproducció de les molèsties de què ens ha informat l'interessat, vam tornar a insistir en els fonaments que van servir de suport a la recomanació emesa en el referit expedient, citada més amunt.

S'hi indica que la Conselleria de Governació i Justícia té entre les seues competències la d'autoritzar els espectacles o activitats extraordinaris, excepcionals i singulars, d'acord amb la Llei 14/2010, de 3 de desembre, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics. No obstant això, la normativa relativa a la protecció contra la contaminació acústica, prevista en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat, atribuïx en primer lloc als ajuntaments les competències sobre el control acústic i, subsidiàriament, en defecte d'actuació municipal, al departament competent en matèria de medi ambient.

És per això que es recomana novament a l'Ajuntament de Valencia que els tècnics municipals giren 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 facen els mesuraments pertinents d'emissió de soroll durant l'estada de l'activitat i adopten les mesures correctores que escaiguen.

L'Ajuntament de Valencia va emetre un informe en què acceptava la recomanació realitzada i vam tancar l'expedient.

D'altra banda, en la queixa núm. 1408956 la interessada manifestava que des de fa mesos suporta les molèsties provocades per un establiment d'oci instal·lat just davall de la seua casa, a Elda; que ha cursat denúncia telefònica diverses vegades i que el local ha estat inspeccionat i sancionat per diverses irregularitats, però curiosament no s'imposen mesures correctores suficients perquè deixen de produir-se les molèsties.

Durant la fase d'investigació, l'Ajuntament d'Elda va informar de l'existència d'expedients sancionadors en què ja s'havia emés una resolució, i d'un informe del tècnic municipal en què es proposa la iniciació d'expedient sancionador per una infracció molt greu; ordenar la presentació d'un estudi acústic acompanyat per un projecte d'insonorització de l'activitat i ordenar la desconexió immediata del reproductor de so fins que no es presente una auditoria acústica que corrobore que el que s'indica en el projecte d'insonorització funciona correctament, i posteriorment es regule el limitador de so ja instal·lat.

No obstant això, no consta l'inici de cap procediment sancionador, ni l'adopció de les mesures provisionals proposades pel tècnic municipal, unes mesures que comportarien,

davant dels escrits presentats per la interessada, un alleugeriment important de les seues molèsties.

Igualment, s'informa per part de l'Ajuntament d'Elda del trasllat a la Conselleria de Governació i Justícia de diverses denúncies, per la qual cosa ens dirigim a esta i ens indica en el seu informe que hi ha tres denúncies de la Policia Local d'Elda per l'incompliment de l'horari de tancament, i que este expedient es troba pendent d'inici de procediment sancionador per part d'eixa Conselleria.

Quan vam concloure la investigació, recomanàrem a l'Ajuntament d'Elda que continue amb la seua activitat d'inspecció i control, sancione totes les actuacions que infringisquen les normes en matèria de contaminació acústica i considere la possibilitat d'imposar mesures provisionals que eviten les molèsties denunciades per la interessada.

L'Ajuntament d'Elda ha remés informe a esta institució en què accepta la recomanació efectuada, per la qual cosa s'ha tancat l'expedient.

D'altra banda, la queixa núm. 1409485 està referida a les molèsties denunciades per la comunitat de propietaris d'un edifici situat a Daimús, provocades per un baret ubicat a la platja.

En la fase d'investigació, la Conselleria de Justícia i Governació ens informa sobre l'existència d'un expedient d'actuacions prèvies contra el local per la presumpta comissió de dues infraccions, com són realitzar espectacles sense autorització i dedicar el local a activitats diferents de les autoritzades, si bé la denúncia encara no ha donat lloc a expedient sancionador.

Per la seua banda, l'Ajuntament ens informa que es tracta d'un establiment temporal, l'autorització dels qual es tramita anualment davant de la Demarcació de Costes de València, i que disposa de llicència i autorització per a obrir des de les 10.00 h fins a les 3.00 h, i excepcionalment, amb motiu de les festes locals, s'amplia l'horari mitja hora. Igualment indica que, respecte de les sol·licituds formulades per la comunitat de propietaris, s'han complit els horaris de tancament i de control acústic.

Una vegada concloua la fase d'investigació, es recomana a l'Ajuntament de Daimús que, atés que l'establiment a què es fa referència és de caràcter temporal, i en cas que se li adjudique una ocupació temporal del domini públic marítim-terrestre per a la nova temporada, se li exigisca la corresponent declaració responsable juntament amb tots els documents necessaris i el compliment de tots els requisits exigits per a l'obtenció de la corresponent llicència d'obertura, d'acord amb el que preveu la Llei 14/2010 de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, i exercisca les seues competències en matèria d'inspecció i incoació, instrucció i sanció de les infraccions que es pogueren cometre per part de l'establiment en matèria de soroll o d'altres.

Igualment, es recomana a la Conselleria de Governació i Justícia que, fent ús de les seues competències, i sense perjudici del compliment de l'ordre rigorós d'incoació en el despatx dels expedients, actue d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia i incoe, instruïska i resolga els expedients sancionadors que escaiguen per les infraccions comeses per l'establiment citat en matèria d'espectacles públics, activitats recreatives i

establiments públics, i que procure evitar que es complisquen els terminis de prescripció de les infraccions previstos legalment.

La Conselleria de Governació i Justícia ha acceptat la recomanació realitzada, i estem esperant l'informe corresponent de l'Ajuntament de Daimús.

En la queixa núm. 1408801 l'interessat manifesta que durant l'època estival trasllada la seua residència a la localitat de Borriana, i des de fa temps es troba amb problemes produïts per sorolls, alteració i incompliment d'horaris per part d'un establiment d'hostaleria situat prop del seu domicili. Afirmar que ha presentat diverses denúncies davant de diverses autoritats sense que hagen estat ateses.

Durant la fase d'investigació, l'Ajuntament de Borriana ens remet un informe en què s'enuncien totes i cadascuna de les actuacions practicades en relació amb l'objecte de la denúncia, mentre que la Conselleria de Governació i Justícia realitza en el seu informe una relació de les denúncies remeses per la Policia Local de Borriana, com també una enumeració de les denúncies contra diversos establiments realitzades per la Unitat del Cos Nacional de Policia adscrita a la Comunitat Valenciana.

Davant de l'informe remés per l'Ajuntament de Borriana, es comprova que les diverses actes elaborades per la policia local per la presumpta comissió d'infraccions greus i molt greus s'han remés a la Conselleria de Governació i Justícia per a ser tramitades, però no consta que l'Ajuntament haja obert cap expedient per infracció a cap dels locals, de manera que s'han obviat les competències municipals en esta matèria, recollides en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica.

Una vegada finalitzada la fase d'investigació, es recomana a l'Ajuntament de Borriana que continue realitzant les labors d'inspecció i comprovació, d'ofici i en resposta a les denúncies presentades pels ciutadans, del funcionament dels locals, i que, en compliment de les seues competències, reconegudes en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, incoe instrucció i resolució dels expedients sancionadors que corresponguen per les infraccions comeses pels locals a què es fa referència en les denúncies en matèria de contaminació acústica, i, si escau, que valore ordenar la suspensió del funcionament de la font pertorbadora, fins que siguen corregides les deficiències observades.

Igualment, es recomana a la Conselleria de Governació i Justícia que, fent ús de les seues competències, i sense perjudici del compliment de l'ordre rigorós d'incoació en el despatx dels expedients, actue d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia i incoe, instruisca i resolga els expedients sancionadors que escaiguen per les infraccions comeses pels establiments a què es referix l'interessat en matèria d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, i que procure evitar que es complisquen els terminis de prescripció de les infraccions previstos legalment.

La Conselleria de Governació i Justícia ha acceptat la recomanació formulada i, en el moment d'elaborar este informe, estem esperant que l'Ajuntament de Borriana ens comuniqui si l'accepta o no.

Una altra queixa en què confluïxen en una mateixa matèria les competències municipals i autonòmiques és la núm. 1410680, en què l'interessat, representant d'una comunitat de propietaris, assenyala l'existència d'un establiment que genera molts problemes de soroll, interior i exterior, i ha denunciat esta situació tant a l'Ajuntament de l'Eliana com a la Secretaria Autonòmica de Governació, amb almenys sis denúncies greus tramitades per la Policia Local, i no té constància que la Conselleria haja imposat cap sanció.

Durant la fase d'investigació, l'Ajuntament de l'Eliana ens remet un informe en què enuncia totes i cadascuna de les actuacions practicades en relació amb l'objecte de la denúncia, mentre que la Conselleria de Governació i Justícia indica que, en relació amb els antecedents que consten referents al local de referència, no s'ha iniciat expedient sancionador atés que, d'acord amb el que preveu l'article 74.2 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú: "en el despatx dels expedients es guardarà l'ordre rigorós d'incoació en assumptes d'homogènia naturalesa, llevat que el titular de la unitat administrativa done ordre motivada en contra, de la qual quede constància".

En el cas objecte de la queixa es comprova que, si bé les actes elaborades per la policia local en relació amb l'establiment objecte de la queixa per la presumpta comissió d'infraccions greu i molt greus han estat remeses a la Conselleria de Justícia i Governació per a la seua tramitació, no consta que l'Ajuntament haja obert cap expedient per infracció al local, fent ús de les seues competències reconegudes en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica.

Una vegada finalitzada la fase d'investigació, esta institució va recomanar a l'Ajuntament de l'Eliana que, en compliment de les seues competències, reconegudes en la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, incoe, instruïska i resolga els expedients sancionadors que corresponguen per les infraccions comeses per l'establiment en matèria de contaminació acústica, i si escau, que valore ordenar la suspensió del funcionament de la font pertorbadora, fins que siguen corregides les deficiències observades.

Igualment, consideràrem oportú recomanar a la Conselleria de Governació i Justícia que, fent ús de les seues competències, i sense perjudici del compliment de l'ordre rigorós d'incoació en el despatx dels expedients, actue d'acord amb els criteris de celeritat i eficàcia i incoe, instruïska i resolga els expedients sancionadors que escaiguen per les infraccions comeses per l'establiment en matèria d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, i que procure evitar que es complisquen els terminis de prescripció de les infraccions previstos legalment.

Tant l'Ajuntament de l'Eliana com la Conselleria de Governació i Justícia han acceptat les recomanacions formulades, per la qual cosa s'ha tancat l'expedient.

#### **4. Informació ambiental**

Són diversos els ciutadans i col·lectius que s'han dirigit a esta institució a fi de fer efectius els seus drets en matèria d'informació ambiental.



En la queixa núm. 1400119 els promotors de l'expedient manifestaven que, en data 16/9/2013, van presentar un escrit davant la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient per demanar determinada informació ambiental en relació amb una empresa d'exposició d'aus rapaces.

Els ciutadans ens comunicaven que, tot i que van rebre contestació al seu escrit en data 25/11/2013, la resposta no va ser completa, ja que no oferia informació sobre totes les qüestions que abordava el seu escrit de petició i, especialment, sobre els motius legals que van motivar la tramitació d'un expedient sancionador i la situació administrativa en què es trobava.

Una vegada iniciada la fase d'investigació, l'Administració implicada ens va remetre l'informe elaborat a este efecte pel director general de Medi Rural. En l'informe s'exposava que:

Els interessats van sol·licitar a través del Centre d'Informació i Documentació Ambiental (CIDAM) informació a la Conselleria d'Agricultura i no a esta Conselleria. Es va respondre als interessats mitjançant una resolució del subsecretari de la Conselleria d'Agricultura.

En el mateix informe s'assenyalava que:

Pel que fa a esta exhibició de rapaces al castell de Peníscola, el 27 de juliol del 2012 es realitza visita d'inspecció per agents mediambientals de l'oficina de Sant Mateu i s'hi detecten irregularitats que són comunicades a la Direcció Territorial de Castelló (...) el 3 de setembre del 2013 es gira visita d'inspecció a les instal·lacions de l'aeroport de Castelló en què no es troben aus i al castell de Peníscola, de què s'estén acta i els agents mediambientals emeten un informe, que es remet a la Secció de Coordinació Administrativa perquè actue segons escaiga. (...) també es trasllada a esta secció l'escrit remès per la Guàrdia Civil, SEPRONA de Castelló, per diligències obertes per actuació del 9 de juliol del 2013 en les instal·lacions de referència.

Segons s'apunta en l'informe emés:

Es dona compte d'ambdues actuacions en la Direcció General de Producció Agrària i Ramaderia de la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua, i a la Direcció Territorial de Comerç del Ministeri d'Economia, competent pel que fa a CITES (comerç internacional d'espècies amenaçades de fauna i flora silvestres).

És la Direcció General de Producció Agrària i Ramaderia de la Conselleria de Presidència, Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua qui té la competència d'autorització de nuclis zoològics.

De la lectura dels documents que integraven l'expedient de queixa s'observava que, en el sentit al·legat pels ciutadans, no se'ls havia oferit una resposta expressa a algunes de les preguntes que constituïen el centre del seu escrit de petició d'informació i que se centraven, en essència, en l'exposició dels preceptes legals que van motivar la tramitació de l'expedient sancionador de referència i en el coneixement de quina era la situació administrativa en què es trobava l'expedient sancionador.

En relació a esta qüestió, és necessari tindre en compte que 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, és clara a l'hora de regular el dret:

A accedir a la informació ambiental que tinguen les autoritats públiques o altres subjectes que la posseïsquen en nom seu sense que per a això estiguen obligats a declarar un interès determinat, siga quina siga la seua nacionalitat, domicili o seu (art. 3).

A l'hora de regular este dret d'accés, l'article 10 de la norma analitzada estableix que “les sol·licituds d'informació ambiental hauran de dirigir-se a l'autoritat pública competent per a resoldre-les i es tramitaran d'acord amb els procediments que s'establisquen a este efecte”, i prescrivint a línia seguida que:

Quan una sol·licitud d'informació ambiental estiga formulada de manera imprecisa, l'autoritat pública demanarà al sol·licitant que la concrete i l'assistirà per a concretar la seua petició d'informació com més prompte millor i, com a màxim, abans que expire el termini establert en l'apartat 2.C.1.

Quan l'autoritat pública no tinga la informació requerida, remetrà la sol·licitud a qui la tinga, i en donarà compte al sol·licitant.

Quan això no siga possible, haurà d'informar directament el sol·licitant sobre l'autoritat pública a què, segons el seu coneixement, ha de dirigir-se per a sol·licitar la informació.

L'autoritat pública competent per a resoldre facilitarà la informació ambiental sol·licitada o comunicarà al sol·licitant els motius de la negativa a facilitar-la, tenint en compte el calendari especificat pel sol·licitant, com més prompte millor i, a tot tardar, en els terminis que s'indiquen a continuació:

En el termini màxim d'un mes des de la recepció de la sol·licitud en el registre de l'autoritat pública competent per a resoldre-la, amb caràcter general.

En el termini de dos mesos des de la recepció de la sol·licitud en el registre de l'autoritat pública competent per a resoldre-la, si el volum i la complexitat de la informació són tals que resulta impossible complir el termini abans indicat. En este supòsit, haurà d'informar-se el sol·licitant, en el termini màxim d'un mes, de tota ampliació d'aquell, com també de les raons que ho justifiquen.

En el cas de comunicar una negativa a facilitar la informació, la notificació serà per escrit o electrònicament, si la sol·licitud s'ha fet per escrit o si el seu autor així ho sol·licita. La notificació també informarà sobre el procediment de recurs previst de conformitat amb l'article 20.

Per la seua banda, l'article 13 de la llei esmentada regula les excepcions a l'obligació de facilitar la informació, i assenyala, però, que:

els motius de denegació mencionats en este article s'hauran d'interpretar de manera restrictiva. Per a això, es ponderarà en cada cas concret l'interès públic atés amb la divulgació d'una informació amb l'interès atés amb la seua denegació.

De l'informe remés per l'Administració es deduïa que la petició realitzada per escrit i raonada de l'interessat, en què sol·licitava l'accés a la informació ambiental anteriorment expressada, no va rebre resposta expressa per part de l'Administració, amb la qual cosa s'hi podria evidenciar un possible incompliment de la normativa transcrita, perquè en cap moment s'han exposat les raons que, si escau, haurien portat a la denegar-hi l'accés.

Finalment, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que adoptara totes les mesures necessàries per a complir la normativa vigent en matèria d'accés a la informació ambiental, i que es facilitara als interessats l'accés a la informació sol·licitada o, si s'escau, que s'exposaren les raons que justifiquen, d'acord amb la normativa precitada, la negativa de l'Administració a concedir la informació ambiental.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre informe en què entenien que l'actuació havia sigut correcta, per la qual cosa, en no acceptar la recomanació formulada, vam tancar la queixa.

D'altra banda, la queixa núm. 1408137 es referix a les incompletes respostes rebudes en contestació a les seues sol·licituds d'informació ambiental sobre el funcionament del Centre de Tractament de Residus Sòlids Urbans i d'una fàbrica de ciments ubicats a la pedania de Fontcalent d'Alacant.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va informar sobre les actuacions realitzades en resposta a les sol·licituds d'informació ambiental presentades per l'autor de la queixa, que este considerava completament insatisfactòries, perquè eren incompletes i no donaven resposta al que sol·licita.

Davant d'estos informes i les al·legacions de l'interessat, considerarem oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, sense permetre l'accés a dades personals o protegides per la legislació de propietat industrial o intel·lectual, es facilitara a l'autor de la queixa tota la informació ambiental sol·licitada i se'l mantinguera constantment informat sobre el seguiment i resultat de les actuacions administratives que es realitzaren.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre informe del director general de Qualitat Ambiental en què s'indica que:

(...) s'accepta la mencionada recomanació i s'assenyala que, en la mesura de les nostres possibilitats, així s'ha realitzat fins a la data, i s'ha facilitat la informació sol·licitada en els casos en què la teníem, i s'ha reclamat a altres departaments o a les pròpies empreses en aquells casos en què esta no es trobava en els expedients.

Amb l'acceptació de la recomanació, vam tancar l'expedient de queixa.

En la queixa núm. 1408223 l'interessat exposa que va sol·licitar informació referida a la realització d'una tala de pins en una finca que forma part de la Xarxa Natura 2000, tant per la seua condició de LIC, com de ZEPA, i que forma part també del paisatge protegit de la serra del Maigmo i serra del Sit, al terme municipal de Castalla; posteriorment va rebre un escrit de la Direcció General del Medi Natural remés pel Servei Territorial de

Medi Ambient d'Alacant, per a poder consultar, amb cita prèvia, l'expedient d'autorització de la tala. Això sense atendre el fet que es va sol·licitar una còpia dels documents, no la possibilitat de consultar-los. Respecte d'altres informacions, no s'ha rebut resposta.

En la fase d'investigació, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens remet informe del subdirector General del Medi Natural en què es dóna resposta a la sol·licitud d'informació formulada pel promotor de la queixa, i respecte de la documentació sol·licitada, s'indica que:

(...) en esta mateixa data, esta Direcció General ha remés al director territorial d'Alacant la sol·licitud perquè siga atesa en la mesura de les possibilitats. Respecte d'això es recorda que l'expedient pot contindre dades personals o un altre tipus d'informació, la difusió de la qual pot estar limitada per la normativa en matèria d'accés públic a la documentació administrativa en matèria de medi ambient.

Una vegada resolt el problema plantejat per l'interessat, vam tancar la queixa.

Per la seua banda, en la queixa núm. 1408421 el promotor de la mateixa manifestava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Titaguas reiterades vegades accedir al projecte "Col·lector d'aigües residuals del polígon industrial el Coladillo a la depuradora", i davant de la denegació per a accedir-hi, va interposar el corresponent recurs, com també la sol·licitud d'una còpia de la resolució emesa i un certificat del silenci administratiu produït, i no havia obtingut cap resposta.

En l'informe remés per l'Ajuntament de Titaguas ens va exposar els antecedents rellevants del cas i, succintament, indicava que l'interessat es va assabentar dels distints estadis del projecte d'obres objecte de l'expedient, ja que durant el seu període d'execució era regidor de la corporació municipal.

No obstant això, en l'informe no es feia referència expressa a la petició d'informació cursada per l'interessat i a la possible falta de contestació al recurs presentat per este, com tampoc als motius que van portar a la denegació d'accés a la informació ambiental sol·licitada.

De la lectura de l'informe remés per l'Administració es deduïa que la petició realitzada per escrit i raonada de l'interessat, en què demanava la informació ambiental expressada, va ser denegada i s'hi va al·legar un motiu (la no-terminació del procediment) que no es troba recollit entre les excepcions al dret a l'accés a la informació ambiental, recollides en l'article 13 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.

De l'informe de l'Ajuntament de Titaguas tampoc es podia deduir que el recurs presentat per l'interessat davant d'esta denegació haguera obtingut resposta expressa.

L'estudi d'ambdues circumstàncies permetia observar un possible incompliment de la normativa transcrita, perquè en cap moment es van exposar les raons previstes legalment que, si escau, haurien portat a la denegació de l'accés a la informació ambiental sol·licitada.

Així, considerarem oportú recomanar a l'Ajuntament de Titaguas que adoptara totes les mesures necessàries per a complir a la normativa vigent en matèria d'accés a la informació sol·licitada o, si s'escau, que s'exposaren les raons que justificaren, d'acord amb la normativa precitada, la negativa de l'Administració a concedir esta informació ambiental.

L'Ajuntament de Titaguas ens va informar que, en el termini d'un mes, dictaria una resolució per a posar a disposició de l'interessat el projecte de què se sol·licitava informació, per la qual cosa vam tancar la queixa.

## **5. Salut ambiental**

L'Associació de Veïns Gran Via Sud-Port d'Alacant, l'Associació de Veïns del barri Mare de Déu del Remei baix, l'Associació de Veïns La Veu de la Florida i la Confederació de Federacions de Veïns CAVE-COVA, com també molts altres ciutadans a títol individual, es van dirigir a esta institució per denunciar la contaminació atmosfèrica procedent de l'activitat de càrrega, estiba i desestiba i transbord de granel a l'aire lliure en el port d'Alacant (moll 17), a escassos 500 metres de les cases del barri i d'altres limítrofs, per a la regularització d'esta activitat d'emmagatzemament i manipulació de material pulverulent a granel a la intempèrie i que no té la pertinent llicència ambiental.

Cal recordar que estos fets ja van ser objecte d'investigació per esta institució en l'expedient de queixa núm. 071249, en el qual emetérem a l'Ajuntament d'Alacant la següent recomanació amb data 9 de febrer del 2009, que va ser expressament acceptada:

Recomanem a l'Ajuntament d'Alacant que realitze els tràmits necessaris per a regularitzar l'activitat perquè esta obtinga la corresponent llicència ambiental en què s'establiran les condicions de funcionament més adequades per a evitar o minimitzar els impactes en la qualitat de l'aire.

Recomanem igualment a l'Ajuntament que faça un seguiment de les esmentades activitats perquè, en coordinació amb l'autoritat portuària, poder garantir que el seu desenvolupament es duga a terme amb les màximes garanties ambientals.

Durant la fase d'investigació, l'Ajuntament d'Alacant, en resposta a la nostra petició d'informe, ens indica que;

(...) amb data 7 de juliol del 2010, la Direcció General per al Canvi Climàtic de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Vivenda emet un informe en què indica que el caràcter públic del moll, i no concessionat, determina que la titularitat de la instal·lació on s'exercix l'activitat és de l'autoritat portuària, per la qual cosa haurà de ser esta la que establisca les mesures correctores que s'hagen d'adoptar. Per això conclou que no escau emetre un informe individualitzat de les empreses estibadores, sinó a l'autoritat portuària del port d'Alacant (...) Amb data 15/11/2010 s'arxiven els expedients de llicència ambiental ressenyats (...) la recomanació emesa per eixa institució amb data 9/2/2009 va ser acceptada i complida inicialment per este Ajuntament, pels motius exposats anteriorment no es va arribar a

culminar i plasmar en les corresponents llicències ambientals municipals perquè l'activitat no hi estava subjecta (...).

Així, l'Ajuntament d'Alacant conclou que les activitats exercides en el port no estan subjectes a llicència ambiental. Esta institució no compartix esta conclusió per les raons següents:

- La normativa ambiental d'activitats qualificades s'aplica tant a les activitats de titularitat pública com a privada.
- En tot cas, l'Ajuntament és l'Administració competent per a exigir la llicència ambiental i exercir les funcions de control, inspecció i sanció (art. 68 de la derogada Llei 2/2006 i article 77 de la nova Llei 6/2014).

Tampoc pot compartir esta institució la postura mantinguda en el referit informe de data 7 de juliol del 2010, de la Direcció General per al Canvi Climàtic de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Vivenda, en el sentit de considerar que la titularitat de la instal·lació on s'exercix l'activitat contaminant és de l'autoritat portuària en no haver-hi concessió.

Esta institució desconeix les raons que justifiquen la inexistència de concessió. Però, en tot cas, estem davant d'una autorització —l'ús privatiu del demani públic— que és absolutament independent i compatible amb l'autorització ambiental.

En efecte, l'article 3.3 de la nova Llei 6/2014 així ho disposa clarament:

El règim jurídic ambiental previst en la present llei no eximix de l'obtenció d'altres autoritzacions o de la formalització de comunicacions o declaracions que, per a l'exercici de determinades activitats, siguen exigides per la normativa de caràcter sectorial no ambiental, en particular en matèria urbanística, d'indústria, seguretat, turisme, sanitària, educativa, de patrimoni històric o cultural, laboral i comercial.

És a dir, les empreses ubicades al port d'Alacant que estan exercint una activitat contaminant que produïx molèsties als veïns estan obligades a obtenir, d'una banda, la concessió per a utilitzar de forma privativa el domini públic, i d'una altra banda, la llicència ambiental en què s'imposen mesures correctores per a eliminar les molèsties.

L'art. 73.2 del Reial decret legislatiu 2/2011, de 5 de setembre, Llei de ports de l'Estat i de la marina mercant disposa que:

Els usos i les activitats que presenten circumstàncies d'exclusivitat, intensitat, perillositat o rendibilitat exigiran l'atorgament de la corresponent autorització o concessió, amb subjecció al que preveu esta llei i els plecs de condicions generals que s'aproven, que es publicaran en el *Butlletí Oficial de l'Estat*.

L'art. 73.4 del referit RDL 2/2011 també declara la compatibilitat entre la concessió i la llicència ambiental en els termes següents:

Les autoritzacions i concessions atorgades segons esta llei no eximixen els seus titulars d'obtindre els permisos, llicències, autoritzacions i concessions que siguen exigits per altres disposicions legals. No obstant això, quan estos s'obtinguen amb anterioritat al títol administratiu exigible d'acord amb esta llei, la seua eficàcia quedarà demorada fins que s'atorgue.

Per totes estes raons, esta institució considera que la inexistència de concessió obliga l'autoritat portuària a regularitzar esta situació, però de cap manera la convertix en titular de les activitats contaminants que es realitzen en el port. La titularitat d'estes activitats correspon a les empreses privades que l'estan duent a terme.

Partint d'estos fets, les empreses a què es referix la queixa presentada pels veïns es troben desenvolupant la seua activitat molesta sense concessió demanial i sense llicència ambiental.

Amb independència de les conseqüències previstes en la mencionada Llei de ports per als casos en què no hi ha concessió demanial, convé tindre en compte que, tant l'article 63 de la derogada Llei 2/2006, com l'article 61.1 de la nova Llei 6/2014, exigixen la prèvia obtenció de la llicència ambiental per a poder exercir l'activitat molesta.

La finalitat d'estos preceptes legals és clara: es tracta d'impedir l'exercici d'activitats molestes sense haver comprovat, amb caràcter previ al seu funcionament, que les mesures correctores imposades són eficaces i que no es generen molèsties als veïns limítrofs.

L'article 84 de la nova Llei 6/2014 assenyala que:

Sense perjudici de les sancions que escaiguen i de la instrucció del corresponent procediment sancionador per a la seua imposició, quan l'administració competent tinga coneixement que una activitat funciona sense autorització, llicència, declaració responsable ambiental o comunicació d'activitats innòcues podrà:

- a) Amb audiència prèvia al titular de l'activitat per un termini de quinze dies, acordar el tancament o la clausura de l'activitat i instal·lacions en què es desenvolupa.
- b) Requerir el titular de l'activitat o de la instal·lació perquè regularitze la seua situació d'acord amb el procediment aplicable per al corresponent instrument d'intervenció d'acord amb el que estableix la present llei, en els terminis que es determinen, segons el tipus d'activitat de què es tracte.

Una vegada finalitzada la investigació, esta institució va considerar oportú recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que, amb independència de l'existència o no de concessió demanial, exigisca la llicència ambiental a les activitats contaminants existents al port d'Alacant objecte d'esta queixa i que ordene les mesures correctores que siguen necessàries, entre estes les assenyalades per l'informe de la Conselleria de data 11 de desembre del 2009, amb l'objecte d'eliminar les molèsties que injustament estan suportant els veïns durant molts anys.

L'Ajuntament d'Alacant, a la vista de la recomanació emesa per esta institució, ens fa arribar l'informe següent:

En contestació al seu escrit de data 20 d'octubre del 2014, relatiu a la queixa núm. 1400423, promoguda per l'Associació de Veïns Gran Via Sud-Port i altres, sobre contaminació atmosfèrica greu causada per empreses ubicades als molls del port d'Alacant sense llicència ambiental, l'informe que el compliment de la recomanació continguda en el seu escrit d'exigir llicència ambiental a les activitats contaminants existents al port, independentment de l'existència o no de concessió demanial, no depèn de l'Ajuntament, perquè com ja es va indicar en l'anterior ofici notificat amb data 10 de setembre passat, és la pròpia Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Vivenda, la qual, amb motiu de la tramitació de les respectives llicències ambientals en 2008, comunica amb data 18 d'agost del 2010 que no escau emetre l'informe preceptiu i vinculant sol·licitat per l'Ajuntament dins dels expedients, per la qual cosa hem d'arxivar-los. Per tant, abans de poder acceptar la recomanació ressenyada, esta institució hauria de dirigir-se a l'esmentada Conselleria i a la pròpia autoritat portuària, si escau, i aclarir la situació plantejada (...).

Davant de la no-acceptació de la recomanació per part de l'Ajuntament d'Alacant, vam tancar l'expedient de queixa.

## **6. Aigües residuals**

Els problemes relacionats amb este epígraf tenen a veure, atenent a l'àmbit competencial autonòmic i local que ens correspon, amb el sanejament i la depuració de les aigües residuals.

En la queixa núm. 1404672 la interessada manifesta les insuportables olors que suporta al seu habitatge, situat a escassos 300 metres de la depuradora de Vila-real ubicada al costat del riu Millars.

Durant la fase d'investigació rebem informe de l'Ajuntament de Vila-real i els servicis tècnics exposen una sèrie de mesures adoptades per la concessionària del servici de funcionament i manteniment a fi d'evitar les molèsties denunciades per la ciutadana, a qui traslladem la informació rebuda.

Davant de les actuacions i de la solució al problema de la interessada, vam tancar la queixa.

Respecte de la queixa núm. 1408201, va ser presentada per una regidora pertanyent a EUPV en l'Ajuntament del Campello, i manifestava que la Confederació Hidrogràfica del Xúquer sanciona reiteradament l'Ajuntament del Campello per infraccions tipificades en la lletra f) de l'article 116.3 del RDL 1/2001, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'aigües, per més de 180.000 € en els últims anys; que representants dels veïns de la zona de cala Mercé i la interessada van sol·licitar a l'Institut d'Ecologia Litoral un informe en relació amb l'abocament d'aigua residual en un punt adjacent al port de cala Mercé, procedent de la instal·lació depuradora ubicada a la part alta del barranc de la Solana.

Este estudi indica que per a millorar la qualitat ambiental de la zona del port de cala Mercé seria recomanable que l'Ajuntament del Campello sol·licitara al Servici



Provincial de Costes d'Alacant que obrira un canal en l'espigó, prou ampli perquè l'aigua circulara per la dàrsena i l'aigua confinada es renovara periòdicament.

Esta sol·licitud comptaria amb els informes necessaris per part de l'Institut d'Ecologia Litoral; la instal·lació per part de l'Ajuntament del Campello d'un cartell en la zona de port de cala Mercé en què es recomane abstinere's del bany en les aigües de la dàrsena i, mentre el projecte del bombament d'aigua de l'EDAR es fa una realitat, es duiguera a terme la instal·lació d'unitats de biodiscos per a millorar el procés de depuració i a més una bona conservació de les instal·lacions ara en funcionament, que denoten un cert abandó.

La promotora de la queixa assenyalava que a pesar de la reiterada sol·licitud d'estes mesures, l'Ajuntament del Campello no ha acatat cap d'estes recomanacions de l'Institut d'Ecologia Litoral i posa en greu risc la salut pública, el medi ambient i el medi marí.

Una vegada iniciada la fase d'investigació, l'Ajuntament del Campello ens va remetre diversos informes en què es feia referència a l'activitat que ha desenvolupat l'Ajuntament amb la instal·lació d'unitats de biodiscos i amb la sol·licitud al Servei Provincial de Costes d'Alacant de totes les mesures necessàries amb motiu de l'estancament de les aigües i l'acumulació de sediments a causa del reblliment de la dàrsena del port de cala Mercé.

Davant de les actuacions practicades per l'Ajuntament del Campello vam tancar la queixa.

Finalment, la queixa núm. 1410531 fa referència a la petició d'informació sobre un abocament d'hidrocarburs en la xarxa d'abastiment d'aigua potable del municipi de Xilxes.

Una vegada iniciada la investigació, l'Ajuntament de Xilxes ens va informar i ens va traslladar la documentació relativa a la informació traslladada a l'entitat promotora de la queixa, tant per part de l'Ajuntament de Xilxes com per part de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer, sobre l'incident denunciat així com de les mesures adoptades respecte d'això.

Una vegada vista la documentació aportada per l'Ajuntament de Xilxes, vam tancar la queixa.

## **7. Impacte ambiental**

La quasi totalitat de les queixes presentades en esta matèria al llarg de 2014 es referixen a les conseqüències de la instal·lació d'un magatzem de gas natural davant de les costes de Vinaròs (Castelló), l'anomenat projecte Castor.

Cal recordar que esta institució va iniciar en 2013 una investigació d'ofici (queixa núm. 1318300), de la qual vam donar compte en l'informe anual del passat any, com a conseqüència dels sismes produïts en l'entorn d'este magatzem subterrani.

Una vegada analitzada la informació remesa per la Conselleria de Governació respecte de les mesures adoptades en l'activació del pla de risc sísmic, acordarem la finalització de les nostres investigacions amb data 18 de novembre del 2013.

Amb posterioritat, diferents grups polítics van presentar queixes respecte d'esta problemàtica: així, la queixa núm. 1408423 va ser presentada pel Síndic del Grup Parlamentari Compromís en les Corts Valencianes; la núm. 1410803 va ser presentada pel portaveu del Grup Socialista en la Diputació Provincial de Castelló; i la núm. 1410804 correspon a la presentada per un diputat del Grup Parlamentari d'Esquerra Unida de les Corts Valencianes, totes referides a distints aspectes del projecte Castor.

A més de les ja citades, altres ciutadans i associacions van presentar queixes semblants.

Durant la fase d'investigació de les esmentades queixes, sol·licitarem al Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme còpia dels permisos o de les autoritzacions concedides, com també dels informes tècnics emesos en el procediment d'aprovació o autorització del Projecte Castor. També li sol·licitarem informació en relació amb la hivernació de les instal·lacions, les ajudes previstes per a les persones afectades, i el reconeixement d'inversions i costos amb càrrec al sistema gasista.

El Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme ens va informar que:

(...) se significa que este Departament ha tingut coneixement de la incoació del procediment de diligències prèvies número 140/2015 del Jutjat de 1a Instància Instrucció número 4 de Vinaròs, este Ministeri entén que fins que no hi haja pronunciament judicial no escau fer cap manifestació.

L'article 17.2 de la Llei 11/1988, per la qual es regix esta institució, disposa que el Síndic de Greuges:

(...) no entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals hi haja pendent resolució administrativa o judicial definitiva i el suspendrà si, iniciada la seua actuació, s'interposara per persona interessada denúncia, querella criminal o demanda davant dels tribunals ordinaris sobre els mateixos fets.

En conseqüència, vam suspendre la tramitació de totes les queixes referides al projecte Castor.

## **8. Caça i pesca**

La queixa núm. 1408696 està referida als vedats de caça. L'interessat manifestava que és propietari d'alguns terrenys a Xàbia sobre els quals mai ha autoritzat, ni per escrit ni verbalment, que s'incloueren dins d'un vedat privat de caça. Ha presentat al llarg dels anys diverses denúncies a la Guàrdia Civil i ha presentat escrit en la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient per denunciar els fets i sol·licitar que s'anul·le, es revoque o es rescindisca el vedat privat de caça.

Una vegada iniciada la fase d'investigació, vam rebre en esta institució còpia de l'informe del tècnic de recursos naturals de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i

Medi Ambient, com també còpia de l'escrit remés pel seu Servei Territorial d'Alacant a l'interessat, en el qual s'assenyalava:

En relació amb el seu escrit de data 29/7/2014 (...) en què sol·licita l'anul·lació, revocació o rescissió del vedat privat de caça de Xàbia a (...) i la declaració de tot el territori municipal de Xàbia com a zona comuna de caça, li comuniquem:

- Que els vedats de caça només poden ser anul·lats per una de les causes taxades que assenyala l'article 27 de la Llei 13/2004, de caça de la Comunitat Valenciana, que tracta sobre la declaració d'anul·lació o extinció dels vedats de caça i vosté no fa referència a cap d'estes.

- Que, respecte de la declaració de zona comuna de caça per a tot el terme municipal de Xàbia, li indiquem que, amb caràcter general, la resta d'espais cinegètics que no estiguen tancats són zones comunes de caça ja, sense necessitat de declaració. La caça en estos espais es regula anualment en l'Ordre anual de vedes (en vigor l'Ordre 12/2014, publicada en el BOCV de 18-6-2014).

Així mateix, l'informem que les finques de la seua propietat estan incloses en el vedat de caça matrícula (...) denominat (...) creat per Resolució de data 20-9-1972, de la Subdirecció General de Recursos Naturals Renovables de la icona del Ministeri d'Agricultura. Amb data 4-11-1976 es va ampliar el tancat en 1480 ha i va assolir un total de 2202 hectàrees i en l'actualitat s'ha revisat la seua cartografia, s'han segregat les zones no considerades acotables basant-se en les zones de seguretat que contenen i ha quedat el tancat en 805 ha, que és la superfície actual que legalment el constituïx.

Si vosté no vol que les finques de la seua propietat formen part del vedat de caça, pot presentar una sol·licitud de segregació de vedat de caça per a zona comuna de caça davant d'esta Administració (s'adjunta model sol·licitud).

Respecte dels problemes de tall i trànsit en camins públics que vosté menciona en el seu escrit, li comuniquem que, amb esta mateixa data es trasllada esta qüestió als agents mediambientals de la demarcació forestal perquè s'inspeccione sobre el terreny i s'adopten, si escau, les mesures escaients.

Així, l'interessat afirmava que mai ha atorgat permís, verbal o escrit, perquè els seus terrenys s'incloguen en el vedat de caça: però a pesar de no haver atorgat estos permisos, en la forma que disposa la legislació, es troba privat dels seus drets cinegètics sobre la seua propietat, ja que en estar esta integrada en el vedat comporta que els titulars de l'aprofitament cinegètic siguen els titulars del vedat de caça. Indica a més el promotor de la queixa que en esta mateixa situació es troben altres titulars de terrenys, nacionals i estrangers.

Per això, i atesa l'antiguitat del vedat de caça (1972), i el fet que és molt possible que en la zona on es troba el vedat s'hagen produït moltes transmissions de propietat al llarg d'este temps, sense que els propietaris tinguen coneixement de la inclusió dels seus terrenys, i la consegüent cessió dels seus drets cinegètics als titulars del vedat de caça, es faria necessari obrir un procediment de revisió d'ofici a fi que, efectivament, els titulars feren constar la titularitat dels drets cinegètics dels terrenys que apareixen

inclosos en este mitjançant els corresponents contractes d'arrendament o cessió dels drets cinegètics i, si escau, declarar l'extinció del vedat, d'acord amb el que preveu l'art.27.1 de la Llei 13/2004 de caça, de la Comunitat Valenciana:

Quan els terrenys tancats no complisquen les finalitats marcades en esta llei o els requisits o condicions establits per a la seua creació o funcionament, l'Administració competent incoarà un procediment de declaració d'extinció del vedat de caça, que es desenvoluparà reglamentàriament. Una vegada iniciat este procediment, podrà acordar-se la suspensió cautelar de l'aprofitament cinegètic.

En cas que esta declaració d'extinció no escaiguera, caldria segregat almenys les finques de l'interessat, atés que este ha manifestat diverses vegades la seua falta de consentiment. Diverses sentències es referixen a supòsits semblants, com ara la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de Castella-la Manxa, de 11-5-2001, que declara:

No es pot entendre que un vedat de caça i els seus titulars són realitats consolidades i inamovibles, sinó susceptibles d'anul·lació i modificació: el que evidentment pot ser possible quan conste la falta de consentiment del titular cinegètic dels terrenys a què es referix el vedat.

L'interessat afirmava que la titular del vedat fins i tot talla alguns camins amb cadenes i impediex transitar-hi, com el que arriba fins la cima del tossal Gros, obert i asfaltat per l'Ajuntament de Xàbia, i d'altres com el que travessa la urbanització Covatelles, els vials de la qual s'aprofiten per a accedir a zones de caça.

Respecte d'esta petició, l'art. 22 de la Llei 13/2004, en referir-se als tancaments dels espais als efectes de la seua gestió cinegètica, sotmesos a autorització, assenyala al punt 2: "L'autorització anterior no eximix l'interessat de l'obligació de respectar les servituds de pas o de qualsevol altra naturalesa, ja siguen estes públiques o privades". Igualment, el propi informe remés per la Conselleria proposa que es trasllade els agents mediambientals de la demarcació perquè s'inspeccione sobre el terreny i que s'actue en conseqüència.

Finalment, el promotor de la queixa sol·licitava la declaració de zona comuna de caça per a tot el terme municipal de Xàbia: tal com indica l'informe remés per l'Administració, no és necessària esta declaració, ja que la pròpia Llei de caça indica en el seu art. 33:

1. La resta de terrenys que no posseïsquen la condició d'algun dels espais cinegètics anteriors, ni tinguen la consideració o declaració, respectivament, de zona de seguretat o refugi de fauna, es conceptuaran com a zones comunes de caça.

2. En les zones comunes de caça es podran practicar les modalitats que reglamentàriament es determinen i d'acord amb els períodes habilitats i altres normes que s'establisquen en les directrius d'ordenació cinegètica de la Comunitat Valenciana i ordres anuals de veda per a assegurar l'ordenat aprofitament. En estes zones es podrà habilitar un únic període de caça amb armes no superior a 8 setmanes.

Per tot el que hem exposat, i una vegada finalitzada la fase d'investigació, considerarem oportú formular a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient les recomanacions següents:

1. Que s'iniciï un procediment de revisió d'ofici a fi que els titulars del vedat facen constar l'efectiva titularitat dels drets cinegètics dels terrenys que apareixen inclosos en el vedat de caça denominat (...) matrícula (...) mitjançant els corresponents contractes d'arrendament o de cessió de drets cinegètics, i si escau, previs els tràmits que corresponguen, declarar l'extinció del vedat de caça o, si no n'hi ha, segregat les finques de l'interessat.
2. Que s'adopten les mesures necessàries per a evitar el tall de camins públics per part dels titulars del vedat de caça, i per a garantir el dret de pas a les persones amb gossos.

La Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens va remetre informe en què no accepta la primera de les recomanacions:

(...) atès que el vedat es resol per resolució de 20 de setembre de 1972 on es va presentar i es va resoldre la constitució del vedat (...) d'acord amb la normativa vigent al moment oportú, igual que les ampliacions i segregacions posteriors que s'hi han produït. En cap moment està previst en la normativa sectorial en matèria de caça la revisió d'ofici de totes les cessions de drets de caça dels espais cinegètics, esta cessió o disposició de drets és necessari aportar-la en el moment de la seua creació, ampliació o segregació de terrenys. Les cessions de drets de caça són acords entre particulars que poden ser modificades per ells en qualsevol moment i dels quals només han de donar comptes a l'administració competent en matèria de caça quan el seu objecte, com s'ha mencionat anteriorment, implique la modificació de la superfície destinada a la constitució, ampliació o segregació d'un espai cinegètic (...).

Pel que fa a la possibilitat de segregació de les parcel·les la titularitat de les quals correspon a (...), s'informa que hi ha un procediment establert per a este cas a què l'interessat pot acudir en el moment que ho desitge, en cap cas ha de ser l'Administració qui inicia el procediment de segregació d'una parcel·la inclosa en un vedat si no es té constància d'esta intenció per part del titular dels drets cinegètics (...).

Respecte de la segona recomanació realitzada, va ser acceptada i per això vam tancar la queixa.

## **IX. ÚS DEL VALENCIÀ**

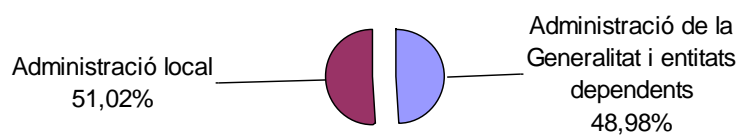
### **1. Introducció**

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 49, una quantitat inferior al nombre de queixes analitzades en els anys 2010, 2011, 2012 i 2013, que va ser respectivament de 1.938, 2.045, 153 i 72 queixes.

Donem compte en este capítol de les queixes que els ciutadans han formulat davant del Síndic de Greuges relatives a l'ús del valencià, respecte de les quals hem efectuat una anàlisi i hem dictat resolucions, ja siga en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals dirigits a l'Administració tant autonòmica com local.

## 2. Ús del valencià en xifres

<b>Àrea d'Ús del Valencià</b>	<b>Queixes</b>
Administració local	25
Administració de la Generalitat i entitats dependents	24
<b>Total Àrea d'Ús del Valencià</b>	<b>49</b>



### **3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials**

El Síndic de Greuges, com a garant dels drets fonamentals recollits en els títols I i II de la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana, entre els quals es troben els drets lingüístics dels valencians, dirigeix a l'Administració Pública Valenciana, tant autonòmica com local, com també a les corporacions i institucions que en depenen, recomanacions, suggeriments o recordatori de deures legals 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, tenint en compte que la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, el defineix com la llengua històrica i pròpia del nostre poble, la qual necessita una protecció davant del castellà, a fi de superar la desigualtat que encara presenta respecte d'aquella.

La Llei d'ús, en el títol III, reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació tant en valencià com en castellà i a utilitzar les dues llengües indistintament. I esta obligació, sens dubte, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i les noves tecnologies.

És per això que, igual que en els exercicis anteriors, el Síndic de Greuges va resoldre l'admissió de les queixes que tenien com a nucli central o denominador comú l'exclusió del valencià en les pàgines web institucionals.

Este va ser el cas de la queixa núm. 1407118, en què el seu promotor denunciava que la web de l'Institut Valencià d'Investigacions Agràries només estava disponible en castellà i que no oferia la possibilitat de ser visitada en valencià. Esta queixa va ser arxivada després que la direcció d'aquell Institut ens comunicara que s'havia efectuat la reestructuració de la pàgina i també s'havia traduït al valencià i l'anglès.

En idèntic sentit, en la queixa núm. 1400811 es denunciava l'exclusió del valencià en la pàgina web [www.congresoviolenCIamujer.com](http://www.congresoviolenCIamujer.com), que la Diputació Provincial d'Alacant va oferir en el XII Congrés sobre Violència contra la Dona. Suggerirem a aquella corporació local que adaptara els continguts de la pàgina web qüestionada i de tots els fullets, publicacions i de futures edicions de l'esmentat congrés a la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana. La Resolució, en la data tancament del present Informe anual a Les Corts, està pendent que ens comuniquen si és acceptada o no, en els termes de l'article 29 de la Llei 11/1988 de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges.

Les mateixes consideracions van servir de base a la resolució formulada, en este cas, a la Diputació Provincial de Castelló, en la recomanació que li dirigírem després de concloure la tramitació ordinària de la queixa núm. 1412631, respecte de la pàgina web Ruta del Sabor ([www.castellorutadesabor.es](http://www.castellorutadesabor.es)), i que es pot visualitzar íntegrament en la nostra pàgina web. Tanmateix, no consta l'entrada en esta institució, en la data tancament del present Informe, de cap escrit en el sentit indicat en l'article 29 de la nostra llei reguladora.

Al Consorci Provincial per al Servei de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvament d'Alacant —queixa núm. 1400810—, també li vam formular una recomanació que va ser acceptada quan es van iniciar les actuacions necessàries perquè es poguera visitar també en valencià.



L'obligació de les administracions públiques d'adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana va determinar l'admissió a tràmit de la queixa núm.1410653, en la qual recomanàrem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que adoptara les mesures necessàries, incloses les pressupostàries, per a revisar els continguts de la pàgina web de la Direcció General de Patrimoni Cultural, de manera que totes les seues aplicacions i continguts tinguen en compte la cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat. Esta recomanació va ser acceptada, per la qual cosa vam concloure la nostra intervenció.

El mateix denominador comú que en les queixes anteriorment relacionades va ser l'objecte de les queixes núm. 1408583, 1408387, 1408270 i 1408150, entre d'altres.

La comunicació rebuda del Consell Jurídic Consultiu ens va permetre tancar la queixa núm. 1400609 en informar-nos que, tot coincidint amb el trasllat de seu, els seus servicis tècnics van confeccionar una nova pàgina web i hi incorporaren millors dissenys i continguts, i oferien als visitants la totalitat dels seus continguts en valencià i castellà, llevat del nom de la institució que es manté invariablement en valencià.

#### **4. Retolació viària i de servicis públics exclusivament en castellà**

L'Ajuntament de Crevillent va acceptar la resolució que li vam dirigir amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 1409586, l'autor de la qual denunciava que la nova retolació viària escomesa pel consistori s'havia fet exclusivament en castellà, i en la qual li indicàvem que, de conformitat amb el Decret 145/1986, de 24 de novembre, del Consell de la Generalitat, pel qual es regula la senyalització de les vies de comunicació, les instal·lacions i els servicis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, tenia com a propòsit fer efectiva la recuperació del valencià i, per això, en la seua disposició final primera s'autoritzava la llavors Conselleria d'Educació i Ciència a dictar les disposicions necessàries per al seu compliment. I, en este sentit, l'Ordre d'1 de desembre de 1993, sobre l'ús de les llengües oficials en la toponímia, la senyalització de les vies de comunicació i la retolació dels servicis públics en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana estableix en l'article primer el següent:

El criteri general d'ús de les llengües oficials a la Comunitat Valenciana en la senyalització de les vies i servicis haurà d'atendre al predomini lingüístic establert en el títol cinc de la Llei d'ús i ensenyament del valencià; i en l'article 2 assenyala que: (...) per mandat legal es requerirà la senyalització en les dues llengües, es donarà prioritat a una llengua o a una altra segons el predomini lingüístic del territori en què s'ubique el senyal.

En conseqüència, tenint en compte que Crevillent, de conformitat amb l'article 35 del títol cinc de la LUEV, és territori de predomini lingüístic valencià, la retolació dels seus servicis públics o viaris ha de ser feta preferentment en valencià.

La resolució emesa a este efecte es pot consultar, en tota la seua extensió, en la nostra pàgina web.

D'altra banda, la queixa núm. 1412410 es referia a l'exclusió del valencià en la retolació interior de servicis sanitaris públics exclusivament en castellà i, concretament, en

l'Hospital de Sagunt, i també vam dirigir una resolució a l'Administració sanitària sobre la base que la Llei valenciana 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, editada com a desenvolupament del que disposa l'Estatut d'autonomia, estableix en l'article 2 que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat Valenciana i de l'Administració pública, com també de la local i de totes les corporacions i institucions públiques que en depenguen, per la qual cosa no hi ha dubte sobre la manifesta obligació de les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, d'adequar les seues estructures al règim de cooficialitat instaurat per la Constitució espanyola i l'Estatut d'autonomia, des d'un punt de vista lingüístic.

Esta cooficialitat ha de ser palesa en totes les manifestacions de l'Administració Pública i ha de sortejar qualsevol forma de discriminació lingüística.

I, d'altra banda, el criteri general d'ús de les llengües oficials, com hem dit, en la senyalització de les vies i dels servicis públics és determinat per raó del predomini lingüístic establert en el títol cinc de la Llei d'ús i ensenyament del valencià, i dóna prioritat a una llengua o a una altra segons el predomini lingüístic del territori on s'ubique el senyal. És per això que, atés que Sagunt és territori de predomini lingüístic valencià, no hi havia dubte quant a la pretensió del promotor de la queixa núm. 1412410.

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

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat, no solament el castellà, llengua oficial en tot l'Estat espanyol, sinó també la llengua pròpia d'eixa comunitat, i va modificar notablement l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat. Per això, les comunitats autònomes amb idioma cooficial propi han legislat en la matèria a través de les denominades lleis de normalització lingüística, a fi de fomentar l'ús de la llengua cooficial, especialment en aquells àmbits oficials: administració pública, educació, mitjans de comunicació, etc.

És per això que, com a desenvolupament de les previsions estatutàries, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià en l'Administració pública i el seu article 2 assenyalava que tots els ciutadans tenen dret a dirigir-se i a relacionar-se amb la Generalitat Valenciana, els ens locals i la resta de corporacions i institucions que en depenguen, en valencià.

No obstant això, i tal com assenyalava el Síndic de Greuges en les seues resolucions, les actuacions administratives han de ser compatibles amb el més absolut respecte als drets dels ciutadans la llengua habitual dels quals és el castellà.

En definitiva, els ciutadans valencians tenen dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües cooficials en totes les seues relacions, tant socials com oficials, de manera que, en cap cas, puguen ser discriminats amb motiu d'haver triat una llengua o l'altra, ja que ambdues són cooficials.

En particular, el dret a la no-discriminació amb motiu de la llengua va ser objecte de la queixa núm. 1408185, en què l'interessat denunciava que, malgrat que havia sol·licitat

expressament a l'Hospital de la Ribera que totes les comunicacions que se li dirigiren estigueren en valencià i que reivindicava el seu dret a ser atés en valencià, no havia obtingut cap resultat satisfactori, per la qual cosa vam dirigir a la Conselleria de Sanitat una resolució, que va ser acceptada i que es pot visualitzar en la nostra pàgina web.

La necessitat de potenciar la presència lingüística del valencià en l'àmbit de la nostra Comunitat, i especialment en la vida social i oficial, determina directament que el Govern valencià, no solament estiga autoritzat per a dissenyar polítiques directament dirigides a fomentar l'ús del valencià, sinó que la posada en marxa d'estratègies normalitzadores ha de ser qualificada com el desenvolupament normal de les previsions constituïdes en la Constitució espanyola, la qual considera la riquesa de les distintes modalitats lingüístiques d'Espanya com a patrimoni cultural objecte d'especial respecte i protecció, com també ho fan l'Estatut d'autonomia i la Llei d'ús i ensenyament del valencià. És per això que l'Administració Pública Valenciana està obligada a garantir, en tot cas, la normalització lingüística, ja que el dret a la no-discriminació per motius lingüístics apareix expressament consagrat en el paràgraf tercer de l'article 6.4 de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana: "Ningú no podrà ser discriminat amb motiu de la seua llengua.

Els mateixos arguments van servir de base a la resolució dictada per esta institució, dirigida a l'Ajuntament de Valencia en la queixa núm.1412364, formulada per un ciutadà que, després de denunciar davant del consistori valencià una companyia aèria pel retard en un vol, va rebre totes les comunicacions de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) en castellà, malgrat que ell havia iniciat el procediment en valencià.

En este cas, indicàvem en la nostra Resolució que el principi general de no-discriminació amb motius de llengua, en l'àmbit de les relacions oficials, es concreta en l'article 11 de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, en el dret que té cada ciutadà de triar, en les actuacions iniciades a instància de part, la llengua en què vol que l'Administració li comuniqui aquells aspectes que li interessin i, en les actuacions d'ofici, en el dret a indicar la llengua en què vol que l'Administració es comuniqui amb ell, siga quina siga la llengua en què haguera sigut iniciat.

I, a escala estatal, este mandat es troba reflectit en l'article 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, sobre la llengua que cal emprar en la tramitació dels procediments.

Partint d'estos fonaments, resulta també evident el dret que assistia al promotor de la queixa núm. 1406580, a rebre qualsevol notificació de l'Ajuntament de Crevillent. Li recomanàrem que promoguera les actuacions necessàries perquè els fullets, models impresos i publicitat d'esdeveniments o qualsevol altra manera de comunicació amb els ciutadans que emetera el consistori preveren la cooficialitat lingüística vigent. L'Ajuntament de Crevillent va acceptar la nostra recomanació.

El respecte dels drets lingüístics dels valencians, de conformitat amb la cooficialitat vigent i, concretament, pel que fa al dret a rebre en valencià —la llengua triada per ell— tota la documentació i les notificacions relatives a l'acomiadament d'un treballador de RTVV després de la regulació d'ocupació portada a terme en aquell ens, va ser

l'argument també de la queixa núm. 1400497, el text de la qual està disponible en la nostra pàgina web.

Per acabar, l'Ajuntament d'Alcoi, però, no va acceptar la resolució emesa pel Síndic de Greuges després de la conclusió de la tramitació de la queixa núm. 1401778, el nucli central de la qual va ser la discriminació del castellà en la publicitat i informació municipal dirigida als ciutadans, i en la qual formulàrem al consistori alcoià una recomanació perquè adoptara les mesures necessàries per a garantir els drets lingüístics dels ciutadans de manera que les seues pàgines webs municipals, fullets, impresos i formularis, publicitat, etc. s'editaren en bilingüe, i també li vam dirigir un recordatori de deures legals perquè respectara, en tots els procediments iniciats a instància de part, i en qualsevol altra forma de relació amb aquells, la llengua triada per ells, valencià o castellà.

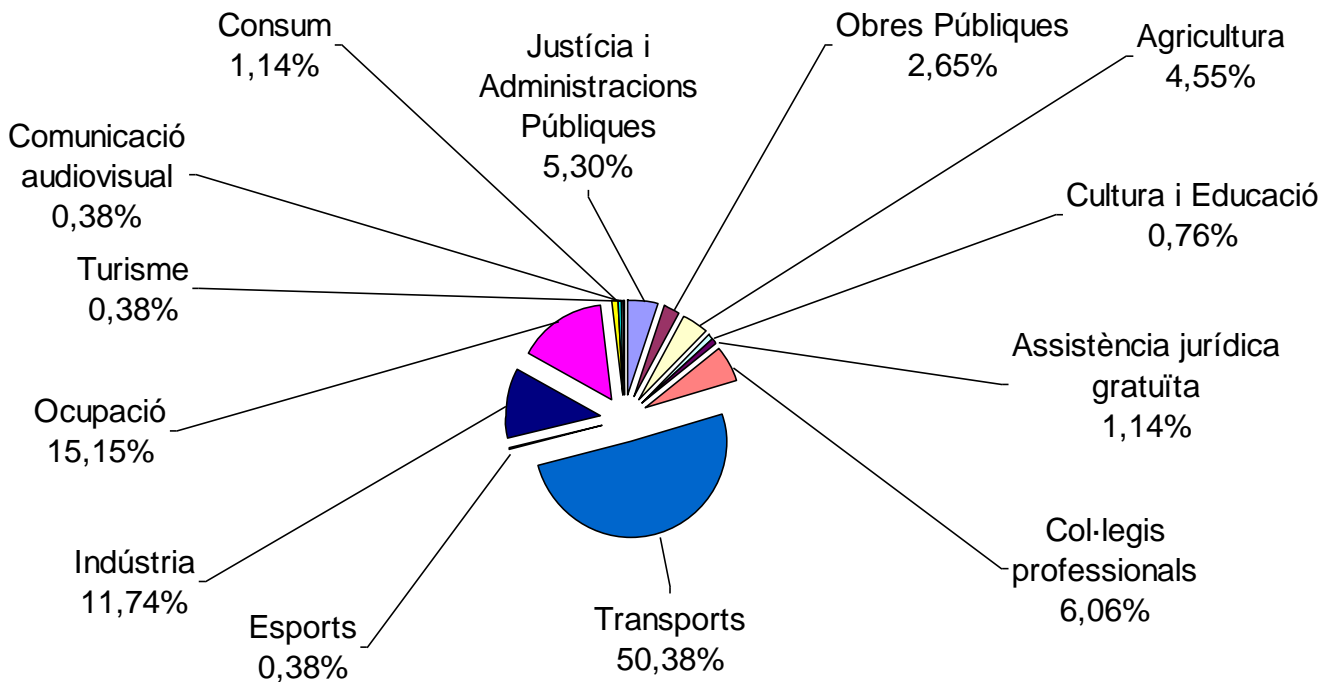
## **X. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES**

### **1. Introducció**

En este apartat analitzem les queixes que no hem pogut incloure en els capítols precedents, atesa l'especial casuística i el seu objecte particularitzat; en concret, en 2014 s'hi van presentar 264 queixes, davant de les 1.104 en 2013, 2.651 en 2012, 5.693 en 2011 i 2.212 queixes en 2010.

## 2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques	Queixes
Justícia i Administracions Públiques	14
Obres públiques	7
Agricultura	12
Cultura i Educació	2
Assistència jurídica gratuïta	3
Col·legis professionals	16
Transports	133
Esports	1
Indústria	31
Ocupació	40
Consum	3
Comunicació audiovisual	1
Turisme	1
<b>Total Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació de les Administracions Públiques</b>	<b>264</b>



### 3. Agricultura

Pel que fa a este apartat, la problemàtica en pràcticament totes les queixes rau en l'impagament de les diverses subvencions concedides per part de la Conselleria d'Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua com a ajudes Ruralter-Leader. Es tracta de subvencions per reconversió varietal de cítrics, agricultura ecològica, ajudes per a fomentar l'aplicació dels processos tècnics del pla de biodigestió de purins, instal·lació de reg per goteig i ajuda per paralització definitiva de vaixell pesquer, entre d'altres.

En este sentit, l'autor de la queixa núm. 1408806 ens indicava que en el 2009 va sol·licitar una ajuda a la Conselleria d'Agricultura en referència al programa Ruralter-Leader, i que en l'any 2010 va rebre una ajuda que pujava a 11.427 euros.

De la mateixa manera, ens comunicava que va aportar tota la documentació sol·licitada i en la data presentar el seu escrit de queixa davant d'esta institució no havia rebut el pagament de l'ajuda que li va ser concedida.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua perquè ens informara sobre quan s'abonaria l'import de l'ajuda sol·licitada.

La Conselleria ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent: “(...) 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 s'ha donat trasllat d'esta queixa en la seua condició d'organisme pagador de les ajudes FEADER (Ruralter-Leader).” Davant d'este informe, en vam demanar una ampliació a l'Agència Valenciana de Foment i Garantia Agrària perquè ens comunicara quan es realitzaria el pagament de la subvenció objecte de la queixa o si havia elaborat un calendari per a pagar-la.

L'Agència de Foment i Garantia Agrària ens va comunicar el següent: “(...) la proposta de pagament de la subvenció objecte de la queixa es troba comptabilitzada per part de l'Agència, i a hores d'ara continua pendent de pagament (...)”.

De tota la documentació que hi ha en l'expedient es desprén que, a pesar que l'autor de la queixa va complir tots els requisits per a ser beneficiari d'una ajuda Feader (Ruralter-Leader), l'Administració no li havia pagat.

Des d'este institució considerem que l'acció de l'Administració pública havia de limitar-se a dotar de crèdit el pagament de l'ajuda objecte de la present queixa, encara pendent de pagament, ja que segons la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, estableix en l'article 34.2 que la resolució de la 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”.

Finalment, suggerirem a l'Agència Valenciana de Foment i Garantia Agrària que duguera a terme el pagament de la subvenció a què es referia la present queixa, o que s'establira una data aproximada o un calendari per a abonar-la.

Finalment, l'Agència ens va remetre la contestació següent:

(...) en resposta al seu escrit dirigit al director de l'Agència Valenciana de Foment i Garantia Agrària, li comuniquem que s'accepta el seu suggeriment, i en este sentit (...) ja s'han realitzat totes les actuacions administratives i comptables que eren competència seua per a fer efectiu el pagament de l'ajuda pendent de pagament a l'interessat, per un import d'11.427 euros, que tindrà lloc tan prompte com les disponibilitats pressupostàries ho permeten.

D'acord amb això, vam tancar la queixa, atés que s'havia acceptat el suggeriment emés. Posteriorment, en data 14 d'agost del 2014, rebem un nou escrit de l'autor de la queixa, en el qual ens comunicava que l'Administració, a pesar del temps transcorregut, no havia abonat l'import de la subvenció que li va ser concedida, per la qual cosa, sol·licitàrem a l'Agència Valenciana de Foment i Garantia Agrària que ens informara sobre quan es faria efectiu el pagament de la subvenció objecte de la queixa, o si s'havia elaborat un calendari per a pagar-la.

Finalment, tant l'Agència com la persona afectada ens van comunicar que s'havia efectuat el pagament de la subvenció que li va ser concedida, motiu pel qual vam tancar l'expedient.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1400244 ens indicava que havia estat reconeguda com a entitat de formació de manipuladors de plaguicides d'ús fitosanitari a la Comunitat Valenciana. El Decret del Consell 98/2012 estableix en l'article 8 que la unitat administrativa competent, en el termini màxim de tres mesos, expedirà i remetrà els carnets a l'entitat organitzadora del curs, cosa que encara no s'ha realitzat. Amb data 17 de desembre de 2013 es va presentar queixa davant del director general de Producció Agrària, i no s'ha aconseguit cap resposta fins al moment d'acudir al Síndic de Greuges.

Vam demanar un informe a la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua perquè ens comunicara quan s'expedirien els carnets sol·licitats i els motius del retard.

La Conselleria ens va remetre una còpia de la contestació dirigida a l'autora de la queixa:

(...) als alumnes que han superat eixos cursos, se'ls ha d'expedir el carnet amb el format nou, la implantació del qual implica canvis d'estructura de les bases de dades i mitjans tècnics informàtics que han causat la demora d'emissió més enllà dels tres mesos que estableix l'article 20 del Reial decret 1311/2012, de 14 de setembre.

Des d'esta Direcció General s'ha establert un model de carnet d'acord amb el que disposa el Reial decret 1311/2013, de 14 de setembre, i s'ha posat en marxa un sistema d'impressió dels nous carnets, que permetrà l'expedició dels carnets retardats en un termini inferior a un mes.

La demora en l'emissió dels carnets no comporta indefensió dels interessats, ja que, fins i tot en el cas que el carnet els fóra requerit en alguna inspecció, la seua no-presentació no comportaria l'inici de cap expedient sancionador, ja que en tot cas l'Administració pot comprovar internament si eixa persona



ha complit els requisits per a obtenir el carnet, amb independència que el carnet li haja estat expedit o no.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa, perquè si ho considerava oportú hi presentara un escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit següent:

Respecte del segon paràgraf de l'informe descrit anteriorment al·legava que “(...) la sol·licitud expressada per mi al desembre del 2013 posava com a mesura reparadora l'emissió d'un certificat substitutori o el lliurament d'una instrucció signada per Direcció General. En un cas anàleg es va aconseguir l'emissió d'un certificat substitutori signat pel cap de secció de Sanitat Vegetal el 21 de maig del 2013.”

Respecte del tercer paràgraf s'al·legava que “(...) el carnet és un justificant de formació que no sols evadix les multes de l'Administració. La formació de manipulador de plaguicides és un punt de la norma espanyola de compliment obligatori. Per tant, este punt de norma és exigít en sistemes de certificació en àmbit agroalimentari. “

Així les coses, mitjançant la possessió del mencionat carnet s'acreditava el compliment dels requisits de formació per a poder exercir l'activitat per a la qual s'habilitava, de manera que, si no es té, no s'acredita que l'alumne tinga la formació necessària requerida, que l'habilita per a la realització de certs treballs i, d'altra banda, és un requisit necessari per a obtenir un contracte laboral.

Per tant, l'obligació administrativa de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments i tenir la màxima cura en els tràmits que constituïxen l'expedient administratiu 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 mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establít per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

En conseqüència, recomanarem a la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua que instara la Direcció General de Producció Agrària perquè complira les obligacions següents:

- Que remetera els carnets sobre la base del Decret 98/2012, de 15 de juny, del Consell, que regula les condicions per a l'exercici d'activitats de formació de manipuladors de plaguicides d'ús fitosanitari, així com el que establíx l'article 20.1 del Reial decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel qual s'establíx el marc d'actuació per a aconseguir un ús sostenible dels productes fitosanitaris, ja que s'havia excedít el termini dels 3 mesos per a l'expedició dels carnets.

- En defecte d'això, que s'estenguera un certificat per part de l'autoritat competent, que substituïra temporalment el carnet, ja que segons els escrits d'al·legacions aportats per l'autor de la queixa, la mancança dels carnets provocava problemes a l'hora de realitzar els seus respectius treballs.

Finalment, la Conselleria va acceptar la nostra recomanació i els carnets van ser remesos a l'entitat de formació, i també se'n van expedir de nous, de manera que acordarem tancar la queixa.

#### **4. Col·legis professionals**

L'autor de la queixa núm. 1408673 manifestava que havia interposat el dia 5 de febrer del 2014 una reclamació davant del Col·legi d'Administradors de Finques d'Alacant contra un col·legiat per l'exercici de les seues funcions professionals com a secretari-administrador d'una comunitat de propietaris d'un edifici. En el moment d'acudir al Síndic de Greuges encara no havia rebut contestació a la seua reclamació.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe al Col·legi d'Administradors de Finques d'Alacant perquè ens comunicara l'estat en què es trobava la reclamació presentada per l'autor de la queixa.

El Col·legi ens va informar que:

(...) de la documentació que hi ha en l'expedient no resulta cap motiu que permeta a este Col·legi considerar, tan sols indiciàriament, contravençió de les obligacions ètiques o deontològiques del col·legiat en els fets denunciats. Per este motiu, la Comissió Disciplinària, en aplicació de les normes estatutàries, va acordar arxivar l'expedient i concloure les gestions amb relació a la seua reclamació, una qüestió de què informarem el denunciant amb data 3 de desembre del 2014. Este Col·legi entén que el fons de la qüestió debatuda entre les parts és de caràcter civil i que s'ha de resoldre per la jurisdicció ordinària en el procediment judicial corresponent i no de caràcter deontològic.

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.

Arribats a este punt, després d'un detallat estudi de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

En relació amb la demora a donar resposta expressa a la reclamació presentada amb data 5 de febrer del 2014, contestada el 3 de desembre del 2014, emetem el següent suggeriment.

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".

El dret a obtindre una resolució sobre el que s'ha demanat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments, i tenir la màxima cura de tots els tràmits que constitueixen l'expedient prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, un procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en l'article 9.3.

Per això, suggerirem al Col·legi d'Administradors de Finques d'Alacant que, en situacions com l'analitzada, extremaren al màxim els deures legals que s'extreien de l'article 42 i següents de la referida Llei 30/1992. Finalment, el Col·legi va acceptar el suggeriment emés des d'esta institució.

## 5. Consum

L'autor de la queixa núm. 1410126 ens indicava que havia presentat una denúncia el 5 de febrer del 2014 davant del Servei Territorial de Comerç i Consum d'Alacant, i que en data 16 de juliol del 2014 va sol·licitar informació sobre l'estat de tramitació de l'expedient, però que no havia rebut cap resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria de Governació i Justícia, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

En relació amb la queixa presentada sobre tramitació de la seua denúncia contra els cines per impedir-li l'entrada amb aliments, s'informa:

I. Amb data 17 de març del 2014 va tindre entrada en la Direcció Territorial de la Conselleria de Governació i Justícia d'Alacant un escrit del Servei Territorial de Comerç i Consum en què traslladava la denúncia formulada contra uns cines.

II. Es van fer les actuacions següents:

- Sol·licitud de visita d'inspecció a la Policia de la Generalitat 18/3/2014.
- Trasllat al denunciat, i termini per a al·legacions previ a la possible obertura d'expedient sancionador, 21/3/2014.
- Consulta a la Direcció General de Seguretat i Protecció Ciutadana, 28/3/2014, sobre si és factible l'establiment de la condició específica del dret d'admissió, consistent a limitar l'accés amb menjar i beguda en els establiments del tipus cines.

III. Amb data 21 de març del 2014, en la visita d'inspecció sol·licitada, s'estén acta del butlletí de denúncia per infraccions relatives al dret d'admissió i l'assegurança: fan constar que l'establiment disposa de diversos cartells informatius (sense visar) en els quals s'indica que "es prohibix l'entrada al cine amb menjar de l'exterior". En el moment de la inspecció no presenta l'assegurança de l'activitat.

IV. El denunciat va presentar escrits el 4 d'abril del 2014 i va aportar pòlissa d'assegurança i rebut de pagament que comprén el període de la denúncia, i l'11 d'abril del 2014, al·legacions (...), considerant que esta conducta no és contrària al dret d'admissió ni implica pràctica abusiva contrària a la competència ni tampoc lesiva al dret dels consumidors.

V. Amb data 16 de maig del 2014 es va dirigir escrit al denunciant i li va comunicar l'estat de les actuacions. Amb data 6 d'agost del 2014 es persona el denunciant i exigix accés a l'expedient (...) se li mostra l'expedient i se li lliuren còpies dels documents que sol·licita.

VI. Amb data 13 d'octubre de 2014 s'ha dictat acord d'inici d'expedient sancionador per infraccions greus dels apartats 9 i 28 de l'article 51 de la Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics.

En l'actualitat, l'expedient sancionador es troba en fase de notificació de l'acord d'inici a l'interessat.

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.

En primer lloc, esta institució no podia deixar de significar que la seua funció no resultava ser la pròpia dels tribunals de justícia, en el sentit d'investigar i acreditar els fets contradictoris al·legats pels interessats que es desenvolupen més enllà de l'estricta expedient administratiu. De manera que calia recordar que el tipus d'actuacions productores d'un possible perjudici per als administrats havia de ser ventilat davant dels tribunals de justícia mitjançant l'exercici de les oportunes accions legals.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, consideràvem que l'actitud pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de l'autor de la queixa, per la qual cosa emetérem la següent recomanació.

En el present expedient de queixa es plantejava, essencialment, la demora en la tramitació i resolució de l'expedient de denúncia, el qual se li va traslladar a l'Administració competent en data 17/3/2014.

La Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, en l'article 53.4 estableix que: "El procediment sancionador haurà de ser resolt i caldrà notificar la resolució que escaiga a l'interessat en el termini màxim de sis mesos des de la seua iniciació, i se'n produirà la caducitat en la forma i mode previstos en la Llei 30/1992, de 26 de novembre."

De la mateixa manera, la referida Llei 30/1992 estableix en l'article 42.2 que: "el termini màxim en què s'ha de notificar la resolució expressa serà el que fixe la norma reguladora del corresponent procediment. Este termini no podrà excedir sis mesos llevat que una norma amb rang de llei n'establisca un de superior o així estiga previst en la normativa comunitària europea".

D'altra banda, l'article 53.4 de la Llei 14/2010, de 3 de desembre, mencionat amb anterioritat, estableix que "l'instructor del procediment podrà acordar la suspensió del termini màxim per a resoldre quan concórrega alguna de les circumstàncies previstes i exigides per a això en l'article 42.5 de l'esmentada llei, d'acord amb la redacció establida per la Llei 4/1999, de 13 de gener."

En este sentit, entre les circumstàncies previstes en l'article 42.5 de la Llei 30/1992 per a suspendre el termini màxim legal per a resoldre un procediment i notificar la resolució es troba la següent: “quan calga requerir qualsevol interessat per a l'esmena de deficiències i l'aportació de documents i altres elements de judici necessaris, pel temps que mitjance entre la notificació del requeriment i el seu compliment efectiu pel destinatari.”

No obstant això, amb data 4 d'abril del 2014 el denunciat va aportar documentació per a l'esmena de deficiències i en data 11 d'abril escrit d'al·legacions, de manera que en data 29/10/2014 (data de l'informe remés a esta institució) ens trobem que l'expedient està en fase de notificació de l'acord d'inici a l'interessat, és a dir, que una vegada transcorregut el termini màxim, no s'havia resolt ni s'havia notificat.

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 la llei esmentada: “El silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua Administració no atenga eficaçment i amb la celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat”.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys dels que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Ens trobem, doncs, davant d'una de les manifestacions legislatives del dret a obtindre una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments i tenir 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 mitjançant 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.

Per tot això, recomanarem a la Conselleria de Governació i Justícia que, en situacions com l'analitzada, s'extremaren al màxim els deures legals que s'extreïen de l'article 42 de la Llei 30/1992, com també de l'article 53 de la Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics, i en este sentit resolguera i notificara l'expedient sancionador a l'autor de la queixa.

Finalment, la Conselleria va acceptar la recomanació emesa des d'esta institució.

## **6. Ocupació**

En este epígraf volem remarcar que, al llarg de l'any 2014, igual que durant 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 este sentit, des d'esta institució s'ha suggerit i s'ha recomanat nombroses vegades el deure de l'Administració de pagar estes subvencions, ja que aquells valencians que van decidir eixir de les llistes de la desocupació mitjançant la creació d'una empresa veuen que estes perillen a causa de l'impagament de la subvenció que al moment oportú els va concedir el SERVOF, i fins i tot en alguns casos tanquen 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.

Enguany 2014, l'Administració ha pagat l'import d'algunes subvencions concedides, però encara n'hi ha un nombre considerable pendents de pagament.

A tall d'exemple, exposarem una de les moltes queixes presentades amb motiu de l'impagament d'estes subvencions.

L'autora de la queixa núm. 1405318 manifestava que, amb data 8 de setembre del 2011, li van concedir una subvenció destinada al foment de l'ocupació estable, per un import de 2.500 euros i que encara no l'havia cobrada.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

El director territorial d'Ocupació de València va dictar una resolució en data 8 de setembre del 2011, per la qual es concedia a la interessada una subvenció per import de 2.500 €, el pagament de la qual, avui, no consta que s'haja fet efectiu.

Les ajudes reconegudes a favor dels beneficiaris són abonades segons les disponibilitats pressupostàries i la dura conjuntura econòmica a què s'ha hagut d'enfrontar la Generalitat des de 2010 ha donat lloc a una demora no desitjada en el pagament de les ajudes.

Amb plena consciència de quines són les seues responsabilitats, la Generalitat manté el ferm compromís d'atendre a la major brevetat possible les seues obligacions de pagament, que seran satisfetes una vegada que les distintes mesures adoptades per a relaxar les tensions de tresoreria que experimenta conjunturalment li permeten disposar de suficient liquiditat per a això (...).

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, cosa que no va realitzar.

Una vegada concloua la investigació, 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 l'Ordre 60/2010, de 30 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 estable i altres mesures per a la creació d'ocupació per a l'exercici 2011, estableix en l'article 10 que "la liquidació de les

ajudes s'efectuarà una vegada justificades les condicions establides, i es lliurarà d'una sola vegada l'import de l'ajuda concedida”.

De la mateixa manera, la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, estableix en l'article 34.2 que la resolució de concessió de la subvenció comportarà el compromís de la despesa corresponent. I que “el pagament de la subvenció es realitzarà amb la justificació prèvia, pel beneficiari, de la realització de l'activitat, projecte, objectiu o adopció del comportament per al qual es va concedir, en els termes establits en la normativa reguladora de la subvenció”.

Finalment, no podíem 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, que en l'article 1 assenyala que: “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 indica el següent:

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 el 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 per causa prestacions o servicis a la Generalitat Valenciana, el pagament no podrà realitzar-se fins que el creditor no haja complit o haja 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 que s'establira una data aproximada o un calendari, ja que els sol·licitants de les mencionades ajudes estaven travessant verdaderes dificultats de tresoreria per a poder mantindre les seues empreses.

Finalment, la Conselleria va acceptar el suggeriment emés des d'esta institució en el sentit que pagaria la subvenció que li va ser concedida, i per això acordarem tancar la queixa.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1404684 manifestava que li va ser concedida una subvenció destinada a finançar la despesa de transport, a causa de la realització d'un curs durant l'any 2012/2013, i que encara no l'havia cobrada.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va detallar els fets següents:

(...) En relació amb l'acció formativa vinculada en l'expedient per l'assistència a les practiques no laborals (PNL), la interessada té reconeguda una ajuda per import de 218.88 €.

En el moment de tancar la comptabilitat de l'exercici econòmic 2013, l'ajuda no estava concedida ni comptabilitzada perquè no s'havia tramitat la domiciliació bancària. En este moment s'està tramitant el recurs corresponent a l'escrit presentat per l'alumna, el passat 24 de febrer, per a reconèixer i fer la proposta de pagament de l'esmentada ajuda (...).

A la vista de l'informe, i per a proveir una millor resolució de l'expedient, sol·licitarem una ampliació de l'informe inicial perquè ens indicaren si, d'una banda, s'havia tramitat el recurs presentat per l'autora de la queixa en data 24 de febrer, i d'una altra banda, quan es duria a terme el pagament de l'ajuda objecte de la queixa.

En el seu segon informe ens van comunicar, entre altres qüestions, el següent: “La interessada va presentar recurs en data 24 de febrer del 2014, i es va dictar resolució estimatòria el passat 4 de juliol. L'ajuda concedida va ser comptabilitzada en data 4 de juliol i està pendent de transferència. En conseqüència, per part d'esta Direcció General s'estan realitzant tots els tràmits corresponents per a abonar la quantia pendent”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, emetèrem el suggeriment amb què concloem.

De les actuacions es desprén que, tot i que l'autora de la queixa va complir tots els requisits per a ser beneficiària d'una subvenció concedida en concepte de transport per l'assistència a accions formatives per a l'ocupació, l'Administració no havia abonat les quantitats corresponents.

Afortunadament, la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació va acceptar el nostre suggeriment consistent que, amb la major brevetat possible, abonara la subvenció a què es referia la present queixa o que s'establira una data aproximada o un calendari per al seu pagament. Davant del pagament de l'ajuda, acordarem el tancament de la queixa.

## **7. Indústria**

Enguany 2014 hem rebut diverses queixes en què l'empresa elèctrica acusa l'usuari de manipular el comptador, sense aportar-hi cap prova, ja que el retiren i el substitueixen per un altre. Remeten al ciutadà una facturació complementària (que en alguns casos implica un increment de més del 300%) i indiquen que si no abonen la factura tallaran el subministrament elèctric, de manera que el ciutadà, en no poder aportar cap prova amb un peritatge complementari, ja que han llevat el comptador, no té més remei que pagar la nova factura o acudir als tribunals.

L'autora de la queixa núm. 1410026 exposava que havia presentat un escrit a la Conselleria d'Economia, Indústria, turisme i Ocupació en data 11 de setembre del 2014, per una sèrie d'irregularitats en la manipulació del seu comptador.

En este sentit, ens comunicava que “(...) d'acord amb el Reial decret 1725/1984, per a accedir al meu comptador, l'empresa comercialitzadora ha d'informar-me que es farà la revisió i emplaçar-me per a estar-hi present en el moment en què es faça, cosa que no han realitzat.”



Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

La reclamant va presentar un escrit en què al·legava la seua disconformitat amb la regulació de la facturació efectuada per Iberdrola Clients, SAU.

L'article 81.3 del Reial decret 1955/2000 (...) estableix que: “en tot cas, en les relacions entre el consumidor i el comercialitzador o un altre subjecte qualificat caldrà ajustar-se al que acorden les parts, sense perjudici que les tarifes d'accés a les xarxes siguin regulades.”

Per la seua banda, l'article 98 del citat Reial decret 1955/2000 circumscriu l'àmbit d'actuació de l'Administració a aquelles reclamacions o discrepàncies que se susciten en relació amb el contracte a tarifa o d'accés a xarxes, o amb les facturacions derivades d'estos, que seran resoltes administrativament per l'òrgan competent en matèria d'energia de la comunitat autònoma, en el territori de les quals s'efectue el subministrament.

La Comissió Nacional de l'Energia (CNE), en el dictamen 92/2011 va concloure que: “amb caràcter general la regulació del sector elèctric estableix que qualsevol consumidor que no estiga subministrat a tarifa d'últim recurs es trobarà vinculat jurídicament al seu comercialitzador a través de les condicions contractuals que hagueren pactat lliurement (...) la facturació d'energia elèctrica en el mercat lliure, té el seu acomodament jurídic en les condicions que hagueren pactat les parts lliurement en l'àmbit de la seua relació juridicoprivada. En conseqüència, les discrepàncies i/o controvèrsies hauran de ser resoltes pels jutjats i tribunals de la jurisdicció civil. Com a alternativa podria acudir-se a procediments d'arbitratge voluntari. S'ha de resoldre en via administrativa a través d'òrgans arbitralis.

La discrepància de facturació que origina el present recurs s'ha produït en el si d'un contracte d'electricitat en el mercat lliure. Les controvèrsies que es produïsquen en este mercat escapen de l'àmbit competencial de l'Administració i han de ser discutides davant de la jurisdicció civil sobre la base de les condicions pactades contractualment.

(...) Resolc. No admetre, per falta de competència (...).

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 el sentit següent: “(...) la meua reclamació no és per tarifació sinó per incompliment de la llei per part de la comercialitzadora que duu a terme la suposada revisió i canvi del meu comptador”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, considerem que són dues les qüestions que cal estudiar en l'actual expedient, a saber:

Primera: Manipulació del comptador.

Segona: La potestat sancionadora de l'Administració.

Respecte de la primera qüestió, el punt de partida està constituït pel Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica, que en l'article 98 estableix el següent:

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, independentment de les actuacions en via jurisdiccional que pogueren produir-se a instància de qualsevol de les parts.

En conseqüència, el Servei Territorial d'Energia sí que és competent per a admetre i resoldre la reclamació presentada per l'autora de la queixa.

D'altra banda, tal com hem mencionant anteriorment, en el formulari de discrepàncies presentat per l'autora de la queixa els fets reclamats eren "irregularitats en la revisió, manipulació del comptador". El que denunciava l'autora de la queixa era un incompliment del Reial decret 1725/1984 per part de la comercialitzadora que duu a terme la revisió.

Efectivament, en el mencionat Reial decret 1725/1984, de 18 de juliol, pel qual es modifiquen el reglament de verificacions elèctriques i regularitat en el subministrament d'energia i el model de pòlissa d'abonament, s'estableix en el punt 10 de les condicions generals el següent:

La connexió de les instal·lacions dels abonats a la seua caixa general de protecció, així com la connexió i desconnexió dels equips de mesura, s'efectuarà per l'empresa subministradora d'energia elèctrica. La col·locació o alçaments dels equips de mesura podrà ser efectuada per les pròpies empreses o per instal·ladors autoritzats.

Les empreses subministradores hauran de comunicar als abonats, prèviament, la connexió o desconnexió dels equips de mesura, llevat de cas d'alta o de baixa en el subministrament.

Cap persona aliena a l'empresa subministradora podrà manipular ni desprecintar els aparells i equips de mesura i control una vegada connectats, ni tampoc l'empresa subministradora sense avís previ a l'abonat (...).

La majoria de vegades, com és el cas que ens ocupa, el consumidor no ha rebut cap avís sobre les actuacions d'inspecció realitzades per la companyia elèctrica, a pesar d'allò que s'ha mencionat amb anterioritat, i es troba que esta ha canviat o ha substituït l'equip de mesura sense avisar-lo, i per tant no existix la prova o manera de verificar la situació i l'estat del comptador.

En este sentit, considerem que des de la Generalitat s'hauria d'impulsar un altre mecanisme que concedira més garanties al consumidor, ja que simplement amb la "paraula" de la companyia elèctrica i la remissió al ciutadà d'una carta en què se li comunica el frau i es reclama el pagament de la refacturació sense més, no hauria de ser suficient, sinó que hauria d'existir la verificació d'un tercer, o que la manipulació siga

certificada per un organisme de control, ja siga per una empresa privada autoritzada per la Generalitat, ja siga de qualsevol altra manera.

Per tant, considerem que el consumidor té molt difícil la seua defensa, ja que la companyia elèctrica és la que realitza la inspecció i en no haver-hi testimonis o proves pot ser fins i tot que el comptador no haja sigut manipulat per ningú, o que haja sigut manipulat per un tercer.

La companyia elèctrica no demostra que l'afectat haguera realitzat una manipulació del comptador amb proves contundents, de tal forma que ens trobem davant d'una posició d'abús de poder per part de la companyia, que és jutge i part en la detecció del frau, i els consumidors són acusats de frau sense proves suficients, sense haver estat presents en la inspecció del comptador i sense que l'acta del tècnic de la companyia incloguera la signatura de cap testimoni, de manera que no els queda una altra opció que pagar les quantitats que els exigixen si no volen que els tallen el subministrament, ja que les companyies apliquen la presumpció de culpabilitat.

Respecte de la segona qüestió, considerem el següent:

L'article 51 de la Constitució Espanyola de 1978 estableix que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris mitjançant la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics a promoure la seua informació i educació, a fomentar a les seues organitzacions i a escoltar-les en totes les qüestions que els afecten. La defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica la garantia del qual la Constitució imposa als poders públics.

En l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana, la Llei orgànica 1/2006 de reforma de l'Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'article 9.5 estableix que "La Generalitat garantirà polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris, així com els seus drets a l'associacionisme, d'acord amb la legislació de l'Estat".

La normativa vigent en l'àmbit valencià en matèria de consum està constituïda per la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat Valenciana, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana i la resta de normes de desplegament. Entre estes normes de desplegament de la Llei autonòmica 1/2011 es troba el Decret 114/2012, de 13 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del procediment sancionador, la competència i la inspecció en matèria de comerç i consum, que deroga 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 constitueixen un dels principals instruments de què se servixen les administracions públiques per a garantir la normativa de consum i protegir d'esta manera la part més dèbil en la relació de consum, és a dir, el consumidor.

El recurs de la potestat sancionadora només s'ha d'exercir com a últim recurs d'esta i per a aquells supòsits en què la resta de procediments utilitzats (com podria ser l'intent

de mediació) hagueren resultat infructuosos. És, doncs, en este moment, i no abans, quan ha d'entrar en joc la potestat sancionadora de les administracions públiques.

D'altra banda, molts dels possibles incompliments de les normes en matèria de consum no són, en principi, d'una entitat suficient que facen que estes infraccions hagen de ser castigades com a il·lícits penals, sinó com a meres sancions administratives.

Doncs bé, a la vista de la normativa citada i dels fets exposats (el resultat negatiu de la mediació), entenem que els drets que pogueren correspondre a l'autor de la queixa no van ser prou tutelats per eixa Administració.

En conseqüència, efectuàrem els següents suggeriments a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació:

- Davant de les irregularitats comeses quant a la revisió del comptador, que s'estudiara i es valorara la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici, en el cas que ens ocupa, d'un expedient administratiu sancionador a fi d'aclarir els fets objecte de la queixa, mitjançant les oportunes proves i, si s'escau, efectuar la seua corresponent sanció administrativa.

- Que valorara la possibilitat que la Generalitat sol·licite les proves contundents i oportunes davant de la possibilitat d'una possible manipulació del comptador, ja que les proves aportades per la companyia subministradora deixava en total indefensió el consumidor.

- Davant dels fets denunciats en el formulari de discrepàncies en el sector energètic, que valorara la possibilitat d'admetre la seua competència i resolguera la reclamació presentada.

En el moment de redactar el present informe anual a Les Corts, estem esperant rebre la contestació sobre l'acceptació o el rebuig dels nostres suggeriments.

D'altra banda, l'autor de la queixa núm. 1400766 manifestava que el dia 9 de juliol del 2010 li van concedir una subvenció destinada a la substitució i adequació de la instal·lació interior d'un centre de transformació elèctric (CT) per un import de 10.046 € euros i que encara no l'havia cobrat.

La Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, a través de la Direcció General d'Energia, ens va comunicar el següent;

La subvenció pendent de pagament ha de ser objecte d'abonament al titular de la queixa, a través de transferència bancària feta per la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, departament que té assignades les competències per als pagaments.

Esta subvenció ha sigut comptabilitzada i tramitada, pel departament que ostenta les competències en matèria d'energia des de l'any 2011, i no tenim competència addicional per a la realització efectiva de l'esmentada transferència.

Des d'este centre directiu s'està destinant tot l'esforç perquè els pagaments pendents de la Generalitat, competència d'este centre directiu, puguen fer-se efectius en el temps més breu possible (...).

Una vegada conclosa la nostra investigació, suggerírem a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, com també a la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública que, 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, ja que els sol·licitants de les mencionades ajudes estaven travessant verdaderes dificultats de tresoreria per a poder mantindre les seues empreses.

Finalment, el ciutadà ens va remetre un escrit en el qual ens comunicava que l'Administració havia pagat la subvenció que li va ser concedida i, d'acord amb això, vam tancar la queixa.

D'una altra banda, l'autor de la queixa núm. 1410393, en el seu escrit inicial, substancialment manifestava que:

(...) el 10 de novembre del 2013, a causa de talls de subministrament elèctric, es va avariar un bagul congelador (...) reclame a la meua assegurança i m'informen que he de realitzar una reclamació a Iberdrola, la qual m'ha negat els talls fins a sis vegades. Demane informes a l'Ajuntament de l'Eliana i la Policia Municipal de l'Eliana i fins i tot amb estes evidències continuen negant els talls de subministrament (...) el dia 10 de gener del 2014 formule la corresponent sol·licitud d'arbitratge (...) el 27 de gener del 2014, el Servei Territorial de Comerç i Consum de la Generalitat Valenciana considera competent per a la meua reclamació el Servei Territorial d'Energia (...) rebut el 17 de maig del 2014 un escrit en el qual Iberdrola per primera vegada reconeix els talls de subministrament i que em compensarien per haver superat els límits de qualitat d'este, i em dóna 10 dies per a contestar, cosa que faig el 19 de maig del 2014 (...) el dia 23 de juny del 2014 rep un escrit en què el cap del Servei Territorial d'Energia diu que no té competència per a la determinació i quantificació de la reclamació plantejada i em deixa la via civil com a única alternativa (...) em pose en contacte amb la Junta d'Arbitratge i allí m'informen que no hi ha res a fer, que l'arbitratge concertat amb Iberdrola és amb exclusions i que pràcticament no poden actuar en cap petició.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació sobre la falta d'informació facilitada a l'autor de la queixa, en referència a les "exclusions" del conveni amb Iberdrola, ja que a la vista del que li van informar, no hauria realitzat el pagament de cap taxa, "en no poder actuar en quasi cap petició".

En este sentit, la Conselleria ens va enviar dos informes. En el primer, remés per part de la Direcció General d'Energia, ens comunicava el següent:

La qüestió plantejada va ser tractada pel Servei Territorial d'Energia com a expedient de resolució de discrepàncies en relació amb instal·lacions del sector energètic, d'acord amb el Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament, procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica. L'esmentada norma, en l'article 98 disposa 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”, de manera que, únicament estes qüestions són les que podrà conèixer l'òrgan competent en matèria d'energia.

A la vista del contingut de la reclamació presentada, esta excedia l'àmbit d'aplicació de l'esmentat precepte, ja que versava sobre la indemnització corresponent als danys experimentats per la falta de qualitat en el subministrament elèctric, per la qual cosa, des del Servei Territorial d'Energia es van comprovar els aspectes sobre els quals s'ostenta la competència, és a dir, aquells relatius al compliment de la qualitat de subministrament, d'esta manera, es va comprovar el compliment del que disposa l'art. 105.2 del Reial decret 1955/2000, que estableix que “l'incompliment dels valors fixats en l'article anterior per a la continuïtat del subministrament determinarà l'obligació per als distribuïdors d'aplicar en la facturació dels consumidors connectats a les seues xarxes els descomptes regulats en l'apartat següent dins del primer trimestre de l'any següent a l'incompliment.

El compliment del contingut en l'article 105 està acreditat a la voluntat de la mercantil de l'aplicació dels descomptes d'acord amb el que estableix l'esmentat article.

Este centre ha vetlat pel compliment de la legislació en matèria de qualitat del subministrament, fins al límit de les competències assignades en matèria d'energia a este centre directiu.

En relació amb les qüestions que excedixen el que informa anteriorment, com és la falta de subjecció a la reclamació interposada a la Junta d'Arbitratge, des d'este centre únicament es pot realitzar una remissió al centre directiu amb competències en matèria de consum, perquè ens manca informació i competència per a això.

El segon informe va ser remès per la Direcció General de Comerç i Consum, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, que “(...) no consta en els arxius de la Junta Arbitral de Consum de la Comunitat Valenciana cap expedient a nom de l'autor de la queixa (...)”.

Vam traslladar el contingut d'ambdós informes a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara un 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 la documentació existent en l'expedient es desprén que l'autor de la queixa va presentar una reclamació davant del Servei Territorial de Comerç i Consum, i este, en no ser competent, va remetre la reclamació al Servei Territorial d'Energia. Posteriorment, este, per a tramitar la reclamació, li va remetre la liquidació d'una taxa, per a després d'haver-la ingressat comunicar a l'autor de la queixa que davant de la reclamació presentada no tenia competència i excedia el seu àmbit d'aplicació.

En este sentit, considerem que existia una total indefensió de l'autor de la queixa, és a dir, del consumidor. En este sentit, l'article 51 de la Constitució Espanyola de 1978

establix que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris mitjançant la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics, a promoure la seua informació i educació, fomentar les seues organitzacions i escoltar-los en totes les qüestions que els afecten, de manera que la defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica la garantia del qual la Constitució imposa als poders públics.

En el mateix sentit, la Llei 1/2011, de 22 de març, de la Generalitat, per la qual s'aprova l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana, estableix en l'article 4 que són drets bàsics dels consumidors, en els termes que preveu la legislació estatal aplicable:

2. 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 (...)

7. 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 individualment 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.

De la mateixa manera, l'article 10 estableix que, dins de l'àmbit competencial de la Generalitat, correspon al Consell dissenyar la planificació general de la política de protecció, defensa i promoció dels consumidors i usuaris, promulgar els reglaments que servisquen de desenvolupament d'esta llei i promoure programes d'actuació conjunta i mecanismes de coordinació amb les entitats per a la consecució dels objectius que en eixa llei s'establixen.

I també correspon a la Conselleria competent en matèria de consum, és a dir, a la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació, dins de la planificació general mencionada en l'apartat anterior, realitzar la inspecció i control de mercat dels béns, productes i servicis oferits als consumidors, practicar les oportunes preses de mostres de productes, i adoptar les mesures provisionals en els supòsits que preveu esta llei.

Lamentablement, en les nombroses queixes presentades pels ciutadans davant del Síndic de Greuges, s'observava que les empreses energètiques eviten respondre els consumidors per a resoldre estes reclamacions i remeten el ciutadà a la Direcció General d'Energia, amb la imposició d'una taxa de 20 euros.

En el cas que ens ocupa, el Servei Territorial de Comerç i Consum va remetre la reclamació al Servei Territorial d'Energia, ja que considerava que hi era competent, i este al seu torn, li va remetre una liquidació d'una taxa perquè es tramitara i, finalment, li va comunicar que no hi tenia competència. És a dir, després de pagar la taxa l'informaven que no hi tenia competència i, d'altra banda, no es va produir la devolució de la mencionada taxa.

Igualment, informarem, com ja havíem fet altres vegades, que davant de la imposició d'una taxa per a poder formular reclamacions pels consumidors i usuaris del sector energètic, pareixia que s'estaven violant els drets dels consumidors i es generava una situació d'indefensió per a ells i més encara quan després d'abonar-la resolien que no hi tenia competència, és a dir, que el ciutadà es trobava que l'Administració no havia resolt el seu problema i havia perdut els diners de la taxa, uns diners que, d'altra banda, no li havien tornat.

Entenem que difícilment es pot aconseguir una adequada protecció dels ciutadans i consumidors en matèria energètica si se'ls impedeix reclamar o se'ls imposa una barrera per a això a manera de taxa, i així mateix, davant de la falta de competència per a resoldre, esta no es torna i es produïx un enriquiment injust de l'Administració. Per tant, en un sector ben regulat i supervisat, el nombre de reclamacions podrien disminuir considerablement.

De tot el que hem exposat es desprén que no s'està complint amb l'obligació de supervisar de manera eficient el respecte als drets dels consumidors i usuaris; la relació entre el consumidor i el subministrador del servei es troba en desequilibri, i és el consumidor la part més dèbil, per la qual cosa resulta justificada la seua protecció, fet que no ocorre quan el ciutadà abona una taxa perquè, posteriorment, l'Administració li comuniqui que no és competent.

Per tot això, dirigirem a la Conselleria d'Economia, Indústria, Ocupació i Turisme els suggeriments següents:

- Que es produïra una efectiva defensa dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana.
- Que es valorara la possibilitat d'eliminar la taxa imposada perquè el ciutadà puga exercir el seu dret a reclamar.
- Davant de la falta de competència manifestada per l'Administració, que es tornara la taxa que va pagar el ciutadà per a poder reclamar.

En el moment de redactar el present informe anual, seguim esperant rebre la contestació sobre l'acceptació o el rebuig dels nostres suggeriments.

Finalment, quant a la queixa núm. 1317197, de la qual vam donar compte en l'informe anual de l'any passat, relativa a 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 —la taxa fixada per a l'any 2013 era de 25.33 €—, la Conselleria d'Economia, Indústria, Turisme i Ocupació va acceptar la nostra recomanació consistent que s'impulse 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.



## 8. Justícia i administracions públiques

L'autora de la queixa núm. 1400797, originada per la reobertura de la queixa núm. 1309781, en el seu escrit inicial, substancialment, manifestava els fets i les consideracions següents:

El motiu de tornar a contactar amb vostés és, en primer lloc, comunicar-los que la situació segueix exactament igual que en el moment en què vaig plantejar la meua primera queixa. Porte treballant en el torn d'ofici del Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana per a l'Administració de Justícia des del gener del 2012, sense que a hores d'ara se m'haja abonat absolutament ni un euro del meu treball.

No sols això, sinó que la meua indignació creix quan rep un document (...) per part d'una companya meua que ha posat una queixa també davant de l'organisme al qual em dirigisc i davant de la qual Conselleria els ha contestat manifestant que ha realitzat al Col·legi Professional la majoria de pagaments corresponents al 2012, quan no és cert en absolut i es pot demostrar amb extracte bancari de cadascun de nosaltres, ja que el Col·legi Oficial de Psicòlegs ingressa els pagaments a través d'este mitjà.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem un informe a la Conselleria de Governació i Justícia, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

- La certificació presentada pel Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana de data 05/03/2012 va ser pagada el 24 de setembre del 2013.
- Respecte de les certificacions de data 24/12/2012; 11/09/2012; 25/10/2012; 11/12/2012 i 13/12/2012 han sigut pagades dins del Pla de Pagament a Proveïdors (PLA ICO 2013).
- La resta de certificacions presentades estan pendents i es farà el seu pagament quan hi haja disponibilitat pressupostària.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que hi havia en l'expedient. Del detallat estudi de la queixa es desprén que la seua autora prestava servicis en el torn d'intervenció en psicologia forense (torn TIPF). La Conselleria de Justícia va informar esta institució (amb motiu de la queixa núm. 1309781) que s'havien pagat totes les certificacions corresponents a l'any 2011 i que estaven pendents de pagament les quantitats corresponents a les actuacions dels psicòlegs i de les psicòlogues del torn d'ofici de l'any 2012 i part del 2013, i assenyalava que "(...) la resta de certificació es tramitarà i pagarà atenent a les disponibilitats pressupostàries (...)". Ara, amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 1400797, la Conselleria ens diu que diverses certificacions de 2012 havien sigut abonades. No obstant això, admetia que existien certificacions presentades pendents de pagament

Esta institució és conscient de les dificultats financeres que tenen les administracions públiques per a fer front al pagament puntual dels deutes assumits i plasmats, com era el cas que ens ocupava, de les quantitats pendents d'abonament corresponents als pagaments als psicòlegs i les psicòlogues del torn d'ofici, a causa de la greu crisi econòmica que vivim.

No obstant això, no podem sinó recordar la legislació vigent, representada en l'àmbit que centren l'expedient de queixa pel text refós de la Llei d'hisenda pública de la Generalitat Valenciana, 26 de desembre de 1991, en l'article de la qual 16 s'indica el següent:

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, d'acord amb el 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.

Considerem que el retard de l'Administració en el compliment de la seua obligació de pagament genera una minva en l'economia de l'autora de la queixa (així com de la resta de psicòlegs i psicòlogues del torn d'ofici afectats).

Per això, recomanarem a la Conselleria de Governació i Justícia que, en situacions com l'analitzada, s'abonaren, tan ràpidament com siga possible, les quantitats degudes als professionals de la psicologia que presten servicis en el torn d'ofici.

Finalment, la Conselleria va acceptar la recomanació dictada des d'esta institució. No obstant això, vam comunicar a l'autora de la queixa que, si en un termini de tres mesos no es complia la nostra recomanació, es posara de nou en contacte amb la nostra institució per a reprendre les nostres actuacions.

## **9. Obres públiques**

L'autora de la queixa núm. 1319103 es dirigix a esta institució manifestant els fets següents:

(...) interpose queixa per la demora en l'abonament de la quantitat deguda a què subscriu per part de la Conselleria d'Infraestructures i Transports, Direcció General d'Energia (...) en no haver satisfet la quantitat de 12.895,55 € més els interessos legals previstos en la Llei d'expropiació forçosa, que es meriten 6 mesos després de la declaració de necessitat d'ocupació fins al dia del pagament, i provenen de l'expedient de preu just del Projecte de Construcció de dos dels quatre trams corresponents al gasoducte en APB denominat Alacant-Benidorm-Altea i les seues instal·lacions auxiliars a la província d'Alacant.

Que, amb data 21 de maig del 2013, esta part va rebre l'Acord adoptat amb data 9 de maig del 2013 pel Jurat Provincial d'Expropiació d'Alacant pel qual es fixava com a preu just final que cal abonar a la propietat de la finca afectada de 12.895,55 € (...).

Que tal com esta part va exposar en els escrits remesos tant a la Subdelegació del Govern d'Alacant com a la Conselleria d'Infraestructures, amb data 30 de maig del 2013 (...) en què mostrava la voluntat de no recórrer la resolució de referència i la plena conformitat amb estat i designar amb esta finalitat un número de compte bancari en què havien de efectuar el pagament (...).

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem informe de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual, a través del director general d'Energia, ens va comunicar en data 10/02/2014, entre altres qüestions, el següent: “Des d'esta Direcció General d'Energia es va requerir l'òrgan territorial competent per a l'execució del procediment expropiatori, la realització dels tràmits necessaris per a efectuar el pagament del preu just reclamat (...)”.

Vam traslladar el contingut de l'informe a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, i va manifestar el següent:

(...) esta part informa el Síndic que ha rebut un escrit de 26 de febrer del 2014 (...) i que avui ha remés a l'empresa, per triplicat, exemplar (acta de pagament rebuda, degudament signat per qui subscriu i el seu espòs, ambdós titulars expropiats, així com còpia dels DNI/NIF, un certificat amb el codi ANAVEN del compte bancari en què han de realitzar l'ingrés de la indemnització assenyalada, i mostrant la seua conformitat (com li consta que estic fent des del 30.05.13) amb la Resolució de 9 de maig del 2013 del Jurat Provincial d'Expropiació.

Que, així mateix, se'ns oferix l'interés legal segons liquidació no adjunta a la seua acta, que esta part ha acceptat com a “pagament a compte” de la liquidació d'interessos legals i de demora previstos en els art. 56 i 57 de la Llei d'expropiació forçosa que resulte, que s'haurà de practicar, i hem sol·licitat, pels interessos que es meriten sis mesos després de la declaració de necessitat ocupació, meritació que ho serà sobre el total import, fins al dia del pagament, que avui encara no ha tingut lloc.

Arribats a este punt i conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la vam resoldre amb les dades que constaven en l'expedient.

La Llei d'expropiació forçosa de 16 de desembre de 1954 assenyalava en l'article 2, apartats segon i tercer, el següent:

A més, podran ser beneficiaris de l'expropiació forçosa per causa d'utilitat pública, les entitats i els concessionaris a què es reconega legalment esta condició.

Per causa d'interés social podrà ser beneficiari, a banda de les indicades, qualsevol persona natural o jurídica en qui concórreguen els requisits assenyalats per la Llei especial necessària a estos efectes.

A la vista d'això anterior, en els procediments expropiatoris pot concórrer un tercer subjecte denominat “beneficiari de l'expropiació” (diferent de l'expropiant i de l'expropiat), que pot ser una entitat pública o privada.

El beneficiari de l'expropiació és el subjecte que representa l'interés públic o social i per a la realització d'este està autoritzat a instar de l'Administració expropiant l'exercici de la potestat expropiadora, adquirir el bé o dret expropiat, com també abonar la indemnització que corresponga.

En este sentit, l'article 4 del Reglament de la Llei d'expropiació forçosa, de 26 d'abril de 1957, assenyalava que:

Quan no concórreguen en el mateix subjecte les qualitats d'expropiant i beneficiari, al titular de la potestat expropiatòria correspondrà exercir-la en favor del beneficiari, a instància d'ell; decidir executòriament quant a la procedència i extensió de les obligacions del beneficiari respecte de l'expropiat i adoptar totes les altres resolucions que impliquen exercici d'esta potestat, sense perjudici de la intervenció, facultats i obligacions que al beneficiari atribuïx l'article següent.

D'acord amb l'article 5.2 del Reglament de la Llei d'expropiació forçosa, de 26 d'abril de 1957: “En el curs de l'expedient tindran atribuïdes els beneficiaris les següents facultats i obligacions: (...) 5é. Pagar o consignar, si s'escau, la quantitat fixada com a preu just; 6é. Abonar les indemnitzacions de demora que legalment escaiguen per retards que li siguen imputables”.

L'Administració expropiant (que té la potestat expropiatòria) hauria de vetlar pel pagament del preu just, així ho estableix l'article 48.2 de l'esmentat Reglament:

Quan l'expropiació beneficie organismes autònoms oficials, el lliurament per al pagament del preu que hagen de realitzar s'ajustarà al que preveu la seua legislació específica. Tant en este cas, com quan l'expropiació s'haja realitzat en benefici de particulars o empreses privades, l'Administració expropiant, una vegada signe el preu de l'expropiació, es dirigirà als beneficiaris i els notificarà el lloc i la data en què hauran de realitzar el pagament, i caldrà atendre al que disposa el paràgraf següent quant a la notificació als seus perceptors.

D'acord amb això anterior, l'expropiat podia reclamar de l'Administració expropiant que requerira el pagament al beneficiari d'esta. De la lectura de l'informe remés es despenia que la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient es va dirigir a l'empresa concessionària (beneficiària de l'expropiació) perquè pagara el preu just que sol·licitava la promotora de la queixa.

No obstant això, l'autora de la queixa (expropiada) en el seu últim escrit d'al·legacions de data 6/03/2014 ens indicava que, en relació amb el pagament de l'expropiació: “avui encara no s'ha produït”.

Davant del que acabem d'exposar, suggerírem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, en l'exercici de la seua potestat expropiatòria, realitzara les accions necessàries perquè la beneficiària de l'expropiació, tan ràpidament com siga possible, duguera a terme el pagament del preu just i, si s'esqueia, els interessos legals que correspongueren a l'autora de la queixa.

Finalment, la Conselleria va acceptar el nostre suggeriment i es fer el pagament d'allò que es devia com a conseqüència de l'expropiació.

D'altra banda, l'autora de la queixa núm. 1411335 ens indicava que:

(...) és ama, juntament amb les seues germanes, de 4 hectàrees de terra que es troben entre la via fèrria i l'autovia d'Alacant-Madrid, dins el terme de Sax. La parcel·la ha minvat moltíssim per les contínues expropiacions que s'han fet. L'any 2004 vam experimentar l'última expropiació, per motiu de l'autovia Sax-Castalla. Esta vegada no vam ser avisats, simplement un bon dia havien corregut la tanca, havien xafat el sembrat i llevat unes quantes oliveres. L'expropiació va ser pagada l'any 2005 i, com és lògic, vaig reclamar els interessos corresponents pel retard en el pagament; des de llavors i cada dos anys reclame el pagament, per a no perdre els drets. En 2011 la Conselleria havia realitzat la liquidació dels interessos de demora, sis anys després, que pujaven a 100,07 €, i adjuntaven que serien abonats una vegada que es dispose de crèdit suficient i adequat que permeta el seu abonament. Vaig continuar reclamant el pagament, no sols de la liquidació practicada, sinó dels interessos derivats de l'impagament des de 2005, és a dir, el pagament dels interessos dels interessos, la qual cosa legalment em correspon. L'última carta de la Conselleria de data 27 d'agost del 2013 em comuniquen que en l'expedient de referència seran abonats els interessos de demora en la determinació i pagament del preu just que m'han sigut comunicats. Respecte del pagament, serà efectuat en el moment en què es dispose de crèdit suficient i adequat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Se sustenta la queixa en el fet que l'Administració no li ha abonat els interessos meritats en la demora del pagament del preu just per l'expropiació (...) quantitat que ascendeix a 100,07 €, als quals cal afegir els interessos meritats així mateix, en la demora del pagament dels interessos (39,06 €) i resulta la suma total de 139,13 € (...). S'han preparat els documents comptables per a ingressar-li la quantitat a la reclamant.

Vam traslladar l'informe a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que no va fer.

Una vegada examinat l'expedient, es reconeix, efectivament, la falta de pagament de la liquidació dels interessos de demora del pagament del preu just, així com l'abonament dels interessos meritats per l'impagament d'estos, els quals pujaven a un total de 139,13 €.

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 resultara en el termini màxim de sis mesos", i afegia en el punt segon que "el pagament es verificarà mitjançant taló nominatiu a l'expropiat o per transferència bancària, en el cas en què l'expropiat haja manifestat el seu desig de rebre el preu precisament per este mitjà".

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 que s'haja 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 a 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”.

La Llei d'expropiació forçosa preveu l'abonament dels interessos de demora en dos supòsits diferents: per demora en la fixació del preu just i per demora en el pagament del preu just. En principi podem afirmar, doncs, que l'Administració expropiant està obligada a abonar interessos a l'expropiat com a indemnització per la tardança tant en la determinació del preu just com en el seu pagament.

Els interessos de demora constitueixen una modalitat de responsabilitat patrimonial de l'Administració, una indemnització que no integra el contingut material del preu just, perquè mentre este té una naturalesa commutativa del bé o dret expropiat per una massa monetària, l'interés representa un desplaçament patrimonial que s'imposa a l'Administració, o beneficiari, quant a la demora. L'interés per demora constitueix, dit en unes altres paraules, un crèdit accessori del preu just i una obligació per la demora en el pagament —o fixació— d'este.

Per tant, la jurisprudència ha diferenciat el fonament o la naturalesa dels interessos per demora en la fixació del preu just dels originats per la demora en el pagament. Els primers tenen una naturalesa indemnitzatòria derivats del retard en la tramitació de l'expedient per l'Administració expropiant, mentre que els segons complixen una funció de rescabament a favor de l'interessat, per la indisponibilitat per la seua banda del muntant econòmic que el preu just representa i la disponibilitat de l'Administració, o beneficiari, de tal massa monetària que reté en el seu poder; és a dir, que en el supòsit d'interessos de demora en el pagament, l'abonament d'estos representa el concepte d'interés en sentit estricte, remuneratori per l'ús temporal dels diners, o la seua retenció, per l'obligat al pagament, i la indisponibilitat per part de qui té el dret a percebre el preu just dins del termini legalment assenyalat.

D'altra banda, els interessos generats en el procediment d'expropiació forçosa generen o meriten, al seu torn, interessos.

Els interessos de demora en la tramitació i pagament del preu just constitueixen, una vegada abonat este, un deute de quantitat líquida que si no es paga, genera, d'acord amb el que disposa l'article 1101 del Codi Civil, una obligació d'indemnitzar els danys i perjudicis si s'haguera incorregut en mora, la indemnització dels quals, en tractar-se d'una obligació dinerària, ha de consistir, llevat de pacte en contra, en l'interés legal, d'acord amb l'article 1108 del Codi Civil.

Per tot això, recomanarem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, tenint en compte que s'han preparat els documents comptables per a ingressar la

quantitat a la reclamant, a la major brevetat es faça l'abonament dels interessos de demora que s'hagueren meritats a favor de l'autora de la queixa. En el moment de redactar el present informe anual, ens trobem a l'espera de rebre la contestació sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

Respecte de les queixes de què vam donar compte en l'informe anual de l'any passat que es trobaven en tramitació, volem destacar que l'autor de la queixa núm. 1317653 manifestava la seua disconformitat en la tramitació, per part de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, de la Declaració d'Interés Comunitari per a la construcció d'una pista i escola de vol d'ultralleugers a la partida la Mola, al 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 DIC 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 la qual de 9 anys de tramitació m'ha provocat perjudicis personals i patrimonials molt greus.

Doncs bé, una vegada conclosa la nostra investigació, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient no va acceptar la nostra recomanació consistent que l'esmentada Conselleria continuara amb la tramitació de l'expedient expropiatori ja iniciat.

## **10. Transports**

L'autor de la queixa núm. 1409523 ens relatava que, durant el mes de febrer de l'any 2013, va haver de renovar la seua targeta de transport d'un vehicle propietat seua, però no ho va poder fer a causa del seu pas pel quiròfan, motivat per una malaltia denominada diverticle de Zenker. Ens comunicava que tenia el vehicle amb l'assegurança vigent, com també la ITV, i que li feia revisions periòdiques en tallers per a assegurar el seu bon funcionament, però que li denegaven la targeta de transport perquè se li va passar el termini estipulat per a renovar-la, i que havia d'adquirir un altre vehicle nou si volia obtenir una nova targeta de transport, però no li donaven la possibilitat de renovar la targeta amb una penalització o recàrrec.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam demanar un informe a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient, la qual ens va comunicar, entre altres qüestions, el següent:

Vista la documentació remesa pel Servei Territorial de Transports d'Alacant, i la que ha aportat l'interessat, s'observa que l'hospitalització de l'autor de la queixa es va produir el 21 de maig del 2013. Aporta així mateix certificat mèdic en què s'indica que la intervenció li va comportar una baixa que es va prolongar fins a l'octubre del 2013.

Cal recordar que el termini per al visat de l'autorització finalitzava el 31 de març del 2013.

Així mateix, cal assenyalar que l'interessat disposava d'un any per a sol·licitar la rehabilitació de l'autorització i que es va complir el termini el 31 de març del 2014.

La sol·licitud de l'autor de la queixa presentada el 30 d'abril del 2014 era extemporània i havia esgotat el termini per a la rehabilitació de l'autorització (...).

Vam traslladar el 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 i es va ratificar en els seus escrits inicials de queixa.

De la documentació que consta en l'expedient es desprén que l'autor de la queixa, durant el mes de febrer del 2013, havia d'haver renovat la seua targeta de transport, però no va poder fer-ho perquè havia d'ingressar a l'hospital a fi que li efectuaren una operació i, per això, va estar més preocupat per la seua salut que per la renovació de la targeta.

Posteriorment, després de donar-li l'alta en data 22 de març del 2013 —un alta que va ser voluntària, ja que, com que era autònom i el transport de mercaderies a les fires ambulants era l'única font d'ingressos en la família, no tenia una altra opció, a pesar d'haver sigut aconsellat pel metge que continuara amb la baixa—, en intentar incorporar-se es va adonar que no podia desenvolupar l'activitat, tal com li havia indicat el facultatiu.

En véncer el termini per al visat de l'autorització el 31 de març del 2013, d'acord amb l'article 25 de l'Ordre del Ministeri de Foment 734/2007, que estableix que “les autoritzacions de transport públic caducades per falta de visat podran ser rehabilitades per l'òrgan competent per a la seua expedició, si així se sol·licita, dins del període d'un any comptador a partir del venciment del termini en què corresponia haver realitzat el visat, i si s'aporta la documentació exigida per a això”, el termini es va complir en data 31 de març del 2014, i l'autor de la queixa la va sol·licitar en data 30 d'abril del 2014.

Efectivament, l'autor de la queixa va presentar la sol·licitud fora de termini, concretament un mes, però, segons sembla, no va ser per desídia, sinó que va ser per les múltiples molèsties i el malestar que li va provocar el seu pas pel quiròfan, i algunes complicacions que van ocórrer en el període postoperatori, motiu pel qual va haver d'ingressar en urgències de nou en data 21 de maig del 2013.



D'altra banda, l'autor de la queixa ens comunicava que per a adquirir una nova autorització, el seu vehicle, d'acord amb l'article 19 de la mencionada Ordre 734/2007, no podia sobrepassar l'antiguitat màxima de cinc mesos, una cosa incomprensible si el vehicle es trobava en perfectes condicions per estar al corrent de les inspeccions periòdiques que requereix el vehicle per al seu funcionament correcte. En este sentit, de manera excepcional, el consell de ministres va aprovar el divendres 7 de novembre del 2014 el Reial Decret 937/2014 pel qual s'establix un règim transitori per a l'atorgament d'autoritzacions de transport de mercaderies per carretera per a les empreses constituïdes per antics socis de cooperatives.

Durant este període transitori, que comença el 8 de novembre del 2014 i finalitza l'1 de maig del 2015, els socis adscrits a una cooperativa de transport podien sol·licitar ells mateixos la corresponent autorització de transport i aportar els vehicles que utilitzaven amb anterioritat, sense que estos hagueren de tindre l'antiguitat màxima de cinc mesos que exigia la normativa amb caràcter general i, per tant, sense la necessitat que hagueren d'adquirir vehicles nous.

A causa de l'actual situació de crisi que travessa el sector del transport de mercaderies per carretera, provocada principalment per la caiguda de l'activitat com a conseqüència de l'alentiment general de l'economia espanyola, la Generalitat ha de flexibilitzar este tipus d'autoritzacions a persones constituïdes com a autònoms que no estigueren adscrits a alguna cooperativa, de tal manera que s'ajustara l'oferta a les actuals circumstàncies del mercat, ja que per a moltes famílies —i la de l'autor de la queixa en concret— és el seu únic suport.

Cal tindre en compte que l'autor de la queixa, durant tots els anys que havia exercit la seua activitat, sempre havia renovat la seua targeta de transport dins del termini i en la forma escaient, llevat d'esta vegada per culpa de les circumstàncies descrites abans. Per això, i pel fet que era l'únic mitjà de subsistència de la seua família, i repetim que va ser per causa justificada a causa de l'operació que li van realitzar i el període postoperatori, s'havia d'atorgar “un termini extraordinari”, o l'Administració podria tornar a revisar l'expedient, o que l'Administració el sancionara, però no desposseir de l'únic mitjà de vida que té esta família, que desenvolupa la seua activitat en les fires ambulants de la província d'Alacant.

A l'empara d'estes consideracions, efectuàrem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient les recomanacions següents:

- La revisió de la sol·licitud de rehabilitació de l'autorització de transport públic, atenent a les circumstàncies excepcionals i justificades que havien provocat que no poguera renovar la seua targeta de transport, en presentar-la un mes més tard.
- La sanció a l'autor de la queixa per no presentar en termini la mencionada sol·licitud, però no desposseir-lo de l'autorització que és imprescindible i vital per a la seua subsistència.
- L'obtenció d'una nova autorització sense l'exigència d'antiguitat del vehicle de 6 mesos, ja que tenia totes les inspeccions pertinents i oportunes per a la seua circulació.

Feliçment, la Conselleria va acceptar les nostres recomanacions i va concedir la targeta de transport a l'autor de la queixa.

D'altra banda, en la queixa núm. 1400753 suggerirem a la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient que, amb la major brevetat possible, abonaren la subvenció destinada al suport al transport públic per carretera per un import de 21.600 € o establiren una data aproximada o un calendari per al seu pagament, ja que la sol·licitant de la mencionada ajuda estava travessant veritables dificultats de tresoreria per a poder mantindre la seua empresa.

La Conselleria va acceptar el nostre suggeriment, però la ciutadana afectada ens va indicar que l'ajuda seguia sense ser abonada. Per això, ens vam tornar a dirigir a l'Administració, la qual ens va informar el següent:

(...) es va notificar a l'empresa la resolució de concessió d'una subvenció per import de 21.600 € (...) una vegada comprovada la documentació aportada per l'empresa per a la justificació de les ajudes concedides i feta la proposta de pagament, ens comuniquen que per Acord del Consell de 12 de març del 2010 és impossible comptabilitzar-la. Durant els exercicis 2011, 2012, 2013 i 2014 s'ha sol·licitat per part d'esta Direcció General de Transports i Logística que s'habilitara la partida pressupostària corresponent per a fer front al pagament dels compromisos pendents degudament adquirits en l'exercici 2010, i no ha sigut acceptada la petició. Per tant, en el moment en què la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública ens habilite el crèdit pressupostari, es podrà abonar la subvenció concedida per resolució de 19 d'octubre del 2010, del director general de Transports i Logística, per import de 21.600 € (...).

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, cosa que no va fer.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, vam exposar el següent suggeriment. De les actuacions es desprenia que, a pesar que l'autora de la queixa va complir tots els requisits per a ser beneficiària d'una ajuda per al suport al transport públic per carretera en desenvolupament de l'estratègia logística de la Generalitat, l'Administració continuava sense abonar les quantitats corresponents, a pesar que la resolució és de data 19 d'octubre del 2010, és a dir, més de quatre anys després d'haver-la concedit.

Això anterior era admés de forma expressa pel cap de Servici de Seguretat i Ordenació del Transport quan ens informava que "(...) el dia 19 d'octubre del 2010, el director general de Transports i Logística resol atorgar ajudes (...) a l'empresa, se li va notificar la resolució de concessió d'una subvenció per import de 21.600 €". No estem, doncs, davant d'una qüestió litigiosa.

D'altra banda, respecte de l'ajuda reconeguda en 2010, semblava que hi havia un problema per al seu pagament, ja que segons manifesta l'Administració afectada:

(...) durant els exercicis 2011, 2012, 2013 i 2014 s'ha sol·licitat per part d'esta Direcció General de Transports i Logística que s'habilitara la partida pressupostària corresponent per a fer front al pagament dels compromisos pendents degudament adquirits en l'exercici 2010, no ha sigut acceptada la

petició (...) no obstant això, en l'avantprojecte de la Llei de pressupostos per a l'exercici 2015 esta Direcció General ha sol·licitat de nou la incorporació d'esta partida.

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 vivim. No obstant això, la concessió de l'ajuda datava de 19 d'octubre del 2010, de manera que considerem una demora excessiva tardar a pagar una ajuda més de quatre anys.

L'acció de l'Administració Pública ha de limitar-se a dotar immediatament de crèdit el pagament de la subvenció objecte de la queixa, encara pendent de pagament, ja que segons l'Ordre 11/2010, de 20 d'abril, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, per la qual es convoquen ajudes per al suport al transport públic per carretera en desenvolupament de l'estratègia logística de la Generalitat i s'aproven les bases per a la regulació de les esmentades ajudes, estableix en l'article 8.1 que “una vegada rebuts per l'Administració dins del termini i en la forma escaient els documents anteriors, s'abonaran subvencions en un sol acte, mitjançant transferència bancària”.

De la mateixa manera, la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, estableix en l'article 34, quant al procediment d'aprovació de la despesa i pagament, el següent:

Amb caràcter previ a la convocatòria de la subvenció o a la seua concessió directa, s'haurà d'efectuar l'aprovació de la despesa en els termes que preveu la Llei general pressupostària o en les normes pressupostàries de la resta d'administracions públiques. La resolució de concessió de la subvenció comportarà el compromís de la despesa corresponent. El pagament de la subvenció es farà 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 tant, hi ha una obligació per part de l'Administració pública de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments, i actuar com una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, ja que esta demora excessiva en el pagament de l'ajuda, més de quatre anys, dista molt de complir les normes que regixen els procediments.

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre la contestació de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació consistent que, amb la major brevetat possible, s'abonara l'ajuda o que s'establira una data aproximada o un calendari de pagaments, ja que la sol·licitant de l'ajuda està travessant veritables dificultats de tresoreria per a poder mantindre la seua empresa.

Finalment, per a acabar amb l'exposició d'este epígraf, l'autor de la queixa núm. 1410821 posava de manifest nombroses deficiències en la línia de transport urbà Port de Sagunt-València (línia 115), i havia presentat diversos escrit davant de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient sense haver obtingut cap resposta.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitarem a la mencionada Conselleria que ens informara sobre l'estat en què es trobaven els escrits presentats per l'autor de la queixa, en el sentit de si havien sigut contestats, i de la mateixa manera, si davant dels fets que descrivia l'autor de la queixa s'havien produït inspeccions a fi d'investigar els fets manifestats.

En l'informe rebut, la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient ens comunica, entre altres qüestions, el següent: “(...) en relació amb els escrits presentats per l'autor de la queixa sobre el funcionament del servici de la concessió CVV-256, línia 115, Port de Sagunt-València, es té constància de diversos documents, els quals han sigut contestats tan prompte com ha sigut possible d'acord amb les càrregues pròpies dels servicis afectats.”

D'altra banda, l'Administració afectada va comunicar que s'havia previst realitzar una inspecció especial de la concessió que s'efectuaria en el primer quadrimestre de l'any 2014.

Vam traslladar el 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 següent:

(...) no he rebut resposta fins ara quant a la meua sol·licitud de personació com a “part interessada” en el procediment de contractació en marxa (...) la Sindicatura no entra a valorar l'actuació de la Inspecció de Transports (...) resulta impossible per al ciutadà saber si, com a conseqüència de les actuacions inspectores, hi ha hagut o no sanció a la companyia denunciada (...).

La lectura de la documentació que consta en l'expedient, i en especial de la informació subministrada per la Conselleria, és clara, ja que s'efectuaria una inspecció especial a la concessió durant el primer trimestre de l'any 2014. Tanmateix no es dedueix, però, i davant els escrits remesos per part de la Conselleria, com també en l'escrit d'al·legacions presentades per l'autor de la queixa, que els hagueren traslladat l'estudi realitzat ni que el resultat de les actuacions efectuades hagueren sigut comunicades als interessats, de manera que ens trobem en este supòsit davant d'una falta de contestació als escrits presentats pels interessats.

De la mateixa manera, la Llei 6/2011, d'1 d'abril, de la Generalitat, de mobilitat de la Comunitat Valenciana, en el seu capítol IV, dedicat als drets i deures de la ciutadania en relació amb la mobilitat i el transport públic, estableix en l'article 16 que les persones que residisquen a la Comunitat Valenciana tenen dret a presentar davant de l'autoritat de transport i els operadors les denúncies, reclamacions i suggeriments que consideren oportunes en relació amb el servici de transport públic i, de la mateixa manera, a participar en la presa de decisions en relació amb la mobilitat d'acord amb els procediments que preveu esta Llei i en la resta de la normativa aplicable. En l'article 17 s'estableix el següent:

Assistix als ciutadans i ciutadanes el dret a conèixer i participar en la planificació i regulació en matèria de mobilitat i transport, d'acord amb els instruments previstos en la normativa vigent.

Les administracions asseguraran la major divulgació i coneixement possible dels documents aprovats provisional o definitivament, mitjançant la utilització de tots els procediments que estiguen a les seues mans i especialment mitjançant la seua difusió a través d'internet.

En els casos en què s'estime necessari, l'Administració formularà una enquesta pública prèvia a l'adopció de les seues decisions en matèria de planificació i regulació.

A este efecte, obrirà un tràmit públic d'inscripció prèvia, després del qual sotmetrà les seues propostes a debat, ja siga de manera directa, ja siga mitjançant mitjans telemàtics. Els resultats d'este procediment seran tinguts en compte per l'Administració i la seua acceptació o denegació, que haurà de ser en tot cas motivada, s'integrarà en l'expedient corresponent.

Finalment, en la Llei 11/2008, de 3 de juliol del 2008, de la Generalitat, de participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, s'assenyala que:

(...) la present Llei persegueix impulsar la participació dels ciutadans i ciutadanes en els assumptes públics, la garantia del seu dret a la informació, l'enfortiment del teixit associatiu, la implicació ciutadana en la formulació i avaluació de les polítiques públiques, com també impulsar la generació de cultura i hàbits participatius entre la ciutadania (...)", i en l'article 5 que "(...) la Generalitat garantix a tots els ciutadans i ciutadanes el dret a la informació sobre l'exercici de les seues competències (...) a més, la Generalitat garantix a la ciutadania el dret a conèixer i ser informada de les iniciatives d'actuació pública, en els termes que estableix la present Llei.

D'altra banda, quant a la demora en la contestació als escrits presentats, com també la falta de resposta en alguns, segons manifestava l'autor de la queixa, 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".

El dret a obtindre una resolució sobre el que s'ha demanat a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, a fi d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de l'esmentada Llei "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser 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 celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat".

En este sentit, 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 d'informar sobre les qüestions plantejades pels ciutadans, ja que el coneixement com cal de la fonamentació de les resolucions administratives constituïx un pressupòsit inexcusable per a una adequada defensa dels drets i interessos legítims concurrents.

Per tant, sobre la base del que hem dit abans, és desitjable que la Conselleria adopte les mesures necessàries tendents a donar contestació, en primer lloc, a la totalitat dels escrits formulats pels interessats i, en segon lloc, a concretar un oferiment d'una reunió que es realitzaria a fi de conèixer les propostes plantejades, explicar les decisions adoptades i buscar les solucions alternatives que pogueren resultar més satisfactòries.

En el moment de redactar el present informe anual estem esperant rebre la contestació de la Conselleria d'Infraestructures, Territori i Medi Ambient sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació:

- Mantindre, de forma conjunta amb els interessats, les reunions de treball que siguin necessàries per a assolir el màxim consens possible entre les distintes parts i garantir l'adopció de les decisions finals d'actuació que resulten més eficaces i que estiguen més d'acord amb la defensa dels interessos públics en joc.
- En cas que s'hi observe un incompliment de les obligacions de la concessió, que s'incoen els expedients sancionadors que resulten pertinents d'acord amb la legislació vigent.

## **XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE**

- **Introducció**

En este capítol detallem les queixes que ens han dirigit els ciutadans i les ciutadanes i que, per motius de competència, hem enviat al Defensor del Poble estatal.

El marc jurídic que regula la cooperació entre el Defensor del Poble i els diversos comissionats autonòmics, que ja hem descrit en anys anteriors, està format 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 diverses comunitats autònomes.

En concordança amb esta Llei, la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, preveu en els seus articles 12 i 13 no sols els supòsits que són competència del Defensor del Poble, sinó també l'actuació d'esta institució en col·laboració amb aquella, 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 les llibertats compresos en els títols I de la Constitució i en l'Estatut d'Autonomia, a l'efecte dels quals podrà supervisar l'actuació de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana.

Així doncs, la seua competència territorial està limitada al control dels actes i les resolucions dels òrgans de l'Administració Pública de la Comunitat Valenciana. Per tant, n'està exclosa l'Administració Estatal, és a dir, 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:

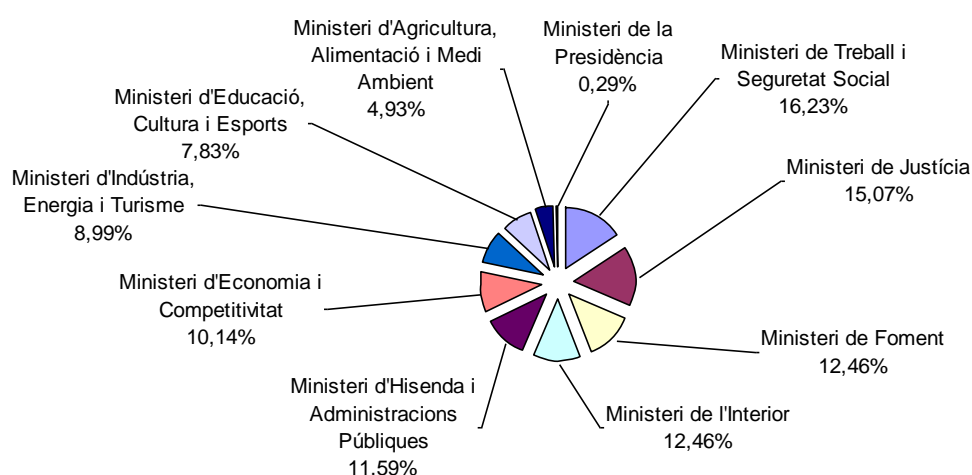
1. L'Administració perifèrica de l'Estat a la Comunitat Valenciana, com també els organismes autònoms, empreses públiques o participades, o concessionàries de servicis públics de l'Administració de l'Estat.
2. L'Administració de justícia.
3. L'Administració militar.
4. L'Administració local, en tot allò que no corresponga a les funcions que li hagen estat delegades per la Generalitat o no corresponga a competències seues.

Una vegada delimitada la competència d'una institució i de l'altra, l'article 12.2 de la nostra llei reguladora preveu expressament que “(...) el Síndic de Greuges donarà compte al Defensor del Poble de les queixes o denúncies que reba les quals facen referència a les administracions públiques alienes a la Generalitat”. En compliment d'esta previsió i prèvia qualificació i registre de les queixes, l'any 2014 esta institució ha remés al Defensor del Poble un total de 345 queixes. Així mateix, se n'han enviat a altres defensors autonòmics un total de 5. En total, hem traslladat 350 queixes.



## 2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeris	Nre. de queixes	Totals
Ministeri de Treball i Seguretat Social	56	
Ministeri de Justícia	52	
Ministeri de Foment	43	
Ministeri de l'Interior	43	
Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques	40	
Ministeri d'Economia i Competitivitat	35	
Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	31	
Ministeri d'Educació, Cultura i Esports	27	
Ministeri d'Agricultura, Alimentació i Medi Ambient	17	
Ministeri de la Presidència	1	
		<b>345</b>
Queixes remeses a defensors autonòmics	5	
		<b>350</b>



El quadre anterior recull la distribució de les queixes que hem remés al Defensor del Poble, atenent al Ministeri que resultava competent en la qüestió plantejada per la ciutadania.

Considerem oportú detallar aquells àmbits en què hem rebut un nombre més gran de queixes. Així, 56 es referien al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social. Les més nombroses d'este grup (27) es referien a qüestions dependents del Servei Públic d'Ocupació Estatal. Destaquem, a més, les 10 queixes referents a l'acció protectora del Fons de Garantia Salarial i les 8 queixes relatives a l'Institut Nacional de la Seguretat Social. Les 11 restants es dividixen entre les queixes referents a la tramitació i resolució definitiva de les sol·licituds de renda activa d'inserció, la Inspecció de Treball i Seguretat Social, i Mútues de Treball.

Quantitativament parlant, seguirien les queixes rebudes relatives al Ministeri de Justícia (52). El gros d'estes queixes feia referència a les dilacions indegudes en la tramitació de procediments judicials (36). Les 16 queixes restants es distribuïxen entre aquelles que ens van formular en relació amb la tramitació dels expedients de nacionalitat (11) i una resta constituïda ja per qüestions diverses, com ara queixes sobre l'execució de sentències o relatives a la Direcció General dels Registres i del Notariat.

Pel que fa al Ministeri de Foment i el Ministeri de l'Interior, les queixes rebudes, en ambdós casos, són 43. En el primer cas (Foment), un any més, la majoria de queixes (20) que hem remés a aquella institució es referien a la no-admissió o denegació de la pròrroga de la subsidiació del préstec hipotecari, suprimida per la Llei 4/2013, de 4 de juny, de mesures de flexibilització i foment del mercat de lloguer d'habitatges. Unes altres 12 queixes feien referència a la renda bàsica d'emancipació i la resta es referien a altres àmbits dins d'este Ministeri, com ara queixes sobre RENFE i la Societat Estatal de Correus i Telègrafs.

Pel que fa al Ministeri de l'Interior, una vintena de queixes afectaven la Secretaria General d'Institucions Penitenciàries i van ser formulades per presos en relació amb el compliment de les penes i les condicions de la seua vida a la presó. Les queixes relatives a la Direcció General de Trànsit han sigut 11. L'actuació de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat va ser el tema plantejat sis vegades. Finalment, rebérem una sola queixa que afectava el Servei de Protecció de la Naturalesa (SEPRONA).

En el cas del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques s'ha arribat a les 40 queixes. Han predominat les queixes referents a l'Agència Tributària (19), ja siga per disconformitat amb liquidacions o per la falta de resposta a recursos. En esta àrea les queixes referents a la Direcció General del Cadastre són també molt nombroses (11).

Pel que fa a les queixes remeses a altres defensors autonòmics, fem constar que 4 d'estos expedients s'han remés al Síndic de Greuges de Catalunya i 1 al Diputat del Comú.

## **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 advertiments, 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'adopten, per part de l'autoritat o del funcionari afectat, les mesures oportunes en el sentit indicat o no informen el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, este podrà informar la màxima autoritat de l'organisme o departament afectat i, si escau, el president de la Generalitat, sobre els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, no obstant això, tampoc obté una resposta adequada, el Síndic inclourà este 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 s'han de considerar pròpies d'una actitud persistentment hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic.

Tanmateix, esta institució ha establert el criteri de considerar que mereixen la qualificació d'actitud hostil els següents comportaments de l'Administració:

- No facilitar la informació i documentació sol·licitada o requerida pel Síndic.
- No contestar a les resolucions del Síndic en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals.

Tal 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 haver remés els informes requerits en el curs de les investigacions efectuades o no haver contestat a les nostres recomanacions o suggeriments.

El nostre objectiu en 2014 ha estat reduir a zero el nombre d'administracions hostils, per a evitar el tancament dels expedients sense que el problema objecte de la queixa s'haja solucionat per a la persona afectada.

Per a això, a la tradicional sol·licitud d'informe per correu ordinari, hem continuat efectuant enguany peticions d'informe per correu electrònic i hem augmentat el nombre de diligències telefòniques amb els funcionaris públics per a aconseguir el desbloqueig dels expedients.

D'altra banda, el fet de no acceptar justificadament les recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals que emeta el Síndic de Greuges no es considera un comportament hostil amb esta institució, i això, per les raons següents: l'Administració investigada complix amb l'obligació formal de contestar a les resolucions del Síndic i exposa els motius jurídics que l'assistixen i en què 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 són conformes 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 2014, han destacat per la seua especial col·laboració i grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins a hores d'ara, el Síndic s'havia limitat a esmentar solament les administracions que menys col·laboren amb la institució, però ens sembla de justícia destacar també aquelles administracions públiques que més han col·laborat amb el Síndic de Greuges i d'una millor manera.

**2. Administracions que no han contestat als requeriments o les resolucions del Síndic, i amb la qual cosa evidencien una actitud hostil, entorpidora i una falta de col·laboració**

**2.1 No contesten als requeriments d'informació**

Cap.

**2.2 No contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals**

Cap.

**3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que la seua actitud no es pot considerar hostil, entorpidora o no col·laboradora**

**Ajuntament d'Alacant**

Queixa núm. 1402060

Es recomana que, d'acord amb allò que hi ha previst en l'article 2 del Reial decret 1000/2010, de 5 d'agost, sobre el visat col·legial obligatori, se sol·licite únicament el visat per col·legi oficial dels documents expressats en este, i que no s'estenga la seua exigència a supòsits no previstos en aquell i, de manera especial, als projectes de rehabilitació d'edificis, que constitueixen l'objecte del present expedient.

**Ajuntament de Benicàssim**

Queixa núm. 1316989

Es recomana extremar els esforços per a aconseguir que les obres d'urbanització s'executen i acaben com més prompte millor, 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).

**Ajuntament de Benilloba**

Queixa núm. 1409578

Es recomana a l'Ajuntament de Benilloba —el qual no va acceptar la nostra recomanació— que, fent ús de les seues competències urbanístiques, comprove l'existència d'obres no emparades per la llicència atorgada al moment oportú al propietari de l'habitatge i que, si escau, en dicte la suspensió i inici el procediment de

restauració de la legalitat urbanística, com també el corresponent expedient d'infracció urbanística.

### **Ajuntament de Náquera**

Queixa núm. 1213448

Es recomana que efectue la recepció formal de les obres de la urbanització i que d'esta manera assumisca, tant la conservació i el manteniment de la infraestructura de la urbanització, com la prestació dels servicis municipals.

### **Conselleria de Benestar Social**

No s'accepten les recomanacions emeses en relació amb les problemàtiques següents:

a) L'aplicació del Decret 113/2013, que instaura un model de copagament per a persones discapacitades i majors, i que ha estat anul·lat pel Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

b) La situació generalitzada de retards en el reconeixement del dret a les prestacions derivades de l'aplicació de la Llei de la dependència, com a conseqüència dels retards en les valoracions o l'aprovació dels corresponents PIA. Una situació igualment generalitzada de retards en els pagaments de les quantitats aprovades i, especialment, de les corresponents als reconeixements d'efectes retroactius.

c) No-reconeixement dels drets derivats de reconeixement de dependència a hereus de persones que han mort abans de la resolució del PIA, però que han sobrepassat el termini legalment establert per a resoldre l'expedient. Esta situació és agreujada pels retards assenyalats en el punt anterior.

d) Retards en l'abonament de les quantitats que ha de satisfer la Conselleria a les entitats titulars de centres concertats per a l'atenció de dependents, discapacitats o majors, i que han provocat greus tensions de tresoreria en el si d'estes entitats, o en alguns casos impagaments als treballadors, a la hisenda pública o la seguretat social, i s'han fet creditors dels corresponents recàrrecs o han hagut de recórrer a finançament bancari i en conseqüència a suportar els interessos de les operacions concertades.

e) Falta d'aplicació de protocols prou definits en el tractament dels tutelats a càrrec de la Generalitat, en relació amb les actuacions que conduïxen al seu internament en centres d'atenció, al seguiment de la seua situació o a la satisfacció de les despeses que causa el seu manteniment i atenció.

f) Incidència de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local en la distribució competencial, finançament, organització i prestació de servicis socials d'atenció primària.

g) Demores en la resolució d'expedients de la prestació de renda garantida de ciutadania.

#### **4. Entitats o persones que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges**

En este sentit, hem volgut destacar la col·laboració especial de la Sra. Lidia Esteve González, professora titular de l'Àrea de Dret Internacional Privat de la Universitat d'Alacant, i el Sr. Carlos Eloy Ferreirós Marcos, fiscal coordinador de Menors de l'Audiència Provincial d'Alacant.

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

En este apartat donarem compte dels nous avanços electrònics que s'han adoptat en el Síndic, com també dels avantatges que oferixen, tant a les persones usuàries, com a la institució. Indubtablement, la gestió electrònica facilita a la ciutadania l'exercici dels seus drets, augmenta la proximitat i 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 prestem a la ciutadania.

Gràcies a la completa implantació de l'expedient electrònic i la digitalització de totes les dades i de la informació, hem aconseguit que la informació siga accessible des de qualsevol punt geogràfic. A més, s'ha assolit un servici més transparent i pròxim a la ciutadania, el qual minimitza les càrregues burocràtiques i afavorix una relació entre ciutadania i Administració més eficient, senzilla i dinàmica. La Seu Electrònica del Síndic de Greuges, [www.seu.elsindic.com](http://www.seu.elsindic.com), és avui dia la porta d'accés principal a la institució, de manera que fa desaparéixer 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 de forma segura amb el Síndic de Greuges a través d'Internet. Les persones que vulguen, mitjançant l'ús del DNI electrònic o el certificat electrònic de l'ACCV poden realitzar, des de qualsevol ordinador amb connexió a Internet, els tràmits administratius que requerisquen identificació per part de la ciutadania o de l'Administració.



Després de més d'un any en funcionament, podem afirmar que amb la seu hem aconseguit facilitar l'accés electrònic als servicis i procediments del Síndic de Greuges. Així mateix, hem aconseguit augmentar l'eficàcia i eficiència en el funcionament del Síndic amb la reducció dels temps de tramitació dels expedients de queixa. Una altra conseqüència avantatjosa d'esta nova manera de treballar és, sens dubte, la reducció de l'empremta mediambiental, ja que l'ús del paper s'ha reduït dràsticament.

Actualment, els servicis que oferim des de 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 (factures, pressupostos, etc.); 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; i també la 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 la recepció i, si s'escau, la remissió dels documents, sol·licituds, escrits i comunicacions que es remeten i s'expedixen a través de la signatura electrònica. Està operatiu tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia, sense perjudici de les interrupcions necessàries per raons tècniques, de les quals s'informa en la pròpia seu electrònica.

La seu electrònica del Síndic, igual que la seua pàgina web, és plenament accessible per a tota la ciutadania (AAA), de manera que respecta i complix al màxim les regles internacionals d'accessibilitat. L'accessibilitat web implica que les persones amb algun tipus de discapacitat puguen fer ús de la web, és a dir, que puguen percebre, entendre, navegar i interactuar en la pàgina web, i al seu torn aportar-hi continguts. 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.

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. D'esta manera, 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 a fi que, en el futur, estes persones puguen realitzar amb èxit aquells tràmits que consideren oportuns.

Finalment, volem remarcar que d'esta institució també animem i impulsem la col·laboració amb el màxim nombre d'administracions públiques a través d'este canal com a via de comunicació.

### **Dades d'interés de la pàgina web i la seu electrònica del Síndic de Greuges**

Esta labor de promoció dels mitjans electrònics de què hem parlat anteriorment ha estat reflectida 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 2014 s'han dut a terme 131.767 tràmits electrònics, i com a tals cal entendre els següents: les consultes a expedients de queixes obertes o tancades per part dels usuaris interessats; l'enviament de claus; els enviaments telemàtics tant a l'Administració com al ciutadà de documents relatius a expedients de queixes, etc.

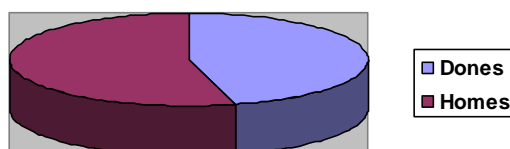
Com ja hem avançat en l'apartat anterior, la implantació d'esta nova manera de treballar i relacionar-se amb la ciutadania i l'Administració està comportant un important estalvi energètic i mediambiental, de manera que podem complir un dels nostres objectius: aconseguir una Administració ecològica amb la utilització de les TIC. I és que este increment en l'ús dels mitjans electrònics no solament implica un gran estalvi econòmic i un rendiment més eficient del capital humà, sinó també la reducció de l'empremta mediambiental.

D'acord amb les dades facilitades per Google Analytics, al llarg de l'any 2014 unes 36.387 persones van visitar la pàgina web i la seu electrònica del Síndic, la qual cosa va generar un total de 64.578 entrades al portal del Síndic i un còmput de 318.740 pàgines vistes. D'esta xifra total, el 45.2% són 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 d'una manera eficaç. Així mateix, també és un dada encoratjadora i positiva saber que un 55.8% de les visites són «recurrents», és a dir, que els usuaris que ens visiten han trobat els continguts i servicis que oferim en la nostra pàgina web prou útils i interessants com per a tornar a visitar-nos.

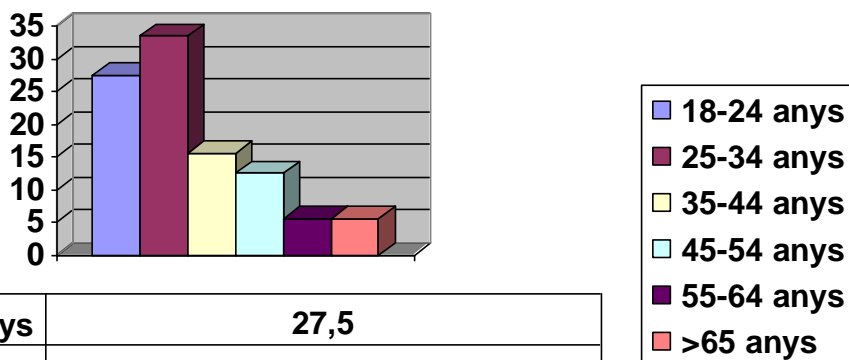
D'altra banda, un altre dels paràmetres que ens ha semblat interessant ressaltar és la mitjana de pàgines visitades, ja que ens servix per a avaluar la qualitat de les visites. D'acord amb les dades oferides per Google Analytics, cada persona que ha visitat la nostra web ha consultat una mitjana de 5 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 continguts i servicis que oferim.

Quant a la ubicació geogràfica, les dades que a continuació facilitem ens indiquen les poblacions amb índexs més elevats de visita a la nostra pàgina web: en primer lloc és València la localitat que més ha utilitzat els nostres servicis web, seguida d'Alacant, Madrid, Castelló, Barcelona i municipis com Elx, Torrent, Benidorm o Alzira.

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 d'acord amb l'edat dels usuaris.



18-24 anys	27,5
25-34 anys	33,5
35-44 anys	15,5
45-54 anys	12,5

#### **XIV. CARTA DE SERVICIS DEL SÍNDIC. INDICADORS DE QUALITAT**

La Carta de Servicis és un instrument de millora i un document que conté compromisos de qualitat als quals s'ajusta la prestació de servicis i que proporciona informació al ciutadà.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana adquirix uns compromisos en la seua Carta de Servicis que són avaluats a través d'indicadors i que a continuació publiquem, d'acord amb el que estableix l'article 24 de la Carta, i retem comptes com a compromís amb la transparència.

##### **I. Indicadors bàsics de qualitat**

- En relació amb la tramitació de queixes:

	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Nombre de queixes presentades	14.585	19.134	13.029
Temps mitjà de remissió del justificant de recepció	1,51	3,51	1,44
Temps mitjà d'admissió a tràmit	7,57	13,94	10,32
Temps mitjà de resolució de l'expedient	47,34	51,94	54,27

- Contestació de reclamacions i suggeriments

El termini de 15 dies per a contestar 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. En 2014 s'hi han presentat 5 reclamacions, que han estat contestades en un temps mitjà de 5 dies; es referixen a la demora a rebre resposta, que no sempre és imputable a la nostra actuació, sinó a la de l'Administració.

No hem rebut cap suggeriment.

<b>Compromisos</b>	<b>Mitjana</b>	<b>Grau de compliment</b>
L'horari mínim d'atenció presencial és, de dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h i de 17.00 h a 19.00 h		100%
El 90% de les consultes sol·licitades s'atendran en un període màxim de 15 minuts		100%
El temps mitjà d'espera de les telefonades ateses no excedirà un 1 minut		100%

## II. Indicadors complementaris de qualitat

- Nombre de queixes presentades: 13.029
- Tramitades: 7.592
- Admeses: 12.784
- Remeses a altres defensors del poble: 350
- Nombre de queixes en què l'Administració pública accepta la pretensió del reclamant: 5.836
- Nombre de resolucions efectuades: 2.480
- Nombre de resolucions acceptades per l'Administració pública: 1.947
- Nombre de consultes personals i escrites ateses:

Mitjà de presentació	Nombre de consultes	
	2013	2014
Telefònica	6.144	8.642
Web/Correu electrònic	8.867	10.764
Presencial	825	2.084
Total consultes	15.836	21.490

- Nombre d'entrades a la pàgina web de la institució: 318.740
- Nombre de queixes d'ofici obertes:19.
- Nombre d'exemplars de publicacions editats i distribuïts: cap.
- Indicadors de formació:

Formació del 13,16% del personal de la institució en els diversos nivells de valencià. El nombre de cursos de formació realitzats pel personal propi i la participació en els tallers de preparació de les Jornades de Coordinació del Defensor del Poble fan un total de 19 accions formatives.

Nombre de cursos de formació impartits a persones alienes a la institució: 12.

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 diverses àrees. S'hi ha efectuat 11 assistències, amb un total de 118 hores lectives.

## **CAPÍTOL TERCER**

# **L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA**

## 1. Introducció

En este capítol donarem compte de la labor duta a terme per l'Oficina d'Atenció Ciutadana d'esta institució. Esta labor esdevé fonamental per al compliment satisfactori de la funció encomanada al Síndic de Greuges, de defensa i protecció dels drets fonamentals, ja que és on el personal d'esta oficina manté un contacte directe amb la ciutadania.

L'atenció que hi prestem és personalitzada i pròxima. La intervenció que hi duem a terme depén, substancialment, de si les qüestions que ens plantegen els ciutadans són competència nostra o no, d'acord amb el marc descrit per l'Estatut d'Autonomia i la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.

Així, quan els assumptes que ens consulta la ciutadania no estan referits a l'actuació de cap Administració pública, la funció del personal de l'Oficina d'Atenció Ciutadana consistix, bàsicament, a orientar la persona, facilitar-li tota la informació possible i derivar-la, en última instància, a l'organisme en què creiem que poden ajudar-la en relació amb els drets que l'assistixen.

D'altra banda, quan les consultes que atenem versen sobre matèries que sí que són competència d'esta institució, la intervenció que fem és molt més àmplia i no solament comprén la pràctica de gestions prèvies a la formulació de la queixa (amb treballadors socials, lletrats, etc.) per a obtenir la informació més rigorosa possible, sinó també l'assistència necessària per a interposar la queixa en la nostra institució. A esta tasca inicial cal afegir la realització de qualsevol altre tràmit, com ara al·legacions, lliurament i recollida de documentació, facilitar les comunicacions de la ciutadania amb els assessors encarregats de la tramitació dels expedients, atendre sol·licituds de claus per a consulta telemàtica d'expedients, auxiliar a l'hora de solucionar incidències en l'ús de la seu electrònica, aportar una informació contínua sobre l'estat de tramitació de les queixes, etc.

Durant l'any 2014 hem atés un total de 21.490 consultes. Distingim, en primera instància, aquelles que constitueixen noves consultes (8.800), de les denominades seguiments (12.690). I de les noves consultes destaquem aquelles que posteriorment han donat lloc a una queixa (4.917).

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
2014	21.490



## 2. Característiques de les consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana

### 2.1. Mitjans de presentació de les consultes

Comencem amb esta classificació perquè ens sembla important remarcar que, amb la finalitat d'acostar la institució a la ciutadania i facilitar-hi l'accés, mantenim disponibles algunes vies a través de les quals les persones es poden posar en contacte amb el Síndic.

Volem destacar que:

- L'atenció és sempre personalitzada.
- La visites presencials a la nostra seu s'atenen sense que calga concertar-hi una cita prèvia, en horari continuat de 8.30 h a 17.00 h.
- Per a la comunicació telefònica amb el Síndic, disposem d'una línia gratuïta (900 21 09 70) i d'un servei de contestador que enregistra les telefonades produïdes fora de l'horari d'atenció telefònica, i que ens permet respondre als ciutadans i les ciutadanes posteriorment.

A través de la pàgina web i de la seu electrònica ([www.elsindic.com.seu.elsindic.com](http://www.elsindic.com.seu.elsindic.com)) és possible contactar amb el Síndic tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia i des de qualsevol punt geogràfic.

Mitjà de presentació	En 2014	En 2013	En 2012
Telefònica	9.142	6.144	10.367
Web/Correu electrònic	11.264	8.867	5.495
Presencial	1.084	825	956
<b>Total de consultes</b>	<b>21.490</b>	15.836	16.818

En el quadre anterior podem observar la distribució de consultes ateses durant el 2014, d'acord amb el canal a través del qual s'han rebut.

Com s'hi pot veure, hi ha més d'11.000 consultes rebudes a través de la nostra pàgina web o del nostre correu electrònic, els quals, igual que en els últims anys, constitueixen els canals més utilitzats per la ciutadania.

L'atenció a través de la nostra línia telefònica gratuïta està també completament consolidada, i suma un total de 9.142 consultes.

Les atencions a la seu del Síndic continuen augmentant respecte d'anys anteriors.

## 2.2 Matèries a què fan referència les consultes

Atenció socio sanitària	5124	23,84%
Urbanisme i habitatge	2976	13,85%
Servicis socials	2078	9,67%
Ensenyament	1900	8,84%
Medi ambient	1588	7,39%
Sanitat	1194	5,56%
Règim jurídic	1090	5,07%
Queixes relatives a altres àmbits d'actuació pública	944	4,39%
Ocupació pública	930	4,33%
Servicis locals	908	4,23%
Hisenda pública	744	3,46%
Queixes relatives a àmbits privats	494	2,30%
Queixes remeses a altres defensors	406	1,89%
Ordenació i control del trànsit urbà	404	1,88%
Infància i joventut	334	1,55%
Ús del valencià	238	1,11%
Béns	68	0,32%
Festes i platges	36	0,17%
Drets de gènere	28	0,13%
Mediació	6	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>21490</b>	<b>100,00%</b>

De totes les dades estadístiques, la distribució de les consultes per matèries és la classificació que creiem que més hem de detallar, atés que constituïx el fidel reflex dels problemes que més han preocupat la ciutadania durant el 2014 i que han propiciat que vinguen a demanar ajuda al Síndic de Greuges.

Un any més, l'atenció socio sanitària —que substancialment es referix a l'aplicació de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència— constituïx la matèria sobre la qual hem rebut més consultes. En 2014 pugen a 5.124 i representen el 23,84% del total de consultes rebudes. Pel que fa al contingut concret de les consultes sobre esta matèria, es repetixen les demores en la tramitació dels expedients d'ajudes, les incidències en el cobrament de les prestacions o les qüestions relacionades amb la retroactivitat, com ara la falta de resposta a les qüestions plantejades pels hereus legítims dels dependents difunts en relació amb les prestacions que els haguera correspost cobrar, o les incidències en l'abonament dels terminis de la retroactivitat.

En segon lloc, tornen a aparèixer un altre any les consultes relatives a urbanisme i habitatge, les quals sumen 2.976 consultes i representen el 13,85%. En esta Àrea destaquem les consultes relatives al pagament de subvencions d'habitatge que havien estat reconegudes a la ciutadania, com també aquelles referides a la no-admissió de les sol·licituds de pròrroga de subsidiació de préstecs hipotecaris i les relacionades amb habitatges de promoció pública (adjudicació, reparacions, etc.).

En tercer lloc se situen enguany les consultes relatives a servicis socials, que arriben a 2.078 i representen, per tant, el 9,67% de les consultes rebudes.

Com a qüestió nova respecte d'anys anteriors, i molt important ja que ha estat objecte de múltiples consultes, apareix el COPAGAMENT. És a dir, l'establiment, a partir d'1 de gener del 2014, del sistema de participació de l'usuari en el cost del servei a les persones ateses en centres i serveis de la tercera edat pel 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 serveis socials.

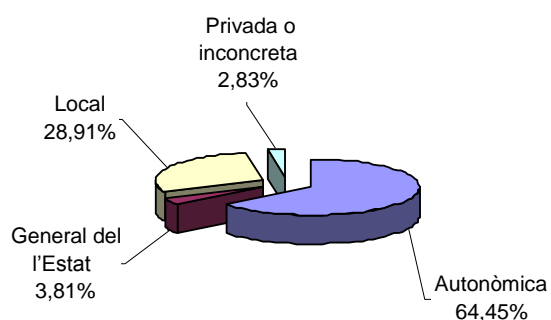
Les demores en les cites amb els serveis socials de base i la tramitació d'ajudes i/o prestacions econòmiques per a persones sense recursos constitueixen, pràcticament, la resta de les consultes, entre les quals podem destacar les referides a la tramitació de la renda garantida de ciutadania.

No volem deixar de fer referència a l'Àrea d'Educació, en la qual és freqüent que les associacions de mares i pares d'alumnes contacten amb la nostra oficina per a obtenir informació sobre quines actuacions poden emprendre per a solucionar aspectes fonamentals que afecten el dret a l'educació dels seus fills, com ara la substitució de personal docent, l'estat de conservació d'algunes instal·lacions escolars o l'abonament d'ajudes i beques a l'estudi.

Respecte de l'Àrea de Medi Ambient, quantitativament són superiors les consultes referides a la contaminació acústica causada per activitats de bars i cafeteries.

De la resta de matèries ens sembla oportú destacar el protagonisme que han guanyat les consultes relatives a menors que estem rebent, i que enguany han augmentat de manera molt significativa respecte de l'any anterior, ja que hem arribat a les 334 consultes, en què destaquen aquelles relatives al sistema de protecció de menors (menors declarats en desemparament, ajudes a famílies acollidores, etc.).

### 2.3 Consultes per Administració afectada.



Com hi podem observar, les consultes referides a l'Administració autonòmica es mantenen en percentatges semblants a l'any anterior (64,24%).

## 2.4 Consultes per província d'origen

Alacant	8124	37,80%
Castelló	3048	14,18%
València	9218	42,89%
Altres	1100	5,12%
Total	21490	100,00%

## 3. Conclusions

1. Durant el 2014 hem atés un total de 21.490 consultes.
2. Els mitjans més utilitzats per a contactar amb el Síndic de Greuges són la web i el correu electrònic, unes vies que la ciutadania ha triat en un 52,42% dels casos.
3. L'aplicació de la denominada Llei de la dependència constituïx la matèria sobre la qual hem rebut més consultes. Concretament, representen el 23,84%.
4. El 64,24% de consultes estan relacionades amb l'Administració autonòmica.
5. Quant a la procedència geogràfica de les consultes, el 42,89% són de València.

**CAPÍTOL QUART**

**ACTIVITATS DEL SÍNDIC**

## **1. Resum de les principals activitats**

L'any 2014 ha estat marcat per la renovació de l'equip de govern del Síndic. El 4 de març del 2014 va culminar el primer mandat de José Cholbi Diego al capdavant del Síndic de Greuges i, des d'aquell moment, Emilia Caballero Álvarez, aleshores adjunta primera, va assumir la màxima responsabilitat d'esta institució com a síndica de greuges en funcions. No va ser fins al 17 de juliol d'aquell mateix any quan el ple dels Corts Valencianes va reelegir, per majoria qualificada, José Cholbi com a defensor del poble de la Comunitat Valenciana. Dues setmanes més tard, Ángel Luna i Carlos Morenilla van prendre possessió dels seus càrrecs com a adjunt primer i adjunt segon del Síndic respectivament.

## **2. Relacions institucionals**

### **2.1. XXIX Jornades de Coordinació del Defensor del Poble**

Les Jornades de Coordinació dels Defensors del Poble són reunions de caràcter anual que congreguen els titulars i representants de les institucions de defensors del poble, tant les autonòmiques com l'estatal. El principal objectiu d'estes jornades és facilitar l'intercanvi d'experiències i reflexionar sobre qüestions relatives a la problemàtica de les queixes que presenta la ciutadania. Igualment, en este fòrum es debaten mesures relatives al funcionament de totes les oficines de defensors.

L'oficina de l'Ararteko va ser l'encarregada d'organitzar la vint-i-novena edició d'esta trobada, que es va dur a terme els dies 9 i 10 de setembre del 2014 a Vitòria. Enguany el tema central va ser «Les famílies, les seues necessitats i reptes en l'actual entorn social i econòmic: resposta dels poders públics». En la reunió van participar el síndic i els dos

adjunts, que van poder analitzar, juntament amb la resta de col·legues, les polítiques públiques de suport a la família, especialment aquelles concernents a la conciliació familiar i igualtat, i a les noves formes de família. Els defensors també van abordar els reptes de les administracions públiques en l'atenció als factors de vulnerabilitat en les famílies.

El punt de partida del tema central de les jornades va ser la consideració que pràcticament totes les famílies, en major o menor mesura, tenen unes necessitats comunes que tenen a veure sobretot amb el fet poder garantir el suport material i afectiu als seus membres. A partir d'ací, els participants van desgranar les necessitats i els nous reptes en l'actual entorn socioeconòmic, com també la resposta dels poders públics.

En este sentit, els defensors van incidir en els nous models familiars que, per les seues necessitats particulars, presenten una vulnerabilitat a què els poders públics han d'oferir una resposta eficaç. Este és el cas de les famílies nombroses, monoparentals, homoparentals, reconstituïdes, en risc o situació d'exclusió, i que tenen les mateixes necessitats que la resta de famílies, aguditzades en uns casos i afegides en d'altres.

Els defensors van concloure les jornades amb una declaració conjunta a tall de conclusió, en què es destaca el paper irremplaçable de la família, en les seues diverses morfologies, com a seu d'afectes i relacions primàries, i principal agent socialitzador que contribuïx de manera determinant al desenvolupament individual i a la construcció de la comunitat.

En esta declaració els participants recorden que, tant la Constitució espanyola, com els estatuts d'autonomia i la Carta de Drets Fonamentals de la Unió Europea, insten els poders públics a garantir la protecció social, econòmica i jurídica de la família.

Així mateix este document, consensuat per la defensora del poble i els nou defensors autonòmics, reivindica la implantació arreu d'Espanya d'una prestació econòmica a les famílies en risc o situació de severa exclusió social, que cobrisca les necessitats associades a una vida digna i que estiga lligada a la inserció sociolaboral.

Pel que fa a la conciliació de la vida laboral i familiar, els defensors insten a continuar aprovant subsidis directes o indirectes a la contractació, incentius a la reincorporació al mercat laboral, com també canvis normatius que afavorisquen la incorporació de la dona al mercat laboral i la participació activa dels homes en les responsabilitats familiars. Així mateix, insten a impulsar una oferta suficient de servicis que faciliten la conciliació, i revisar els horaris de treball i d'oci per tal de racionalitzar-los.

Sens dubte, la declaració insisteix en la necessitat de trobar un reconeixement i respecte adequats a tots els tipus de famílies existents a través de la tipificació legal, en els documents oficials, o en el currículum i discurs dels centres educatius. En este sentit, els defensors reclamen mesures efectives per a garantir el dret a la igualtat i la no-discriminació als tipus de famílies en què concorre alguna circumstància que pugua generar vulnerabilitat o desprotecció.

Finalment, el document recull i fa una menció especial a les famílies amb menors en situació de vulnerabilitat o risc, com també al reconeixement com a víctimes amb identitat pròpia dels menors exposats a la violència de gènere.

El contingut íntegre de la Declaració de les XXIX Jornades de Coordinació de Defensors del Poble es pot consultar en la pàgina web del Síndic.

## **2.2 Jornada sobre Drets de la Infància**

Amb motiu del XXV aniversari de la Convenció dels Drets del Xiquet, la institució del Síndic de Greuges va organitzar la Jornada sobre els Drets de la Infància, que va tindre lloc a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant, el 20 de novembre del 2014.

La jornada es va concebre com un espai de reflexió dirigit a professionals i persones interessades en esta matèria tan sensible. Hi van participar reconeguts experts com ara Helena Maleno, investigadora especialista en migracions; Carlos Ferreirós, fiscal coordinador de menors de l'Audiència d'Alacant; i Lidia Esteve, professora de Dret Internacional Privat de la Universitat d'Alacant.

Durant la trobada es va aprofundir en la repercussió de l'actual situació econòmica en un dels sectors de la població més vulnerable i amb necessitat protecció: els menors.

Per la seua banda, la professora de Dret Internacional Lidia Esteve va aprofundir en l'aprovació de la Convenció dels Drets del Xiquet, ja que es tracta de la primera llei internacional sobre drets del xiquet en el món, que va tardar més de deu anys a ser signada i que actualment està ratificada per 193 estats. D'acord amb la professora, la Convenció ha significat un canvi en la consideració del xiquet com a subjecte de drets i que, des de la seua ratificació, Espanya ha avançat significativament quant a canvis normatius i polítics socials, sanitàries i educatives.

Durant la seua exposició, el fiscal de menors Carlos Ferreirós va analitzar l'Avantprojecte de llei de protecció a la infància, un document que aposta per potenciar l'acolliment familiar. Així mateix, el fiscal va assenyalar l'augment de casos d'assetjament escolar amb l'ús de les noves tecnologies i xarxes socials per part dels adolescents, i també el preocupant increment dels casos de violència dels fills envers els pares, que s'estan produint en famílies estructurades amb una absència d'autoritat dels pares.

La problemàtica del tràfic de dones i xiquets amb finalitats d'explotació sexual va ser el tema principal de la ponència d'Helena Maleno. Este delictes constituïx una violació molt greu dels drets humans i, lamentablement, ha esdevingut actualment una nova forma d'esclavitud i de violència de gènere. Maleno va denunciar amb valentia la invisibilitat d'esta xacra en la nostra societat i va reivindicar l'elaboració d'una nova llei específica per a combatre-la.

## **2.3 Jornada sobre defensors del poble i la protecció dels drets fonamentals**

El 31 de març es va dur a terme al palau de les Corts el Curs de Dret Parlamentari que en esta edició tenia el títol: Els Defensors del Poble i la Protecció dels Drets Fonamentals.



El curs anava dirigit a estudiants de diversos graus i llicenciatures que s'impartien en la Universitat Politècnica de València.

El catedràtic de Dret Constitucional Antonio Colomer va ser l'encarregat d'oferir la conferència inaugural "El papel fundamental del defensor del pueblo en un sistema democrático". Carlos Morenilla va impartir una conferència sobre la institució del Síndic de Greuges i Vicente Cabedo, professor de Dret Constitucional, va dissertar sobre el paper dels defensors del poble autonòmics.

#### **2.4. II Jornada de Rehabilitació Psicosocial**

L'adjunt primer del Síndic, Ángel Luna, va participar com a ponent en la segona edició de la Jornada sobre Rehabilitació Psicosocial, organitzada per la Comissió de Salut Mental i Discapacitat AERTE de la Comunitat Valenciana. La trobada va tindre lloc al Palau de la Música de València, el 2 d'octubre del 2014.

L'objectiu de la trobada era transmetre la importància de l'assimilació dels conceptes claus i de la metodologia en la rehabilitació psicosocial, com també els últims avanços en els tractaments i les teràpies alternatives. La jornada anava dirigida a professionals i estudiants interessats en el sector de l'atenció a la dependència, especialment en la salut mental, el trastorn mental greu i la rehabilitació psicosocial.

Ángel Luna va participar, juntament amb la fiscal en cap de l'Audiència Provincial de València, Teresa Gisbert, i el magistrat José Miguel Bort, en una taula redona que, des d'una perspectiva legal, va analitzar la situació de l'usuari com a agent principal, i va aprofundir en els límits de les tuteles i incapacitats.

**ANNEX**

**LIQUIDACIÓ PRESSUPOSTÀRIA DE 2014**

# SÍNDIC DE GREUGES

## ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

LIQUIDACIÓ DE L'ESTAT DE DESPESES

Exercici 2014

OPERACIONS	CRÈDITS PRESUPOSTARIS			COMPROMESOS	OBLIG. NETES	REC.	REMANENTS DE CRÈDIT	PAGAMENTS	OBLIG. PENDENTS EL 31/12
	INICIALS	MODIFICACIÓ	DEFINITIUS						
TOTAL OP. CORRENTS	3.307.420,00	-29.010,91	3.278.409,09	3.108.082,32	3.091.516,91		186.892,18	2.924.224,37	167.292,54
TOTAL OP. CAPITAL	32.200,00	68.100,54	100.300,54	33.990,82	33.990,82		66.309,72	33.155,92	834,90
<b>TOTAL OP. NO FINANCERES</b>	<b>3.339.620,00</b>	<b>39.089,63</b>	<b>3.378.709,63</b>	<b>3.142.073,14</b>	<b>3.125.507,73</b>		<b>253.201,90</b>	<b>2.957.380,29</b>	<b>168.127,44</b>
TOTAL ACTIUS FINANCERS	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00		60,00	0,00	0,00
<b>TOTAL OP. FINANCERES</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL PRESSUPOST DESPESES</b>	<b>3.339.680,00</b>	<b>39.089,63</b>	<b>3.378.769,63</b>	<b>3.142.073,14</b>	<b>3.125.507,73</b>		<b>253.261,90</b>	<b>2.957.380,29</b>	<b>168.127,44</b>