SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2013

SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

SUMARIO

PRESENTACIÓN..... 7

CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES..... 15

1. Actuaciones del Síndic de Greuges..... 16
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja..... 27
3. Características de los promotores de las quejas..... 34
4. Situación General de la Protección de los Derechos y Libertades en la Comunidad Valenciana..... 39

4.1. Derechos relativos al empleo público..... 40
4.2. Derecho a la educación..... 42
4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública..... 46
4.4. Derecho a la igualdad entre mujeres y hombres..... 49
4.5. Derecho a la salud..... 59
4.6. Derecho relacionados con las Entidades Locales..... 61
4.7. Derecho a la protección y asistencia social..... 62
4.8. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda..... 85
4.9. Derecho a un medio ambiente adecuado..... 89
4.10 Derechos lingüísticos..... 93

.

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS...... 96

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES..... 97

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS..... 126

I. EMPLEO PÚBLICO..... 126

1. Introducción..... 126
2. Empleo público en cifras..... 128
3. Acceso al empleo público..... 129
4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal..... 131
5. Provisión de puestos..... 134
6. Otros derechos de los empleados públicos..... 136

II. ENSEÑANZA..... 139

1. Introducción..... 139
2. Enseñanza en cifras..... 140
3. Instalaciones docentes..... 141
4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades

educativas especiales..... 143
5. Otros aspectos del derecho a la educación..... 156
5.1. Libros de texto..... 156
5.2. Servicios complementarios de transporte y comedor escolar..... 157
6. Enseñanza universitaria..... 158

III. HACIENDA PÚBLICA..... 162

1. Introducción..... 162
2. Hacienda pública en cifras..... 163
3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones Locales..... 164
3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)..... 164
3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica..... 165
3.3. Impuesto sobre el incremento de los terrenos de naturaleza urbana..... 168
3.4. Tasas municipales..... 170
4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat..... 176
4.1. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados..... 176
4.2. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones..... 180

IV. IGUALDAD..... 182

V. SANIDAD..... 192

1. Introducción..... 192
2. Sanidad en cifras..... 193
3. Asistencia sanitaria: listas de espera..... 194
4. Expedientes de reintegros de gastos (prestaciones complementarias)..... 195
5. Derecho a la información: acceso a la historia clínica..... 198
6. Supresión de medicamentos de la financiación pública..... 204
7. Asistencia a menores con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Límites de edad. Impagos a gabinete de diagnóstico y tratamiento de trastornos del neurodesarrollo..... 205
8. Asistencia a la población infanto-juvenil en materia de salud mental en el Departamento de Salud de Denia..... 211
9. Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (TRHA)..... 217
10. Infraestructuras sanitarias..... 218
11. Antenas de telefonía móvil 221
12. Régimen Aportación Farmacéutica (RAF)..... 222
13. Personas con discapacidad. Eliminación de la gratuidad de la prestación farmacéutica, el catálogo de ortoprótesis y ayudas técnicas..... 229
14. Falta de respuesta a reclamaciones..... 246

VI. SERVICIOS LOCALES Y RÉGIMEN JURÍDICO..... 252

1. Introducción..... 252
2. Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras..... 253
3. Servicios..... 254
3.1. Suministro de agua potable..... 254
3.2. Vías públicas urbanas..... 259
3.3. Otros servicios locales..... 264
4. Ordenación y control del tráfico urbano..... 269
4.1. Ordenación del tráfico urbano..... 269
4.2. Expedientes sancionadores..... 278
5. Bienes municipales..... 282
6. Régimen jurídico: ciudadanía y buena administración 286
6.1. Derechos de desempeño del cargo, derecho de petición, derecho de información y acceso a archivos y documentos y derecho a recibir respuesta a solicitudes y escritos..... 288
6.2. Derechos de participación en asuntos públicos por parte de los ciudadanos..... 291
6.3. Cumplimiento de obligaciones económicas derivadas de las contrataciones municipales u otros compromisos previamente adquiridos..... 295
6.4 Responsabilidad patrimonial de la Administración..... 296

VII. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA..... 298

a) SERVICIOS SOCIALES..... 298

1. Introducción..... 298
2. Servicios Sociales en cifras..... 299
3. Personas con discapacidad..... 300
4. Atención a la familia e infancia y juventud..... 302
5. Tercera edad..... 307
6. Prestaciones económicas..... 311

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA..... 316

1. Introducción..... 316
2. Atención socio-sanitaria en cifras..... 317
3. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia..... 318

VIII. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE..... 327

a) URBANISMO..... 327

1. Introducción..... 327
2. Urbanismo en cifras..... 328
3. Planeamiento urbanístico..... 329
3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva..... 329
3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento..... 332
3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural..... 333
4. Gestión urbanística..... 335

5. Disciplina urbanística..... 345
5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos... 346
5.2. Las licencias urbanísticas..... 349
5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución..... 353
5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador..... 356

b) VIVIENDA..... 366

1. Introducción..... 366
2. Vivienda en cifras..... 367
3. Escasez de viviendas de protección pública 368
4. Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler..... 375
5. Otras quejas..... 378

c) MEDIO AMBIENTE..... 384

1. Introducción 384
2. Medio Ambiente en cifras..... 386
3. Contaminación acústica..... 387
4. Información ambiental..... 405
5. Salud ambiental..... 407
6. Vertederos..... 408
7. Aguas..... 409
8. Animales..... 410
9. Licencia ambiental..... 410
10. Espacios naturales protegidos..... 412

IX. USO DEL VALENCIANO..... 415

1. Introducción..... 415
2. Uso del valenciano en cifras..... 416
3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales..... 417
4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano.. 418
5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos..... 419

X. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS..... 421

1. Introducción..... 421
2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras..... 422
3. Agricultura..... 423
4. Asistencia jurídica gratuita..... 426
5. Colegios profesionales..... 428

6. Consumo ... 429
7. Cooperación al desarrollo ... 432
8. Cultura ... 435
9. Deportes ... 436
10. Empleo ... 439
11. Industria ... 442
12. Obras públicas ... 446
13. Productos bancarios ... 452
14. Transportes ... 453

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO ... 455

1. Introducción ... 455
2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras ... 457

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES ... 459

1. Introducción ... 459
2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración ... 461
3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, argumentando esa no aceptación, sin que, por tanto, se pueda interpretar su actitud como hostil, entorpecedora o de no colaboración ... 461
4. Entidades que han mantenido una especial colaboración con el Síndic ... 463

XIII. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES ... 464

XIV. CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD 469

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA ... 472

1. Introducción ... 473
2. Características de las consultas ... 474
   - 2.1. Evolución por meses ... 474
   - 2.2. Medios de presentación ... 474
   - 2.3. Materias ... 474
   - 2.4. Consultas por Administración afectada ... 476
   - 2.5. Consultas por provincia de origen ... 476
3. Conclusiones ... 476

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC ... 478

1. Resumen de las principales actividades..... 479
2. Relaciones institucionales 479
2.1. XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo..... 479
2.2. Proyecto para el Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. Plan de Trabajo de la Red de Defensorías de la Mujer de la FIO..... 483
2.3. Jornada sobre "Violencia de Género entre adolescentes: Las nuevas tecnologías como instrumento"..... 484
2.4. Jornada sobre "Seguridad y privacidad del menor en Internet"... 485
3. Otras actividades..... 485

PRESENTACIÓN

El artículo 31 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana obliga al titular de la Institución a una periódica rendición de cuentas ante Les Corts Valencianes, lo que no es sino una lógica consecuencia de su condición de Alto Comisionado parlamentario.

Este deber comporta que, anualmente y adoptando la forma de Informe, se exponga ante la Comisión de Peticiones de Les Corts un resumen de la labor realizada en la concreta función de supervisar la actividad de la Administración pública de la Generalitat Valenciana, así como de la Administración local radicada en el territorio de la Comunidad, y ello con la finalidad de que se cumpla el objetivo asignado por la Ley al Síndic de Greuges de defender los derechos constitucionales y los emanados del Estatuto de Autonomía, cuya titularidad corresponde a la ciudadanía.

Antes de entrar en el análisis de dicha actividad, quisiera hacer un expreso reconocimiento del grado de dedicación, profesionalidad y responsabilidad con el que todo el personal de la Institución desarrolla su trabajo cotidiano, sin cuyas cualidades y colaboración sería muy difícil conseguir las cotas alcanzadas.

Día tras día, todas las personas que trabajan en el Síndic de Greuges, cada una en sus distintas funciones y ocupaciones, vienen demostrando un altísimo nivel profesional y una gran lealtad a la Institución y a la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía. Lógicamente, la confección de este Informe anual tampoco hubiera sido posible sin el concurso de todas ellas.

Hasta el 5 de marzo de 2014 ha estado al frente de la Institución D. José Cholbi Diego. Recuerdo que cuando llegó a la Sindicatura uno de los primeros objetivos que se marcó fue dar a conocer la Institución a la ciudadanía. Hoy vemos sin ningún género de dudas que esta meta se ha alcanzado, y esa labor contribuyó al aumento exponencial del número de quejas. Hemos pasado de tener 3.647 quejas en 2009 a 19.134 en 2013.

Ha ejercido el cargo con la dignidad requerida y la normalidad que lo caracteriza. Trabajador incansable y atento compañero, ha sido un verdadero placer, y sé que lo digo en nombre de todo el personal de la casa, compartir contigo estos 5 años, y desde aquí quiero expresar mi más sincera felicitación y reconocimiento por la gran labor realizada como Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Muchas gracias, y un fuerte abrazo, mi querido amigo.

El Informe que tengo el honor de presentar a Les Corts, y en cuya elaboración he contado con la inestimable colaboración y participación del Adjunto Segundo de la Institución, constituye el compendio de la actividad desarrollada por la Sindicatura de Greuges durante el año 2013; en su redacción, hemos procurado facilitar su lectura al conjunto de la ciudadanía, utilizando un lenguaje lo más sencillo y claro posible, sin perder la necesaria precisión técnica.

El presente Informe anual comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante 2013; a continuación, damos cuenta del apartado sobre "la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat Valenciana", realizando una radiografía del estado de los principales derechos por materias, siguiendo con el detalle de las investigaciones efectuadas de oficio por esta Institución y continuando con la descripción, por grandes áreas temáticas, de las principales quejas formuladas por la ciudadanía.

Como en años anteriores, queremos llamar la atención de que en este Informe no se da cuenta de todas y cada una de las quejas formuladas, sino sólo de aquellas que nos han parecido más relevantes, bien por su temática, por el número de personas afectadas, por la alarma social generada o la repercusión que han tenido en los medios de comunicación.

Las actuaciones realizadas por esta Institución en 2013, ascienden en número de quejas y consultas recibidas, a un total de 34.970. Ello supone un importante aumento de la cantidad de trabajo realizado por el Síndic de Greuges al haber efectuado un total de 3.567 actuaciones más que el año pasado, que fueron de 31.403.

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte durante el 2013, además de la continuación de aquellas que estaban en tramitación durante el año pasado, hay que hacer notar que se han formulado un total de 19.134 quejas, de las cuales 17 se han incoado de oficio. Asimismo, se han atendido 15.836 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana. Sin duda año tras año el incremento es exponencial, bien sea por el conocimiento cada vez mayor de la existencia de la Sindicatura, bien por la grave situación de la economía real a la vez que los servicios públicos públicos cada día son más reducidos.

Comparando estos datos con los del 2012 (14.585 quejas y 16.818 consultas), se ha producido un relevante aumento del número de quejas recibidas por el Síndic de Greuges, ya que se han tramitado 4.549 expedientes más, lo que significa un incremento del 31%, y respecto al 2011, el incremento es del 60,77%.

En este punto se hace necesario resaltar, una vez más, el importante esfuerzo realizado por el personal de la Institución, toda vez que, desde el inicio de su andadura, esta institución solamente ha visto incrementada su plantilla en 4 plazas el año 2007. Pues bien, con la misma plantilla y este importante aumento de trabajo, se han reducido los tiempos medios de los compromisos de calidad adquiridos, tal y como se puede comprobar en el apartado del presente Informe anual titulado *"Carta de Servicios del Síndic de Greuges. Indicadores de Calidad"*. Pero realmente debemos señalar que la plantilla de la Casa es insuficiente y no podrá por mucho tiempo mantener el ritmo de trabajo que realiza sin que se abran algunas plazas que mitiguen la situación.

Las materias que más preocupan a las personas que en 2013 han acudido a la Institución presentado una queja han sido las siguientes, por este orden: servicios sociales (4.188 quejas); medio ambiente (3.513); sanidad (3.070); educación (2.586); atención sociosanitaria -Ley de la Dependencia- (1.758); urbanismo y vivienda (1.312); empleo

(568) y los asuntos relacionados con los servicios prestados por los Ayuntamientos -agua, basura, ordenación del tráfico, vías urbanas, limpieza, etc.- (419 quejas).

Los distintos problemas derivados de la aplicación de la Ley de la Dependencia siguen siendo objeto de un relevante número de reclamaciones que afectan al derecho subjetivo establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de Dependencia. Así, como hemos dicho, de las 19.134 quejas recibidas en 2013, un total de 1.758 se refieren a los obstáculos que encuentran las personas afectadas para conseguir la obtención de las prestaciones de la citada Ley de la Dependencia (en 2012 fueron 2.254; en 2011, 1.254 quejas; en 2010, 1.541 quejas; en 2009, 948 quejas y en 2008, un total de 1.864 quejas).

En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, los datos son los siguientes: el 21,79% de las quejas proceden de la provincia de Castellón (el 15% en 2012), el 27,13% de la provincia de Valencia (el 45% en 2012) y el 51,08% de la provincia de Alicante (el 40% en 2012).

Respecto a la vía de presentación de las quejas ante el Síndic de Greuges, observamos que, durante el 2013, el 48% de las quejas han sido presentadas por Internet (bien a través de nuestra página web o por correo electrónico), superando al número de quejas presentadas por correo postal, que este año han constituido el 28%, y el de las presentadas directamente en la oficina del Síndic, que suponen el 19%. En este sentido, un 4% de las quejas nos han llegado remitidas por otras Administraciones (bien por convenios suscritos con ayuntamientos o bien remitidas por el Defensor del Pueblo u otros defensores autonómicos), y por último, un 1% de las quejas nos siguen llegando por fax.

Por otra parte, el número total de consultas atendidas por nuestra oficina durante el año 2013 asciende a 15.836, una cifra ligeramente inferior a la del año pasado debido al incremento del uso de la sede electrónica por parte de los ciudadanos -14.525 consultas telemáticas-, quienes, en lugar de ponerse en contacto con la Oficina de Atención Ciudadana, consultan el estado de su expediente o cumplimentan sus trámites directamente a través de nuestra sede electrónica. Esta nueva vía se ha puesto a disposición de la ciudadanía con la finalidad de permitir el acceso a nuestros servicios todos los días del año, veinticuatro horas al día.

De las 15.836 atenciones prestadas, distinguimos, como cada año, las que constituyen "nuevas consultas" (que son aquellas en que la ciudadanía se ha dirigido por vez primera a la institución o, habiéndolo hecho antes, ha planteado nuevas cuestiones relacionadas con asuntos por los que no había consultado con anterioridad), de los "seguimientos" que son aquellas ocasiones en que la ciudadanía se ha dirigido a la Oficina de Atención Ciudadana de esta Institución por cualquier cuestión relativa a la tramitación de un expediente de queja ya abierto, desde la consulta de su estado hasta la evacuación del trámite de alegaciones, o la puesta en conocimiento del Síndic de nuevos hechos o circunstancias relativas a la queja, o entrega de documentación. Durante el 2013, se han atendido un total de 6.266 nuevas consultas y 9.570 seguimientos. De las 6.266 nuevas consultas, en 3.573 supuestos se ha llegado a abrir expediente de queja.

Las materias más consultadas en 2013 han sido las siguientes, por este orden: atención sociosanitaria (4.078 consultas); urbanismo y vivienda (2.706); sanidad (2.102);

educación (1.223); hacienda pública (973); medio ambiente (834) y servicios sociales (727).

El importante aumento del trabajo desarrollado por el Síndic de Greuges en 2013, también ha tenido su correspondiente traducción en el número total de entrada y salida de documentos, según se desprende de los datos ofrecidos por el Registro General.

En el Informe anual de 2012, se registraron, de entrada, un total de 25.571 documentos y, de salida, un total de 70.278. Este año hemos incrementado todavía más los documentos recibidos: 32.111 documentos, lo que supone, con respecto a la cifra del año pasado, un aumento del 25%. En cuanto a la salida de documentos, se ha mantenido la elevada cifra de 69.354.

Entre las razones que justifican el importante incremento de las quejas y consultas recibidas en esta Institución, destaca, las drásticas medidas adoptadas por la Administración en materias que afectan a derechos sociales y están sufriendo importantes recortes, impagos de conciertos y subvenciones aprobadas, retrasos aleatorios en el pago de prestaciones, dilaciones de años en resolver los expedientes, falta de respuesta de la Administración, etc. En resumen, se aprecia en muchos casos falta de eficacia y eficiencia administrativa. Esto sin duda produce inseguridad en la ciudadanía y, por supuesto, desconfianza y falta de credibilidad. Contrariamente a esta actuación, cada día se hace mayor la necesidad de que las Instituciones públicas respondan ante la situación de pobreza que padecen tantas personas, cuyo número está multiplicándose por ese nuevo fenómeno de la pobreza sobrevenida y condenándolas a la exclusión social. Si quisiéramos llevar esta situación al aspecto económico, sería necesario reflexionar sobre el coste que, también en este aspecto, tiene la expulsión del sistema de tantísima gente.

Asimismo, la Institución es cada día más conocida y cada vez son más las personas que presentan y tramitan sus quejas por internet. El uso de las nuevas tecnologías facilita la presentación y resolución de las quejas. El importante esfuerzo en la mejora del funcionamiento del Síndic de Greuges está consiguiendo mayores cotas de cercanía, eficiencia y agilidad con respecto a la ciudadanía, ya que las decisiones del Síndic sobre el problema planteado por el ciudadano o la ciudadana se resuelven en muy poco tiempo (en todo caso, menos de 3 meses) y sin coste alguno. Este servicio es cada vez más valorado por las personas, que nos lo demuestran presentando sus quejas y enviándonos cartas de agradecimiento por el eficaz y satisfactorio trabajo realizado.

Una buena prueba de ello, lo constituye el significativo grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2013, ya que, de un total de 2.357 (en 2012 fueron 1.636, en 2011, 1.413; en 2010 un total de 1.368 y en 2009 fueron 740), al tiempo de redactar el presente Informe anual, se han aceptado 1.418, lo que representa el 60,16% teniendo en cuenta que están pendientes de respuesta de la Administración 540 (22,91%) y precisamente el número de respuestas no aceptadas provienen en una abrumadora mayoría de la Conselleria de Bienestar Social respecto a la ley de Dependencia que hacen un total de 399 (16,93%). Así pues, en general no solamente seguimos incrementando año tras año el número de recomendaciones emitidas, sino también, el grado de aceptación de las mismas.

Sin embargo, es preciso señalar que, a pesar del altísimo grado de aceptación de las resoluciones del Síndic por parte de las Administraciones Públicas, en muchos casos la realidad demuestra que para la Administración la aceptación no implica su cumplimiento, por lo que esta Institución sigue incrementando sus esfuerzos para realizar un seguimiento exhaustivo de las quejas, con el fin de comprobar el efectivo y real cumplimiento de sus recomendaciones, de conformidad con la preocupación manifestada en la Comisión de Peticiones de Les Corts, en la presentación del Informe anual del año pasado. También es cierto que no siempre es posible hacerlo por el volumen de trabajo que esta Sindicatura soporta, pero es fácilmente comprobable ese incumplimiento por la reiteración que año tras año venimos haciendo de las mismas cuestiones, muchas de ellas incluso anteriores a la crisis financiera.

El texto de todas y cada una de estas resoluciones no aparece en el presente Informe, pero sí están publicadas en la pagina Web de la Institución (www.elsindic.com), en el apartado de "sugerencias y recomendaciones" para que sean consultadas por aquellas personas interesadas en el conocimiento total e íntegro de las emitidas en este año.

Respecto al grado de eficacia del Síndic de Greuges, también conviene resaltar que de un total de 11.608 quejas del 2013 cerradas durante este periodo, en 8.949 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano/a, lo que supone un elevado porcentaje de eficacia, concretamente, el 77%.

Después de reseñar la relevante tarea que lleva a cabo esta institución y en la medida de mantener un diálogo fluido, un conocimiento de la situación de los derechos fundamentales en nuestra comunidad y una colaboración más eficaz, una vez más reiteramos nuestra solicitud de establecer una reunión trimestral con la Mesa de Peticiones de Les Corts, siguiendo el ejemplo de otras defensorías autonómicas y con la intención de que tales encuentros sean beneficiosos para la ciudadanía.

En cuanto al grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución, queremos significar que sigue siendo muy elevado y satisfactorio. Las Administraciones colaboran cada vez más y mejor con el Síndic de Greuges, remitiendo sus informes con mayor celeridad, gracias a que en muchas Consellerias y Ayuntamientos se designa a un funcionario que actúa como interlocutor directo con esta Institución. Visto el buen resultado conseguido es de señalar la insistencia del Síndic en que se amplíe tal mecanismo mediante los convenios de colaboración entre la Sindicatura y las Administraciones que se vienen firmando con las diferentes instituciones.

Al igual que en los últimos años, no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas o no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias.

Nuestro objetivo en 2013 ha seguido siendo evitar a toda costa que algún expediente pudiera quedarse paralizado por falta de colaboración de la Administración implicada, y ello, para solucionar el problema objeto de la queja. Para ello, a la tradicional solicitud de informe por correo ordinario, hemos incrementado este año las peticiones de informe por correo electrónico, mucho más rápidas, y aumentado el número de diligencias telefónicas con los funcionarios públicos para lograr el desbloqueo de los expedientes.

Dicho esto, como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico para mencionar a las entidades valencianas que, durante el 2013, han destacado por su especial colaboración con el Síndic de Greuges.

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración especial de la Universidad de Alicante y el Ilustre Colegio de Abogados de Alicante. Todas estas entidades valencianas han firmado convenios de colaboración con el Síndic de Greuges. Estos convenios tienen dos objetivos muy definidos: ampliar el grado de conocimiento del Síndic y mejorar nuestra relación con las Administraciones públicas para incrementar la protección de los derechos de las personas.

Asimismo, las instituciones que han colaborado desinteresadamente durante este año 2013 con la Sindicatura, en respuesta a nuestra llamada general para crear algún equipo de trabajo respecto a ciertos temas relevantes, sobre todo, en Servicios Sociales y en el ámbito sociosanitario, han sido las siguientes:

- Ayuntamientos de Alicante, Alcoy, Benidorm, Elche, Orihuela, Petrer, y Villajoyosa.

- Colegio oficial de Trabajo Social

- Plataformas en defensa de la Ley de Dependencia de Alicante y la Coordinadora de la Comunidad Valenciana.

A continuación, vamos a dar cuenta de las principales novedades que incorporamos este año 2013 en el presente Informe anual a Les Corts Valencianes.

En el capítulo XIV del presente Informe anual, publicamos las sugerencias y reclamaciones dirigidas al Síndic, así como los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación de los indicadores de calidad que miden el grado de cumplimiento, por parte de esta Institución, de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del Síndic de Greuges, la cual fue aprobada a finales de 2007 y ha sido aplicada durante los últimos años con el deseo de seguir mejorando día a día la calidad de los servicios que prestamos a las personas que acuden a esta Institución solicitando nuestra intervención, procurando imprimirle rapidez, agilidad y eficacia.

Del mismo modo que venimos haciendo durante los últimos años, hemos incluido un apartado del informe dedicado a la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el que damos cuenta de los avances realizados en esta materia durante el 2013.

Como hecho más destacado durante el año 2013, nos gustaría resaltar la puesta en funcionamiento la Sede Electrónica del Síndic de Greuges, www.seu.elsindic.com, que se inauguró en octubre de 2013. Este nuevo canal está dirigido a todas aquellas personas o administraciones que opten por interactuar de forma segura con el Síndic de Greuges a través de Internet.

Los principales objetivos de la Sede Electrónica del Síndic son: facilitar el acceso electrónico a los servicios y procedimientos del Síndic de Greuges; aumentar la eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Síndic mediante la reducción de los tiempos de

tramitación de los expedientes de queja; reducir la huella medioambiental y convertir la sede en eje central de las relaciones del Síndic con los ciudadanos y la administración.

Asimismo, los servicios que ofrece la Sede Electrónica del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana son los siguientes: presentación de quejas; presentación de consultas; presentación de alegaciones o nueva documentación; conocer el estado de cualquier expediente de queja tramitado en el Síndic; verificación de documentos electrónicos, buzón de reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento del Síndic; así como la modificación de datos personales. Estos servicios podrán verse modificados y ampliados en el futuro.

Desde la puesta en marcha de este nuevo servicio, el registro electrónico funciona las 24 horas del día, los 365 días del año, como registro auxiliar del registro general de entrada y salida del Síndic de Greuges y por lo tanto tiene la misma validez. Este registro es el encargado de la recepción y, en su caso, la remisión de los documentos, solicitudes, escritos y comunicaciones que se remitan y expidan mediante firma electrónica.

La Sede Electrónica del Síndic, al igual que su página web, es plenamente accesible para todos los ciudadanos (AAA), respetando y cumpliendo al máximo las reglas internacionales de accesibilidad, de manera que ninguna persona se quede sin la posibilidad de acceder a los servicios de la administración electrónica. En el Síndic también entendemos la accesibilidad en el sentido de dar soporte a la mayor parte de dispositivos que use la ciudadanía en general.

El impulso de esta nueva vía de comunicación y el fomento de la inmersión de la ciudadanía en la Sede Electrónica del Síndic debe estar garantizado por un clima de confianza en el que ciudadanos y Administración puedan relacionarse con la convicción de que existe una adecuada seguridad de las comunicaciones, sistemas y procesos, y que la utilización de los datos personales se realiza conforme a unas adecuadas reglas de respeto a la privacidad basadas en el consentimiento informado y transparente.

Con la puesta en marcha a pleno rendimiento tanto de nuestra página web como de la nueva sede electrónica, la Institución continúa avanzando. De acuerdo con los datos facilitados por nuestro programa informático, durante el 2013 se han llevado a cabo 177.203 trámites electrónicos. Por otra parte, a lo largo de todo el año 2013, nuestra web y nuestra sede han recibido un total del 357.283 páginas vistas.

Asimismo, estas prácticas han supuesto un importante ahorro energético y medioambiental, cumpliendo así con uno de nuestros objetivos, conseguir una administración ecológica por medio de la utilización de las TIC. Y es que este incremento en el uso de los medios electrónicos, lleva consigo no solo un gran ahorro económico y un rendimiento más eficiente del capital humano, sino la reducción de la huella medioambiental.

Por último, me gustaría destacar que, desde el Síndic estamos impulsando la colaboración, con el mayor número de Administraciones Públicas a la hora de utilizar este canal de comunicación electrónica.

Por otra parte, en el apartado del presente Informe anual dedicado a las "actividades del Síndic", damos cuenta de las conclusiones de las "XXVIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo"; el "Proyecto para el Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. Plan de Trabajo de la Red de Defensorías de la Mujer de la FIO"; la Jornada sobre "Violencia de Género entre adolescentes: Las nuevas tecnologías como instrumento"; la Jornada sobre "Seguridad y privacidad del menor en Internet", así como de la VI Colecta de Sangre, organizada por el Síndic de Greuges junto con el Centro de Transfusión de Alicante y la Asociación de Donantes de Sangre de la Provincia de Alicante.

Este año hemos informado también de un nuevo proyecto, dependiente del Ministerio Alemán de Cooperación, para fortalecer la Federación Iberoamericana del Ombudsman. En concreto, el Síndic de Greuges ha participado activamente en el Plan de Trabajo de la Red de Defensorías de la Mujer de la FIO, que ha dedicado este programa a promover el enfoque transversal de género en las 5 defensorías participantes en esta actividad: la Defensoría del Pueblo de Bolivia, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, el Procurador del Ciudadano de Puerto Rico y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

El proyecto, financiado en su totalidad por la Agencia Alemana de Cooperación Técnica, se ha desarrollado en tres talleres de trabajo, dos de los cuales se han celebrado durante el año 2013 en Buenos Aires y en Lima respectivamente.

Antes de concluir con la presentación del Informe anual 2013, quisiera agradecer expresamente a los medios de comunicación la difusión que realizan del mismo y, por último, dar las gracias al conjunto de la ciudadanía por la confianza depositada en el buen hacer de esta Institución, como lo demuestra el hecho del constante y elevado aumento del trabajo realizado por el Síndic de Greuges en la mejora de la defensa y protección de los derechos. Nuestra única razón de ser es defender sin descanso a la ciudadanía en sus justas reivindicaciones en cuanto a la protección de sus derechos.

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

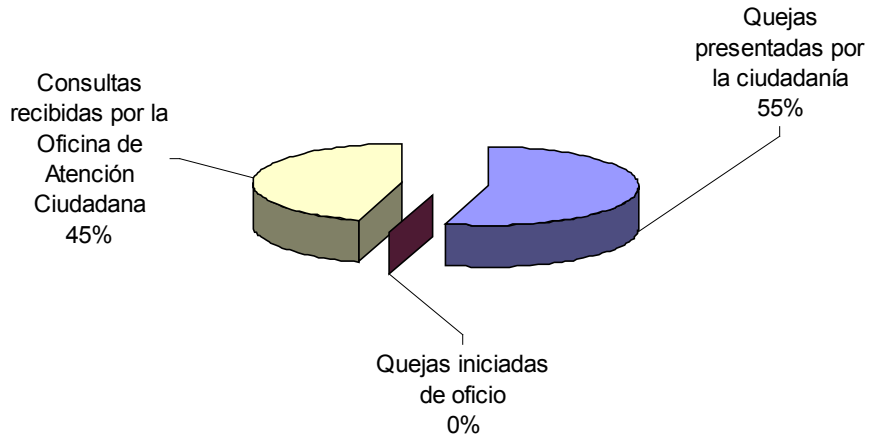
CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

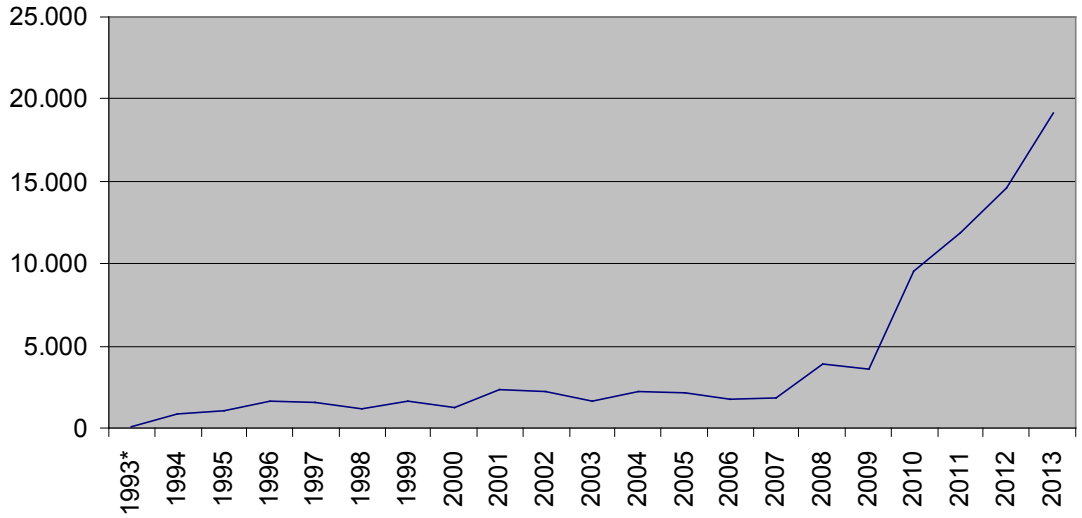
1.1. Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2013

	Nº	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	19.117	**54,67%**
Quejas iniciadas de oficio	17	**0,05%**
Consultas recibidas	15.836	**45,28%**
Total	**34.970**	**100,00%**



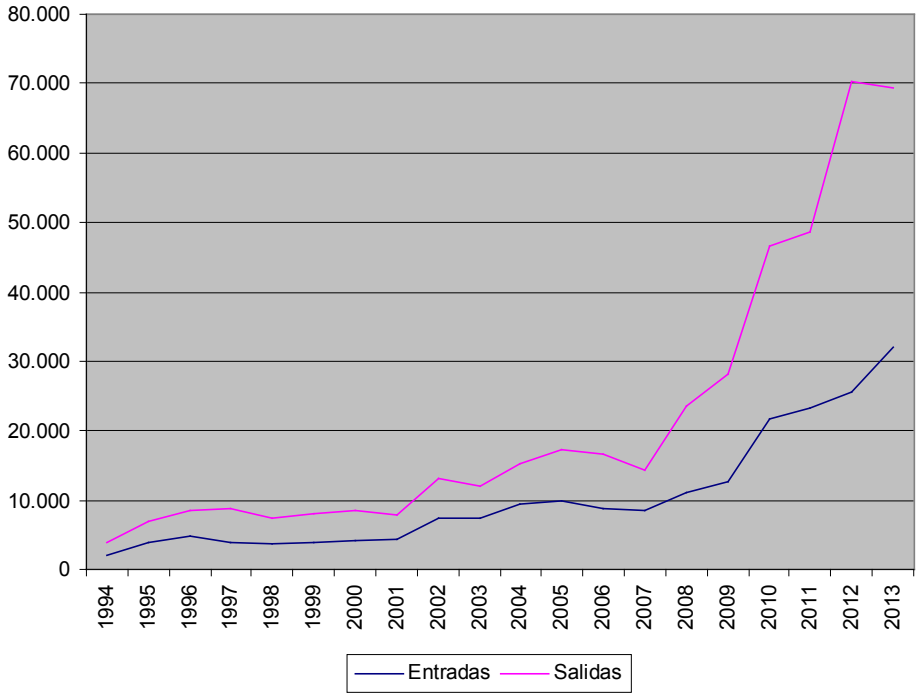
1.2. Evolución de las quejas con expediente.

Años	Nº Quejas
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.901
2012	14.585
2013	19.134



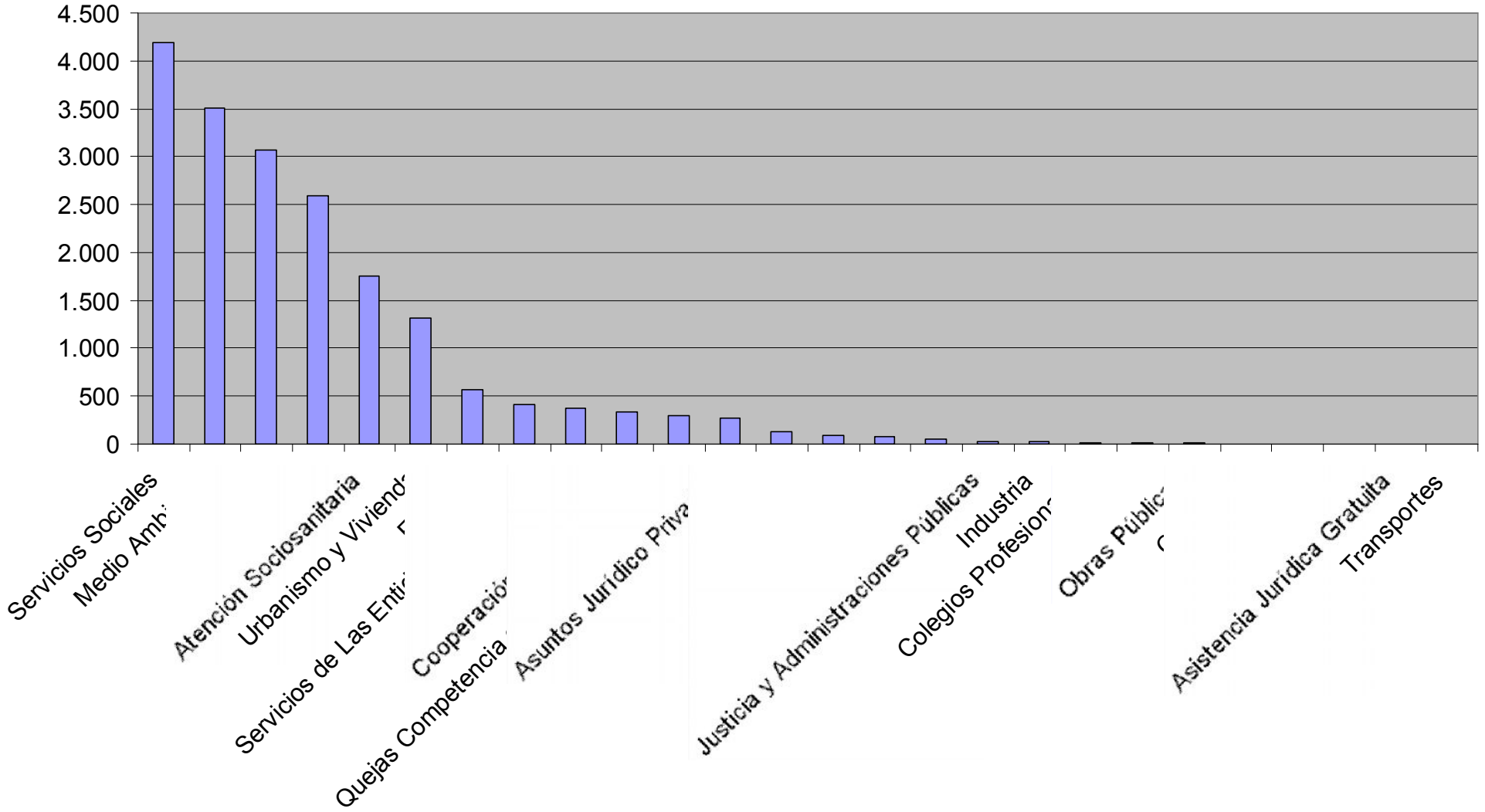
1.3. Registro de Documentos

Año	Nº Entradas	Nº Salidas
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541
2009	12.668	28.137
2010	21.658	46.645
2011	23.395	48.554
2012	25.571	70.278
2013	32.111	69.354



1.4. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2013

Materia	Total	%
Servicios Sociales	**4.188**	**21,89%**
Medio Ambiente	**3.513**	**18,36%**
Sanidad	**3.070**	**16,04%**
Enseñanza	**2.586**	**13,52%**
Atención Sociosanitaria	**1.758**	**9,19%**
Urbanismo y Vivienda	**1.312**	**6,86%**
Empleo	**568**	**2,97%**
Servicios de Las Entidades Locales	**419**	**2,19%**
Empleo Público	**378**	**1,98%**
Cooperación al desarrollo	**337**	**1,76%**
Quejas Competencia de Otros Defensores	**291**	**1,52%**
Asuntos Jurídico Privados	**266**	**1,39%**
Hacienda	**129**	**0,67%**
Agricultura	**94**	**0,49%**
Uso del Valenciano	**72**	**0,38%**
Productos Bancarios	**48**	**0,25%**
Justicia y Administraciones Públicas	**22**	**0,11%**
Industria	**20**	**0,10%**
Colegios Profesionales	**17**	**0,09%**
Igualdad	**15**	**0,08%**
Obras Públicas	**8**	**0,04%**
Consumo	**6**	**0,03%**
Deportes	**5**	**0,03%**
Cultura y Educación	**4**	**0,02%**
Asistencia Jurídica Gratuita	**4**	**0,02%**
Transportes	**4**	**0,02%**
Total	**19.134**	**100,00%**

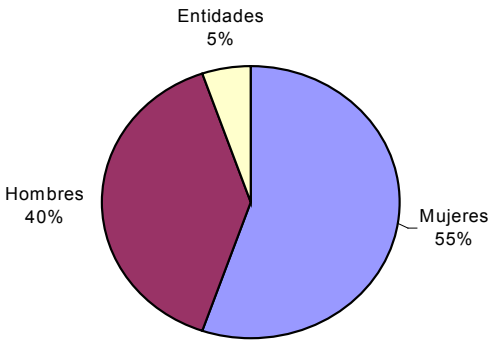

4.500
4.000
3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
Servicios Sociales
Medio Amb
Atención Sociosanitaria
Urbanismo y Vivienda
Servicios de Las Enti
Cooperació
Quejas Competencia
Asuntos Jurídico Priva
Justicia y Administraciones Públicas
Industria
Colegios Profesiona
Obras Públic
Asistencia Jurídica Gratuita
Transportes

Perfil de los usuarios.

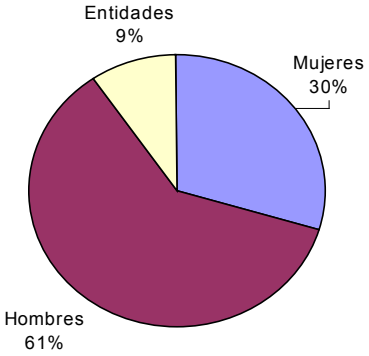
Materia	Mujeres		Hombres		Entidades			
	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Quejas
Servicios Sociales	2.311	55,18%	1.617	39,57%	220	5,25%	**4.188**	**21,89%**
Medio Ambiente	1.040	29,60%	2.143	61,00%	330	9,39%	**3.513**	**18,36%**
Sanidad	1.881	61,27%	1.075	35,02%	114	3,71%	**3.070**	**16,04%**
Enseñanza	1.717	66,40%	833	32,21%	36	1,39%	**2.586**	**13,52%**
Atención Sociosanitaria	1.231	70,02%	525	29,86%	2	0,11%	**1.758**	**9,19%**
Urbanismo y Vivienda	552	42,07%	719	54,80%	41	3,13%	**1.312**	**6,86%**
Empleo	4	0,70%	274	48,24%	290	51,06%	**568**	**2,97%**
Servicios de Las Entidades Locales	153	36,52%	252	60,14%	14	3,34%	**419**	**2,19%**
Empleo Público	226	59,79%	148	39,15%	4	1,06%	**378**	**1,98%**
Cooperación al desarrollo	18	5,34%	161	47,77%	158	46,88%	**337**	**1,76%**
Quejas Competencia de Otros Defensores	146	50,17%	137	47,08%	8	2,75%	**291**	**1,52%**
Asuntos Jurídico Privados	146	54,89%	112	42,11%	8	3,01%	**266**	**1,39%**
Hacienda	37	28,68%	81	62,79%	11	8,53%	**129**	**0,67%**
Agricultura	4	4,26%	28	29,79%	62	65,96%	**94**	**0,49%**
Uso del Valenciano	11	15,28%	61	84,72%	0	0,00%	**72**	**0,38%**
Productos Bancarios	22	45,83%	21	43,75%	5	10,42%	**48**	**0,25%**
Justicia y Administraciones Públicas		0,00%	9	40,91%	13	59,09%	**22**	**0,11%**
Industria	1	5,00%	6	30,00%	13	65,00%	**20**	**0,10%**
Colegios Profesionales			4	23,53%	13	76,47%	**17**	**0,09%**
Igualdad	10	66,67%	5	33,33%			**15**	**0,08%**
Obras Públicas			3	37,50%	5	62,50%	**8**	**0,04%**
Consumo			1	16,67%	5	83,33%	**6**	**0,03%**
Deportes					5	100,00%	**5**	**0,03%**
Cultura y Educación			1	25,00%	3	75,00%	**4**	**0,02%**
Asistencia Jurídica Gratuita					4	100,00%	**4**	**0,02%**
Transportes					4	100,00%	**4**	**0,02%**
	9.510	**49,70%**	**8.256**	**43,15%**	**1.368**	**7,15%**	**19.134**	**100,00%**

Gráfico de las materias más numerosas.

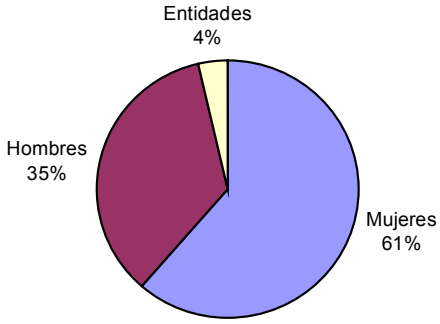
Servicios Sociales



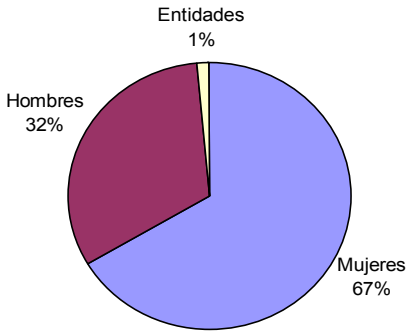
Medio Ambiente



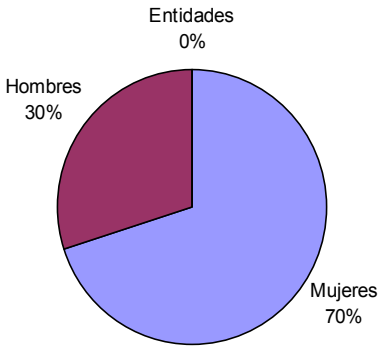
Sanidad



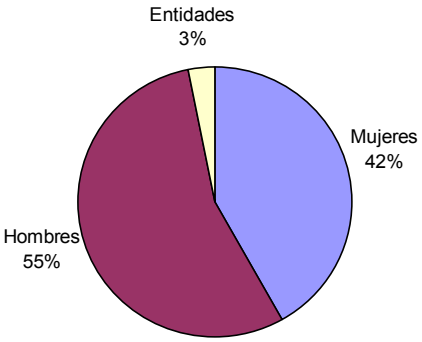
Enseñanza



Atención Sociosanitaria

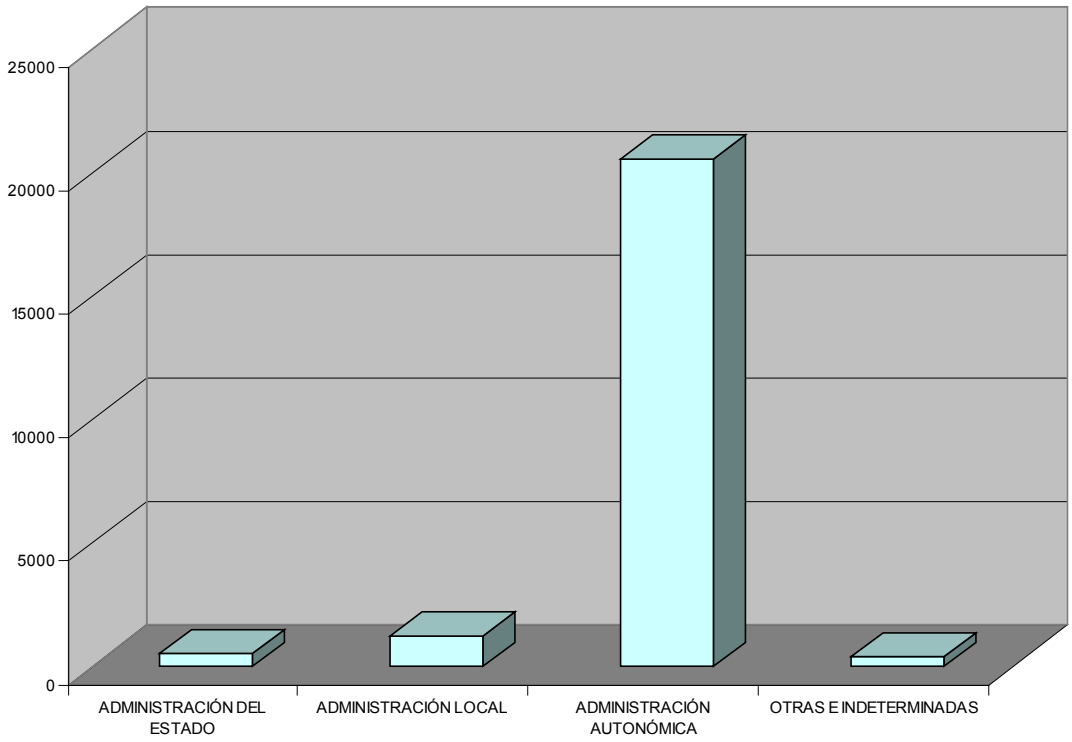


Urbanismo y Vivienda



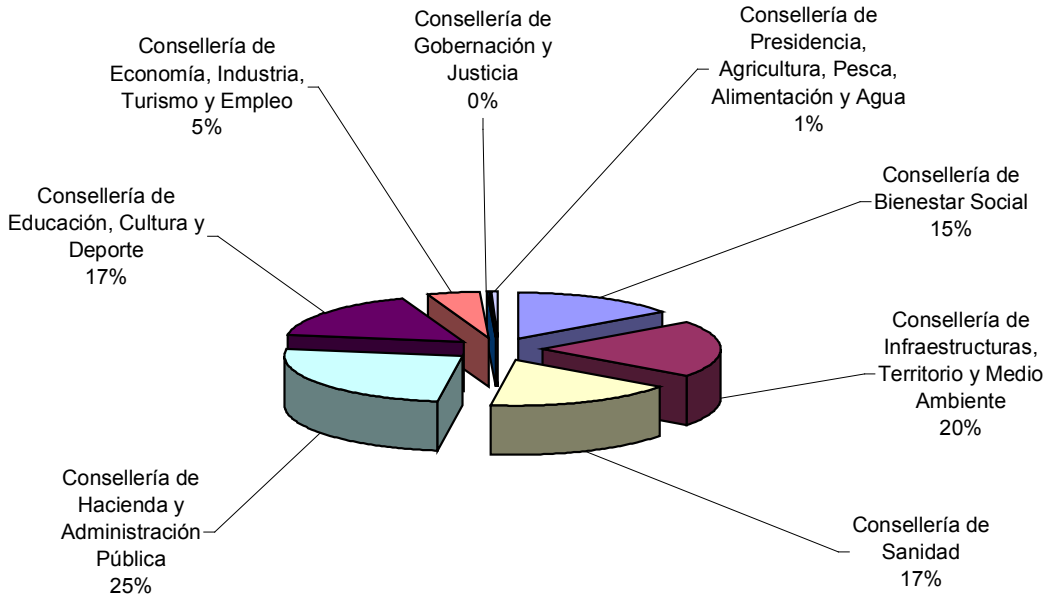
1.6. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	520	2,28%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	1.263	5,54%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	20.595	90,30%
OTRAS E INDETERMINADAS	429	1,88%
TOTAL	**22.807**	**100,00%**



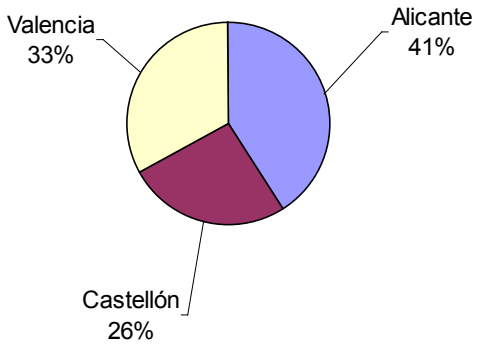
1.6.1. Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal).

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Nº	%
Consellería de Bienestar Social	3.103	15,07%
Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente	4.085	19,83%
Consellería de Sanidad	3.546	17,22%
Consellería de Hacienda y Administración Pública	5.246	25,47%
Consellería de Educación, Cultura y Deporte	3.467	16,83%
Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo	983	4,77%
Consellería de Gobernación y Justicia	28	0,14%
Consellería de Presidencia, Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua	137	0,67%
Total	**20.595**	**100,00%**



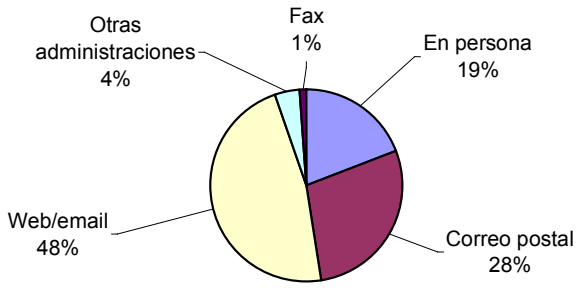
1.6.2. Resumen por provincias cuyas administraciones locales han sido objeto de queja.

Provincia	Nº	%
Provincia de Alicante	516	40,86%
Provincia de Castellón	330	26,13%
Provincia de Valencia	417	33,02%
Total Comunidad Valenciana	**1.263**	100,00%



1.7. Vía de presentación de las quejas.

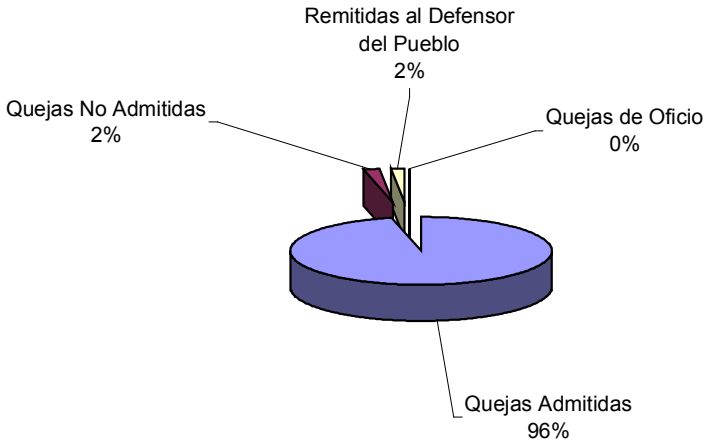
EJERCICIO	2013	2012	2011
Web/email	9.026	7.304	9.385
Correo postal	5.435	3.656	1.358
En persona	3.658	2.695	672
Otras administraciones	792	601	219
Fax	223	329	267
TOTAL	**19.134**	**14.585**	**11.901**



2. DATOS REFERIDOS A LA SITUACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA.

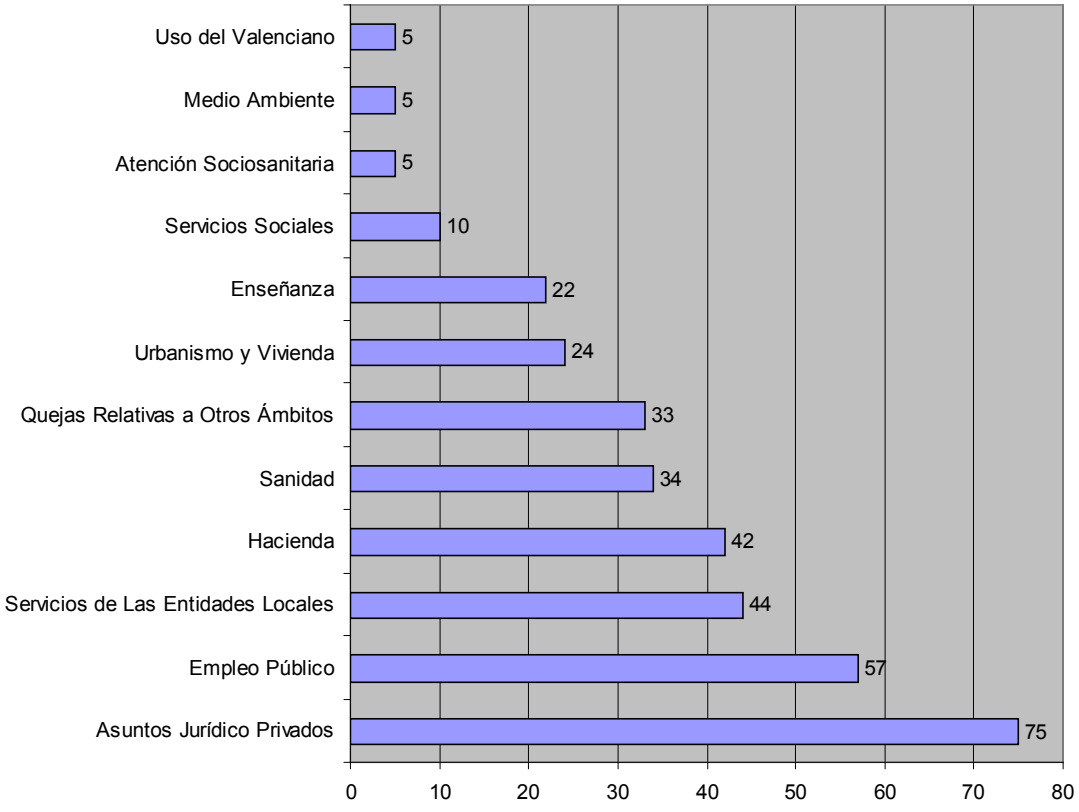
2.1. Situación General.

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	18.447	96,41%
Quejas No Admitidas	379	1,98%
Remitidas al Defensor del Pueblo	291	1,52%
Quejas de Oficio	17	0,09%
Total de quejas con expediente	**19.134**	**100,00%**



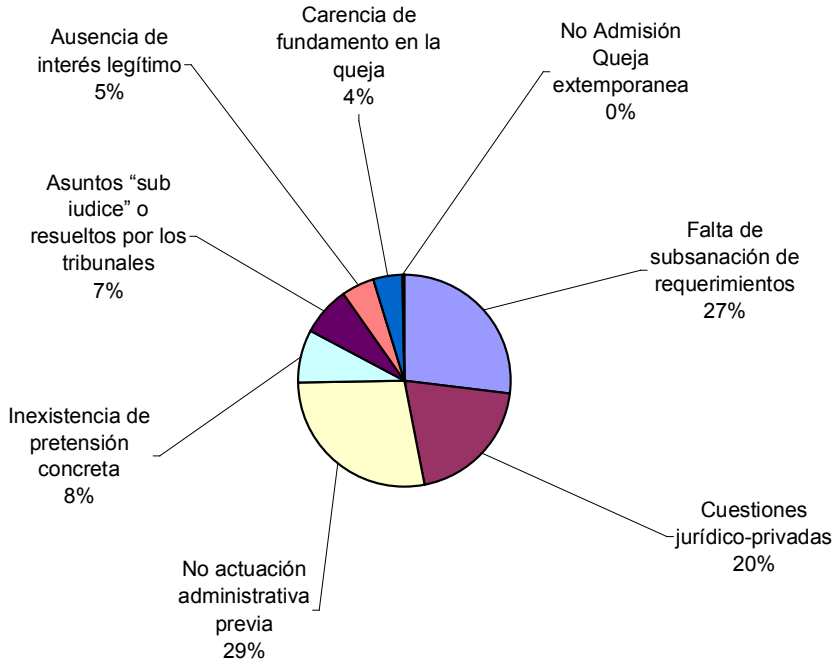
2.2. Quejas no admitidas por áreas.

Área	Nº	%
Asuntos Jurídico Privados	75	21,07%
Empleo Público	57	16,01%
Servicios de Las Entidades Locales	44	12,36%
Hacienda	42	11,80%
Sanidad	34	9,55%
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	33	9,27%
Urbanismo y Vivienda	24	6,74%
Enseñanza	22	6,18%
Servicios Sociales	10	2,81%
Atención Sociosanitaria	5	1,40%
Medio Ambiente	5	1,40%
Uso del Valenciano	5	1,40%
Total	**356**	**100,00%**



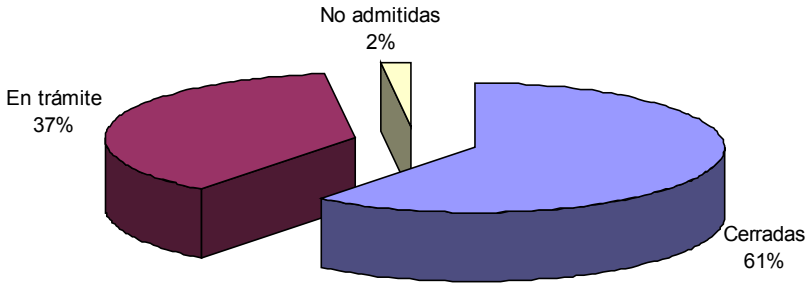
2.3. Causas de no admisión.

	Nº	%
Falta de subsanación de requerimientos	102	26,91%
Cuestiones jurídico-privadas	76	20,05%
No actuación administrativa previa	105	27,70%
Inexistencia de pretensión concreta	31	8,18%
Asuntos “sub iudice” o resueltos por los tribunales	28	7,39%
Ausencia de interés legítimo	19	5,01%
Carencia de fundamento en la queja	17	4,49%
No Admisión Queja extemporanea	1	0,26%
Total	379	100,00%



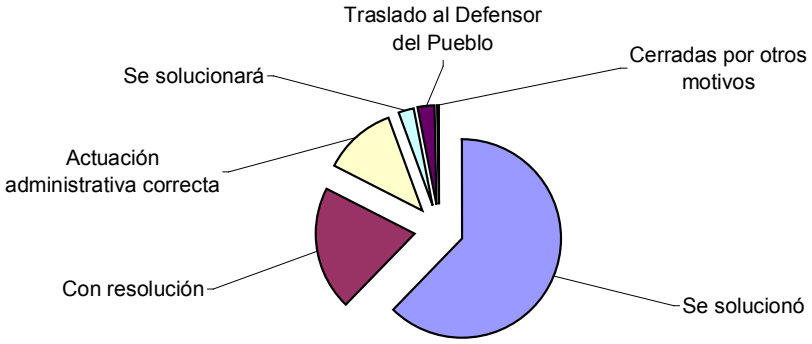
2.4. Quejas tramitadas del 2013

Estado de las quejas	Nº	%
Cerradas	11.608	60,67%
En trámite	7.147	37,35%
No admitidas	379	1,98%
Total	**19.134**	**100,00%**



2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2013

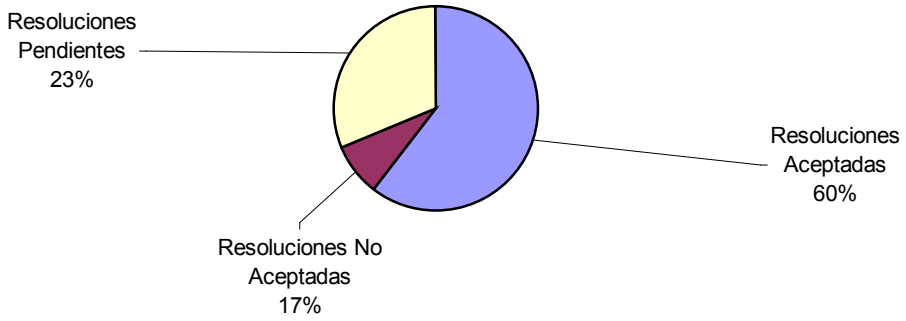
Forma de finalización de la Queja	Nº	%
Se solucionó	7.232	62,30%
Con resolución	2.357	20,30%
Actuación administrativa correcta	1.381	11,90%
Se solucionará	299	2,58%
Traslado al Defensor del Pueblo	291	2,51%
Cerradas por otros motivos	48	0,41%
Total	**11.608**	**100,00%**



2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2013

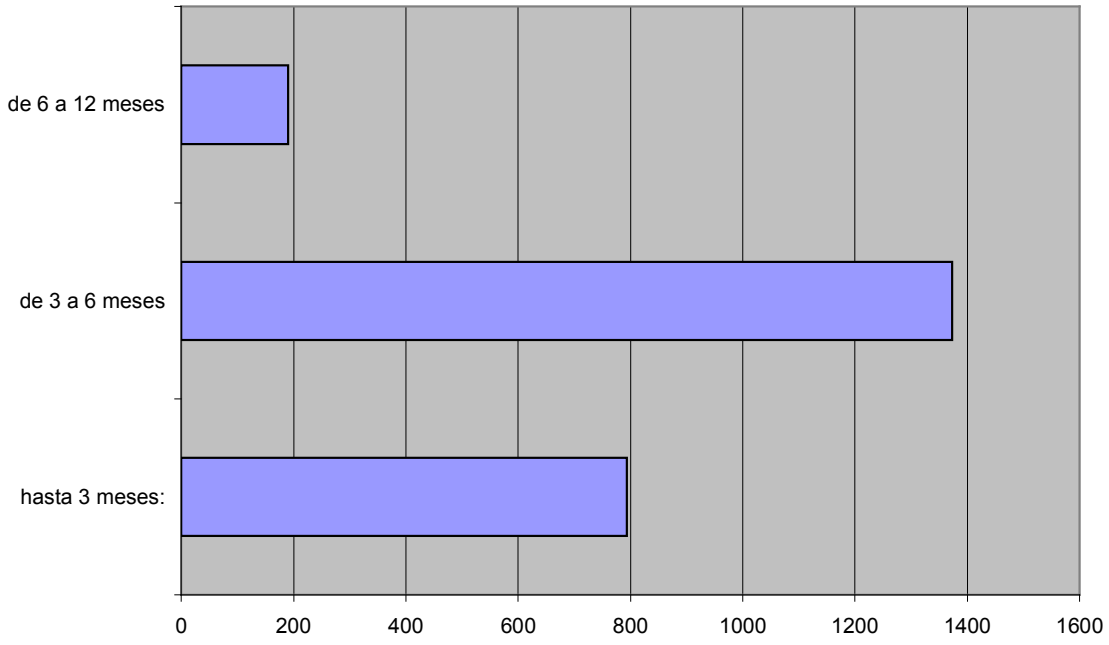
Recomendaciones y Sugerencias	Nº	%
Resoluciones Aceptadas	1.418	60,16%
Resoluciones No Aceptadas*	399	16,93%
Resoluciones Pendientes	540	22,91%
Total Resoluciones	**2.357**	**100,00%**

* El número de respuestas no aceptadas provienen en una abrumadora mayoría de la Conselleria de Bienestar Social respecto a la ley de Dependencia.



2.7. Tiempo transcurrido entre la entrada de la queja y la resolución.

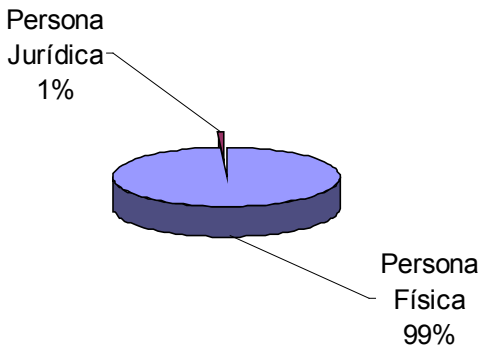
Tiempo	Nº Quejas	%
hasta 3 meses:	794	33,69%
de 3 a 6 meses:	1.373	58,25%
de 6 a 12 meses:	190	8,06%
Total	**2.357**	**100,00%**



3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROMOTORES DE LAS QUEJAS

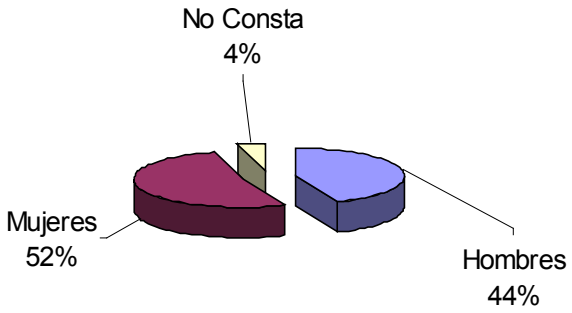
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	18.950	99,04%
Persona Jurídica	184	0,96%
Total	**19.134**	**100,00%**



3.2. Desagregada por sexos

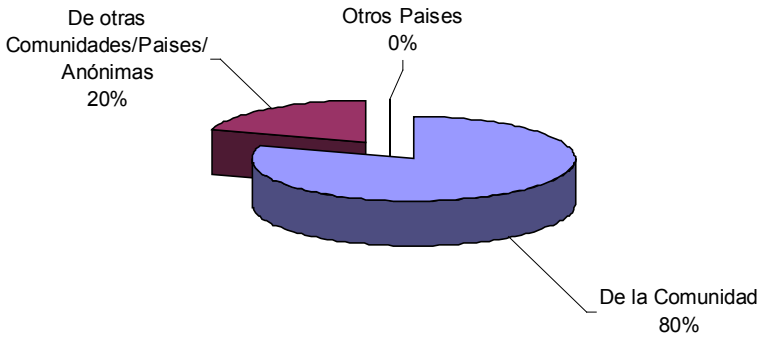
	Nº	%
Hombres	8.349	43,63%
Mujeres	9.975	52,13%
No Consta / Colectivas	810	4,23%
Total Personas Físicas	**18.950**	**100,00%**



3.3. Por origen

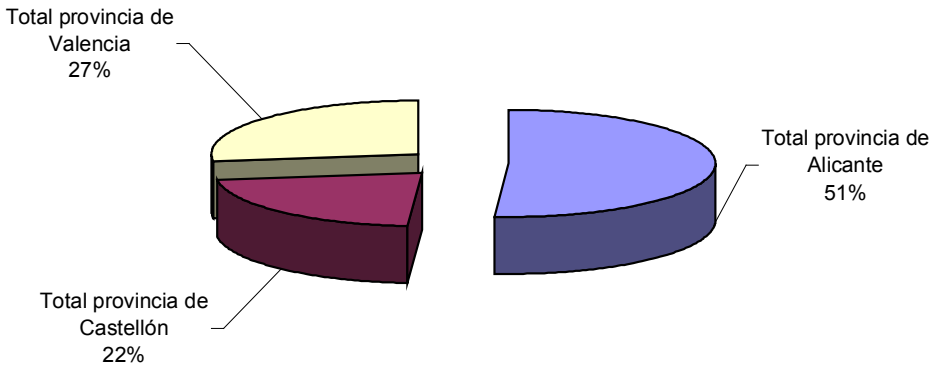
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
De la Comunidad	15.328	80,10%
De otras Comunidades/Paises/Anónimas	3.806	19,90%
Total	**19.134**	100,00%



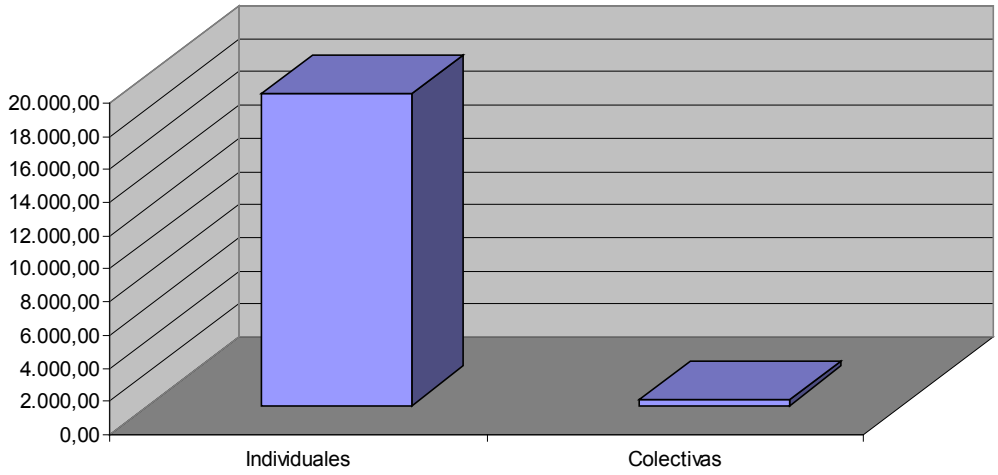
3.3.2. Por la provincia de origen

	Nº Quejas	%
Total Provincia de Alicante	7.829	51,08
Total Provincia de Castellón	3.340	21,79
Total Provincia de Valencia	4.159	27,13
Total Comunidad Valenciana	15.328	100,00



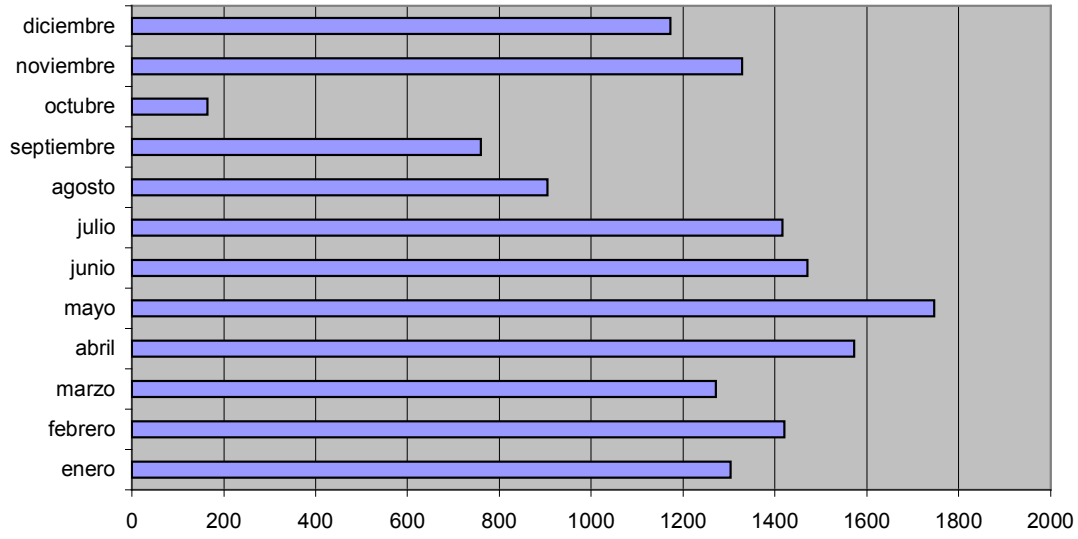
3.4. Clasificación de los expedientes por sujetos interesados

	Nº Quejas	%
Individuales	18.798	98,24%
Colectivas	336	1,76%
Total	19.134	100,00%

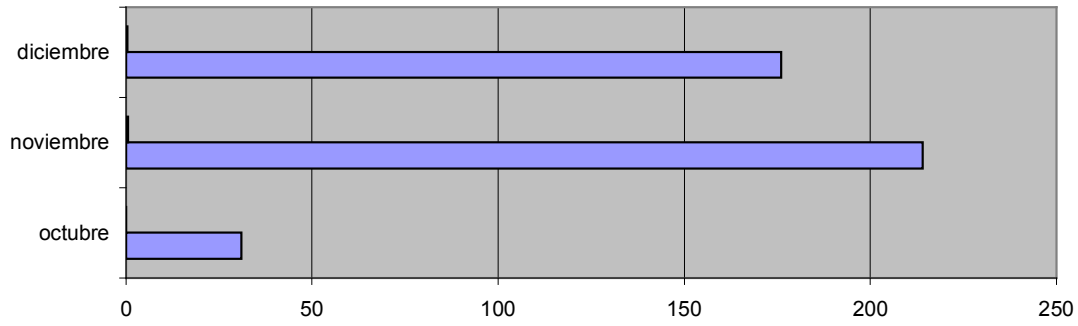


3.5. Accesos a la página WEB y a la SEDE del Síndic.

Acceso a la WEB por meses		%
enero	1.304	8,97%
febrero	1.421	9,78%
marzo	1.271	8,75%
abril	1.572	10,82%
mayo	1.747	12,02%
junio	1.471	10,12%
julio	1.416	9,74%
agosto	905	6,23%
septiembre	759	5,22%
octubre	165	1,14%
noviembre	1.329	9,14%
diciembre	1.173	8,07%
Total	**14.533**	**100,00%**



Acceso a la SEDE por meses		%
octubre	31	7,36%
noviembre	214	50,83%
diciembre	176	41,81%
Total	421	100,00%



4. Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana.

La inclusión de este apartado en el presente Informe se justifica en el cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de la institución del Síndic de Greuges, consistente en *"dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunidad Valenciana, a que esta Ley se refiere"*, los cuales no son otros que los derechos y libertades fundamentales comprendidos en el Título I de la Constitución española de 1978 y en el Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Con este capítulo inicial se pretende, por tanto, dar cumplimiento a ese mandato legal que se ha de concretar realizando una valoración del estado de protección de cada uno de esos derechos a partir del conocimiento directo que de tal situación tiene a través del ejercicio de sus actividades, tratando de especificar el grado de respeto hacia los derechos de la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas valencianas sobre las que el Síndic extiende su ámbito de actuación, esto es, Administración de la Generalitat Valenciana y Administración Local ubicada dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

Debemos puntualizar que, lógicamente, no se han podido tener en cuenta aquellas vulneraciones de derechos que se hayan podido producir al margen del conocimiento del Síndic de Greuges, así como tampoco los incumplimientos de derechos que se escapan al ámbito del control de esta Institución por ser actos de la Administración General del Estado o por haberse cometido por particulares en el ámbito privado.

Este apartado se estructura en distintos bloques temáticos que se corresponden, cada uno de ellos, con los distintos grupos de derechos y libertades a los que se refiere el contenido fundamental de las quejas que llegan hasta la Institución, haciendo, dentro de cada bloque, mención especial a los supuestos que se entiende merecen una atención particular.

El orden de exposición de los bloques de derechos se corresponde con el orden en el que se va reflejando y desarrollando el contenido de las quejas en el Informe, de acuerdo con las áreas de trabajo del Síndic, luego no se pretende, con dicho orden sistemático, establecer una determinada prelación de importancia de unos derechos sobre otros sino, simplemente, se trata de ser expositivamente coherente con el contenido del Informe.

4.1. Derechos relativos al empleo público (acceso, provisión de puestos, retribuciones, derechos sindicales, condiciones de trabajo)

En este apartado se describe, en términos generales, y desde la posición de observatorio que caracteriza a esta Institución, la situación por la que han atravesado en el año 2013 y en el territorio de la Comunidad Valenciana los derechos de los ciudadanos derivados del derecho fundamental del artículo 23.2 de la Constitución Española, contemplado en la plenitud de su contenido esencial, tal y como ha quedado definido por la doctrina constitucional, que incluye otra serie de derechos íntimamente ligados con él y con el ejercicio de los mismos frente a las Administraciones públicas, cuya supervisión se encomienda por el Estatuto de Autonomía a esta Institución como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de esos derechos

En los dos Informes anuales anteriores de esta Institución se señalaba, como hito en la materia que nos ocupa, la aprobación y publicación de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana y se hacía especial hincapié en que, sin duda, sería el desarrollo reglamentario de esta nueva norma la que marcaría el trabajo de esta Institución en la materia a que se refiere este apartado.

No obstante lo anterior, al igual que lo ocurrido en los años anteriores, el mantenimiento de la desfavorable situación socio-económica de la Comunidad, ha paralizado el desarrollo reglamentario de la propia Ley 10/2010, para poder avanzar en la consolidación real del modelo de empleo publico diseñado en la misma, tanto en la normativa básica estatal como en su desarrollo autonómico.

Como inicio de la descripción de esta situación, y como en los años inmediatamente anteriores, hay que señalar que la Ley 11/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Valenciana para 2013, ya en su Preámbulo expone una situación tanto o más endurecida que la del año anterior, indicando que los gastos de personal para ese año sufren una minoración del 6'6 %, aunque señala que esta reducción no supondrá ningún recorte ni en las concretas retribuciones de los empleados públicos ni en el mantenimiento de los servicios públicos esenciales.

En consonancia con ello, el propio texto señala más adelante que las retribuciones serán iguales a las de 31 de diciembre del año 2012 sin tener en cuenta la reducción recogida en el Decreto Ley 6/2012, de 28 de septiembre, relativa a la suspensión de la paga extraordinaria de diciembre, pero manteniendo, sin embargo, las medidas autorizadas con carácter temporal por el Decreto Ley 1/2012, de 5 de enero, de medidas urgentes para la reducción del déficit en la Comunidad Valenciana -de ambas normas se dió mas amplia cuenta en el Informe anual de 2012-.

Como última precisión de este apartado, hay que señalar que nuevamente también para el año 2013 se indica expresamente que no se prevé durante el año la incorporación de nuevo personal en los términos previstos en la legislación básica estatal.

Por su parte, la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, en su capítulo XVIII, realiza una serie de modificaciones de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

Entre estas medidas cabe destacar por su influencia en el empleo público, más allá de otras medidas de naturaleza prácticamente procedimental, la modificación que exceptúa del plazo máximo de dos años en el nombramiento de personal directivo para las instituciones sanitarias "por así exigirlo la implantación de las nuevas formas de gestión de la sanidad pública".

Por último, cabe destacar también la disposición adicional vigésimosegunda que se añade a la mencionada Ley de la Función Publica estableciendo la duración máxima de la casi totalidad de los procedimientos más comunes en materia de empleo público y fijando el sentido desestimatorio del silencio administrativo para la mayoría de dichos procedimientos, con lo que en materia de empleo público queda desvirtuado en gran parte el principio que la Ley 30/1992, luego modificada por la Ley 4/1999, intentó instaurar de silencio positivo ante el incumplimiento de la Administración pública de su obligación de resolver sobre las peticiones formuladas por la ciudadanía, persiguiendo que con esa inactividad se vaciasen de contenido los derechos e intentando dotar de realidad el principio constitucional de una actuación administrativa eficaz.

Como también señalábamos en el Informe anual de 2012, el 19 de octubre se publica el Decreto Ley 1/2011, de 30 de septiembre, de medidas de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat.

En el preámbulo de esta importante norma se declaraba la voluntad continuista con la de conseguir un Sector Público Empresarial y Fundacional de la Generalitat saneado, austero, eficaz y eficiente y orientado a las necesidades y al cumplimiento de los objetivos del Consell en sus distintos ámbitos de actuación.

La aplicación de este último Decreto durante el año 2013 ha supuesto una auténtica transformación en el sector público valenciano mediante fusiones e incluso supresiones de una parte importante de ese entramado público, que, como era inevitable, ha tenido consecuencias en el mundo de lo que conocemos como empleo público valenciano y que, previsiblemente, será objeto de mayor desarrollo en el próximo año.

En cuanto al desarrollo reglamentario de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, como ya hemos señalado, las circunstancias socioeconómicas han influido como freno al total desarrollo de sus previsiones encaminadas a configurar un nuevo modelo de empleo público.

No obstante, en esta dirección, cabe señalar la aprobación del Decreto 56 /2013, de 3 de mayo, que se autodefine como el marco jurídico necesario para dotar a la Administración de la Generalitat de una racionalización de la ordenación de los puestos de trabajo introduciendo normas de sistematización y clarificación de criterios a la hora de la clasificación de dichos puestos, así como directrices a la hora de la aprobación de las nuevas relaciones de puestos.

En principio, será con el desarrollo de las medidas comprendidas en la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2014 cuando realmente se de la oportunidad de aplicar la norma a la que nos referimos, que, como corresponde, será comentada en el próximo Informe anual de esta Institución.

4.2. Derecho a la educación

En el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, se establece la obligación de esta Institución de "dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunidad Valenciana a que esta Ley se refiere", es decir, a los derechos y libertades reconocidos en el Título I y II de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía respectivamente, por lo que en este apartado se pretende dar cumplimiento a ese mandato legal mediante una valoración del estado de esa protección a esos derechos a partir del conocimiento que de tal derecho a la educación se tiene a través del ejercicio de la actividad del Síndic de Greuges durante el ejercicio 2013, y del que damos cuenta a Les Corts en este Informe respecto al respeto del derecho a la educación por parte de la Administración pública valenciana.

Y como cuestión previa, debemos significar que la importante crisis económica que padecemos ha provocado que la inmensa mayoría de quejas en materia de educación vengan referidas, fundamentalmente, a la exigencia de las familias para que la Administración de la Generalitat cumpla sus obligaciones respecto a la adecuación/reestructuración de edificios escolares, atención al alumnado con necesidades educativas especiales y, sobre todo, a atender rápida y prontamente a quienes se han visto beneficiadas/os por las ayudas al estudio, adquisición de libros de texto, ayudas de transporte y comedor escolar, etc., y cuyo retraso, excesivamente tardío hasta el punto de terminar el curso sin recibir lo que les corresponde, e incluso con dos años de retraso, hace que a la larga resulten ineficaces.

La persistencia de esta situación afecta a un sinnúmero de múltiples familias valencianas y por supuesto, en definitiva, provocando un aumento de las quejas de padres y madres que ven con desaliento la imposibilidad de que sus hijos/as puedan acceder, en términos de igualdad efectiva, a la educación, ya sea por el hecho de que, pese a que sus hijos resultaron beneficiarios/as de ayudas para la adquisición de libros de texto, para servicios complementarios de comedor y transporte escolar, etc., ven defraudadas sus expectativas al comprobar que finalizado un curso escolar tras otro no les ha sido ingresado, en las cuentas corrientes designadas al efecto en sus respectivas solicitudes, el importe de dichas ayudas.

La citada circunstancia se hace más sangrante cuando se trata de quienes, con necesidades educativas especiales, precisan, por ejemplo, de ayudas individuales de comedor y transporte escolar y/o, servicios complementarios cuya ausencia, en definitiva, pone en peligro el acceso, en condiciones de igualdad, a la enseñanza, y que hace patente también la impotencia de los padres y tutores de quienes con necesidades educativas especiales, o simplemente alumnos cuyos familiares les resulta insalvable abonar los gastos que conlleva el servicio de comedor escolar, ya sea por motivos económicos o sencillamente por serles imposible, de todo punto, conciliar la vida familiar y laboral ante la falta actual de comedor y transporte escolar para sus hijos/as.

Se aduce desde la Administración que la crisis económica incide en el incumplimiento de lo ya aprobado pero es preciso recordar que el artículo 27 de la Constitución Española reconoce a toda la ciudadanía el derecho a la educación, siendo los beneficiarios todos los españoles, sin discriminación alguna por razones ideológicas,

sociales, de raza, sexo o de cualquier otra índole, así como también las personas extranjeras menores de edad.

El artículo 27 consagra, en definitiva, el derecho universal a acceder a una enseñanza básica gratuita y obligatoria, y a obtener la titulación correspondiente y el acceso básico a becas, ayudas y subvenciones.

Y el retraso de la Hacienda autonómica en abonar las becas y ayudas al estudio ya aprobadas o el endurecimiento de los requisitos para acceder a ellas) se agrava cuando afecta a quienes tienen necesidades educativas especiales, ya que conviene no olvidar que el artículo 49 de la Constitución Española recomienda a los poderes públicos realizar una política de previsión, tratamiento y rehabilitación a favor de quienes padecen mermas en sus facultades físicas, psíquicas o sensoriales que requieran de atención especializada que requieren y ampararlos para que el disfrute de los derechos que nuestra Carta Magna reconoce a todos en su Título I, y, entre ellos, el derecho a la educación en términos de igualdad efectiva, ya que este colectivo de personas con discapacidad, constituyen un sector de la población heterogénea que tienen, en mayor o menor medida, que precisan garantías suplementarias para vivir en plenitud los derechos que la Constitución Española les reconoce y para participar, en igualdad de condiciones en la vida social, cultural, educativa, etc.

Y en este sentido, el artículo 9.2 de la CE establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que dificulten o impidan su plenitud, facilitando su participación en todos los ámbitos de la vida política, social y cultural, por lo que se trata de una cuestión que, en lo respecta a la educación, sin duda preocupa al Síndic de Greuges.

De conformidad con cuanto antecede, y por las razones expuestas, es obvio que sea una constante preocupación del Síndic de Greuges aquellas quejas de las personas, y más aún en la actual coyuntura de crisis generalizada, relativas a la impotencia de padres y madres de alumnos, con o sin discapacidad, que vienen referidas a los servicios complementarios de transporte y comedor escolar, o las destinadas a la adquisición de libros de texto.

Así pues, en lo que se refiere a las ayudas, becas y subvenciones al estudio, es preciso indicar que el Síndic de Greuges, admitiendo que la Administración pública valenciana tenga como objetivo que dichas ayudas lleguen a más familias, sin embargo consideramos que debería ser posible que la Administración abonase puntualmente el importe de dichas ayudas a los beneficiarios de las mismas.

De ahí que, durante el ejercicio que concluye y que exponemos a Les Corts, hayan sido numerosas las resoluciones que en este sentido ha dirigido el Síndic de Greuges a la Administración educativa, y fundamentalmente a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública para que establezca, al menos, un calendario razonable de pago para abonar a las familias de los alumnos las ayudas, becas y subvenciones que les fueron reconocidas el curso 2011/2012 y 2012/2013.

Otra de las cuestiones relacionadas con el derecho a la educación y, en concreto, con la situación de este derecho constitucional, viene determinado por el estado de algunos

edificios escolares, cuyo deterioro debido a la antigüedad viene preocupando a las familias que llevan años de reivindicaciones, y la situación de aquellas precarias instalaciones prefabricadas que eran provisionales y se convirtieron en permanentes. Es de señalar que en este aspecto no cabe achacárselo a la crisis ya que el deterioro viene produciendose con anterioridad a ésta.

Las deficiencias que las quejas analizadas en el presente ejercicio vienen denunciando ante el Síndic de Greuges padres individualmente, AMPAs o colectivos sociales, se ciñen en general a goteras, escasas dimensiones para albergar al creciente número de alumnos, falta de aulas específicas, olores, fugas de aguas fecales en lavabos, patios anegados cuando llueve, ausencia de calefacción, deficientes o nulos planes de emergencia, etc.

Y ante las situaciones descritas respecto de tan graves deficiencias en instalaciones escolares, el Síndic de Greuges, consciente de la imposibilidad de que los alumnos continúen recibiendo clase en aulas obsoletas e impropias para impartir docencia, viene, al igual que en años anteriores, insistiendo a la Administración educativa sobre la necesidad de mejorar la calidad de las infraestructuras escolares no universitarias, y eliminar las instalaciones provisionales prefabricadas u sustituirlas por espacios educativos adecuados para impartir una educación de calidad, mejorando el entorno de aprendizaje y creando instalaciones que estimulen comportamientos positivos, asistencia, logros y aspiraciones; asi como la sustitución de las aulas prefabricadas por instalaciones permanentes modernas.

En este sentido, consideramos imprescindible el cumplimiento del denominado Programa CREAESCOLA, ya que, tal como venimos insistiendo en nuestras reiteradas y continuas resoluciones, una educación de calidad exige, en primer lugar, que los centros docentes dispongan de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y circunstancias específicas.

Y desde este punto de vista, corresponde a las diversas Administraciones públicas implicadas en la organización y programación de la actividad escolar, garantizar a todos el acceso, en condiciones de igualdad real y efectiva, a una enseñanza de calidad, y disponer de los recursos necesarios que permitan a los centros escolares satisfacer las necesidades escolares, fijadas por las disposiciones legalmente vigentes.

No puede, por tanto, obviarse que la puesta en marcha de acciones educativas que favorezcan la formación integral de los alumnos y su éxito, pasa siempre por dotar adecuadamente a los centros con los medios materiales y humanos necesarios.

En este sentido, la Ley Orgánica de Educación 2/2006, de 3 de mayo (LOE), señala que tiene como finalidad proporcionar al alumnado una formación de calidad que difícilmente puede alcanzarse si los centros docentes donde ha de impartirse no cuentan con los medios materiales necesarios para satisfacer las necesidades educativas de sus alumnos.

Y tal como se deduce del estudio de algunas quejas analizadas por el Síndic de Greuges en este ejercicio, la misma configuración de edificios escolares con una antigüedad de más de 50 años, permite concluir que la educación que se ofrece al alumnado no es susceptible de conseguir el objetivo de calidad previsto, ya que no se pone a disposición

del correcto desarrollo de la función docente aquellas infraestructuras que la propia legislación considera mínimas para garantizar una educación de calidad.

En consecuencia, al igual que en ejercicios anteriores, hemos instado a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte a que adopte las medidas necesarias, incluidas las presupuestarias, para paliar las deficiencias estructurales de algunos edificios escolares y proceda a acometer, tal como previene el Programa CREAESCOLA, su restauración/remodelación o, en algunos casos, a construir nuevos edificios escolares en sustitución de los ya deficientes, obsoletos e impropios para impartir una educación de calidad.

Al igual que en años anteriores, viene siendo cuestión de especial dedicación y preocupación del Síndic de Greuges las personas con necesidades educativas especiales y el derecho que les ampara a que la Administración les facilite el acceso a los medios materiales, humanos, ayudas específicas, profesionales especializados, dotación de enfermeros, diplomados universitarios para atenderles en el ámbito escolar, etc., para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de igualdad respecto a las demás personas, de suerte que puedan alcanzar los objetivos educativos que, con carácter general, previene la legislación vigente.

La exigencias del Síndic de Greuges a la Administración pública valenciana son constantes para que dispense a las personas una atención, que estimamos debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa, y debe pasar por la dotación a los centros docentes sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos de personal especializado, así como de los recursos necesarios para garantizar la escolarización de las personas con necesidades educativas especiales y por la promoción de programas destinados a eliminar cualquier obstáculo o barrera que impida la normalización educativa y para que, en función de sus características, sean integrados en grupos ordinarios, bien en centros de educación especial, bien siguiendo criterios de escolarización combinados y, en todo caso, que dichas políticas contemplen la orientación a padres y/o tutores de la necesaria cooperación entre escuela y familia.

Estos principios son los que inspiran las resoluciones que el Síndic de Greuges viene dirigiendo a la Administración educativa cuando atiende las quejas de padres de personas con necesidades educativas especiales, de asociaciones de personas cuyos hijos/as tienen necesidades educativas especiales, en ocasiones asociadas también a diversas patologías y que pueden consultarse en toda su extensión visitando nuestra página web.

Asimismo, en las resoluciones que viene formulando esta Institución respecto a las personas con necesidades educativas especiales instando a las distintas Consellerias involucradas a que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan las reformas necesarias para lograr una efectiva igualdad de oportunidades para todas las personas que sufren discapacidad, y cuya situación, desgraciadamente a menudo a la hora de acceder a la escuela, carecen de la imprescindible dotación de educadores y/o profesionales de apoyo que faciliten su integración, o la posibilidad de que accedan a las ayudas, becas o subvenciones al estudio.

Las personas con necesidades educativas especiales tienen derecho a que la Administración pública les facilite el acceso a los recursos, medios materiales o ayudas

específicas para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de igualdad respecto a las demás personas, por lo que la satisfacción tardía y/o parcial de los medios materiales y/o humanos que precisan (y que han ocupado y preocupado al Síndic de Greuges durante todo el ejercicio del que damos cuenta a Les Corts en este Informe) es entendida por esta Institución como causa directa de perjuicios para la igualdad en el disfrute del derecho constitucionalmente consagrado a la educación, y, por ende, a la plena integración social de estas personas.

El compromiso del Síndic de Greuges con estos/as menores y con sus familias ha sido constante e irrenunciable en su labor de defensa de los más débiles y que, por su especial vulnerabilidad, exigen la atención preferente de esta Institución, defensora de los derechos fundamentales, y, en consecuencia, no escatimaremos esfuerzos en hacer valer ante la Administración pública valenciana los derechos asistenciales de menores escolarizados y que sufren enfermedades crónicas.

Por otra parte, también venimos dedicando toda nuestra atención a aquellas quejas que, tanto Asociaciones de Padres y Madres, Directores/as de centros docentes, padres y madres de alumnos individualmente, interesan nuestra intervención para que los centros docentes donde están escolarizados sus hijos dispongan de los equipamientos necesarios, de acuerdo con sus características para que la actividad docente pueda desarrollarse adecuadamente.

4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública

Los principios fundamentales de nuestro Derecho Tributario se encuentran recogidos en los artículos 31 y 133.2 de la Constitución Española de 1978, a saber, generalidad, igualdad, capacidad económica, no confiscatoriedad, progresividad y seguridad.

Concretamente el artículo 133.2 indica que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las Leyes. El citado articulo reconoce, por tanto, la potestad que habilita a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales a actuar en el terreno tributario.

Por lo que se refiere a las Administraciones Locales, el artículo 142 de la Constitución señala que las haciendas locales deberán disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la Ley atribuye a las Corporaciones respectivas y se nutrirán fundamentalmente de tributos propios y de las participaciones en los del Estado y las Comunidades Autónomas.

En materia de Hacienda Pública hay que diferenciar, sustancialmente, tres tipos de casuística; una, relacionada con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda Estatal; otra, a los tributos gestionados por la Generalitat y, finalmente, otra que tiene que ver con los impuestos y tributos de las Entidades Locales de la Comunidad Valenciana.

En lo que se refiere a las quejas relativas a la Hacienda Estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiente orgánicamente del Ministerio de

Hacienda y Administraciones Públicas, desde esta Institución se da traslado de las mismas al Defensor del Pueblo para su tramitación.

La actividad supervisora de la Institución del Síndic de Greuges respecto de las actuaciones de las Administraciones tributarias, encuentra su apoyo fundamental en la defensa de los derechos y garantías que la Constitución Española reconoce a las personas en general y a los contribuyentes que han de participar en el adecuado sostenimiento de las cargas públicas de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario basado en los principios de legalidad y justicia tributaria.

Por tanto, la actuación de las Administraciones Públicas en materia tributaria aparece configurada como una función administrativa necesaria para la implantación efectiva del sistema tributario justo al que se refiere el artículo 31 de la Constitución.

Las personas están obligadas a contribuir al sostenimiento de los gastos públicos y las Administraciones Públicas están investidas de potestades que deben garantizar la justicia del sistema tributario, procurando una justa distribución de la carga tributaria y evitando que lo que unos no paguen sea suplido por lo que paguen los demás.

Ahora bien, el reconocimiento a las Administraciones tributarias de la potestad de obtener ingresos de derecho público no puede entenderse separada del resto del ordenamiento jurídico y de los derechos y garantías de los ciudadanos en un Estado de Derecho.

Como en años anteriores, en este capítulo del Informe anual dedicado a la Hacienda Pública, se constatan las reclamaciones presentadas por los ciudadanos motivadas por la actuación de la Administración Autonómica y Local.

La problemática origen de la mayoría de las quejas se repite sistemáticamente con pequeñas peculiaridades. Se constata que la mayoría de las quejas recibidas tienen por objeto a la hacienda local, como, por ejemplo, desacuerdos con la facturación por suministro de agua y saneamiento; recogida de basuras (principalmente por la aplicación de la tasa por la gestión de residuos urbanos o municipales); la aplicación de tasas; discrepancias surgidas con ocasión de la exacción del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (debido principalmente al cambio de titularidad del vehículo).

Por otro lado, la nueva revisión catastral que se ha producido durante los últimos 10 años en la gran mayoría de los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana ha provocado un incremento del valor catastral, cuya consecuencia ha sido un aumento de la cuota que se ha de abonar en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Por otra parte, en cuanto a las quejas recibidas sobre la hacienda autonómica, vienen referidas mayoritariamente a los desacuerdos con comprobaciones tributarias efectuadas por la Administración Autonómica, especialmente, respecto a las liquidaciones del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, en el impuesto sobre sucesiones y donaciones y, por último, la aplicación de la tasa por el servicio metropolitano de tratamiento y eliminación de residuos urbanos (TAMER), ya que el ciudadano a pesar de pagar su tasa de basuras en su correspondiente Ayuntamiento, debe de pagar esta tasa TAMER.

Algunas de las quejas tramitadas a lo largo del año 2013 se refieren a la excesiva demora de las Administraciones en la devolución a los ciudadanos de los ingresos indebidos, tanto por lo que se refiere a los tributos locales como a los tributos cedidos a la Comunidad Valenciana, así como la demora en el pago de ayudas concedidas por la Generalitat Valenciana.

Realmente, el ciudadano se sorprende de la rapidez y diligencia que la Administración emplea para recaudar los tributos y, por contra, de la pasividad de la misma Administración en dar cumplimiento a la obligación que le incumbe de devolver a los contribuyentes las cantidades que legalmente les corresponden.

En efecto, en no pocas ocasiones el ciudadano se encuentra con verdaderas trabas administrativas para cobrar lo que es suyo y cuya demora le ocasiona evidente perjuicios que no siempre pueden verse compensados con el abono de intereses por parte de la Administración deudora.

Por otra parte, uno de los principios básicos que sin duda debe presidir la actuación de la Administración tributaria es el establecimiento de cauces que permitan el ejercicio pleno de los derechos del contribuyente y su participación en los procedimientos tributarios.

Con esta finalidad la normativa tributaria, en especial, la Ley General Tributaria 58/2003, de 17 de diciembre, refuerza las obligaciones de la Administración tributaria, tanto para conseguir una mayor celeridad en sus resoluciones como para completar las garantías existentes en los diferentes procedimientos.

Pues bien, en ocasiones, la pluralidad de Administraciones Públicas intervinientes en la gestión tributaria de los impuestos locales, determina una complejidad específica de la actividad administrativa de gestión que, a su vez, provoca numerosas confusiones en los contribuyentes, los cuales se encuentran con verdaderas dificultades para cumplir con las obligaciones fiscales que legalmente le han sido impuestas.

Paradigma de esta problemática es, por ejemplo, el impuesto sobre bienes inmuebles en cuya gestión concurre la Administración General del Estado y la Administración Local y que constituye en muchas ocasiones la principal fuente de financiación de algunos Ayuntamientos, lo que hace que las personas se encuentren ante un verdadero laberinto jurídico a la hora de presentar sus reclamaciones.

En ese sentido, a la complejidad en la gestión de los tributos anteriormente señalada debemos añadir la falta de coordinación que, en algunos casos, se produce entre los diferentes órganos de la Administración con competencia en la materia; circunstancia que nos lleva a poner de manifiesto, un año mas, la necesidad de potenciar e intensificar la cooperación y coordinación de las Administraciones intervinientes, de modo que éstas se acerquen realmente a las personas a las que deben servir, y que dichos principios se conviertan en verdaderos derechos de los ciudadanos a que la coordinación y colaboración se produzcan en la práctica.

Ante estas situaciones, no podemos sino mostrar nuestra más profunda preocupación en lo que consideramos una deficiencia, a la que deben hacer frente los poderes públicos; y ello con objeto de alcanzar una verdadera corrección en las pautas de actuación de las

distintas Administraciones Tributarias, que vaya mas allá de la solución al problema concreto que plantea el ciudadano.

Resulta absolutamente imprescindible abordar de manera eficaz la superación de deficiencias estructurales en el proceder de las Administraciones, ya que ello redundará, sin duda, en beneficio de todos.

En lo referente al grado de colaboración y cooperación de las distintas Administraciones Valencianas con esta Institución, puede considerarse como muy positiva, a pesar de las dificultades con que cuentan algunos Ayuntamientos a la hora de remitirnos la información solicitada, que, en muchos casos, es inversamente proporcional a su personal.

4.4. Derecho a la igualdad entre mujeres y hombres

La Institución del Síndic de Greuges tiene encomendada la defensa de los derechos fundamentales y la función de defender y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de no discriminación por razón de sexo -artículo 14 de la Constitución Española (CE)-, exigiendo a los poderes públicos que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo no sea un mero postulado formal, sino que se materialice de manera real y efectiva, removiendo para ello los obstáculos que dificulten dicho objetivo –artículo 9.2 de la CE-.

Este mandato Constitucional también ha sido introducido en nuestro Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 5/1982, y modificado por Ley Orgánica 1/2006, al reconocer el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en su artículo 11, a saber:

"La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, velará en todo caso para que las mujeres y los hombres puedan participar plenamente en la vida laboral, social familiar y política sin discriminaciones de ningún tipo, y garantizará que lo hagan en igualdad de condiciones. A estos efectos se garantizará la compatibilidad de la vida laboral y familiar".

Y así el mismo Estatuto dispone en su artículo 38 que el Síndic de Greuges, como alto comisionado de Les Corts, velará por los derechos y libertades reconocidos en el Titulo I de la Constitución y II del Estatuto en el ámbito competencial y territorial de nuestra Comunidad.

Y por esa misma razón, la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, creada con la finalidad de establecer una serie de medidas y garantías dirigidas a la eliminación de la discriminación y garantizar el derecho a la igualdad de mujeres y hombres, creó la figura de la Defensoría de la Igualdad de Género. Así, su artículo 51 dice:

"Con la entrada en vigor de la presente Ley se creará la Defensoría de la Igualdad, con objeto de vigilar el cumplimiento de lo previsto en la misma. Dicha defensoría será desempeñada por el Síndic de Greuges, en la forma y condiciones que preve su Ley de creación".

Pues bien, entrando en lo que concierne a esta Institución como defensora del derecho a la Igualdad, venimos estudiando la forma de avanzar en la promoción y defensa de los derechos humanos de las mujeres.

Para ello, asumimos como cuestión prioritaria en ese avance incorporar la perspectiva de género en la Institución.

Incorporación de la Perspectiva de Género.

La creación de un área de igualdad en el año 2007 fue un avance en el reconocimiento que esta Institución debía realizar como un agente más implicado en el proceso de transformación social y modificación de las estructuras sexistas discriminatorias.

Sin embargo, transcurridos unos años, nos dimos cuenta que sólo con un área específica no seríamos capaces de aplicar ese análisis en todas las materias que, en defensa de los derechos fundamentales, son tarea de esta Institución.

Así, empezamos a considerar que el paso siguiente para hacer efectivo el ejercicio de los derechos de las mujeres suponía incorporar la transversalidad de la perspectiva de género en el quehacer de esta Institución.

La relación entre incorporación de la perspectiva de género y la especialización de un área de género no son en modo alguno excluyentes entre sí. La experiencia ha demostrado que ambos tipos de medidas, transversalidad y especificidad pueden ser complementarias. Es precisamente el área de igualdad de esta Institución la que realiza sus actuaciones con perspectiva de género y desde donde se trabaja y coordina para incorporar la misma a toda la Institución.

La transversalidad de la perspectiva de género o "*mainstreaming"* constituye una estrategia a medio y largo plazo para acabar con las barreras estructurales que impiden una mejor distribución de los papeles de hombres y mujeres.

Por otro lado, consideramos que, para un cambio profundo en la organización de la Institución y de la sociedad, no basta con una garantía legal, sino que es necesaria una intervención pública integral dirigida a eliminar los obstáculos que se oponen a la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida. Esto es, una intervención en la que se conjuguen medidas que se complementen actuando frente a las causas y los efectos.

Ese nuevo enfoque en el quehacer institucional pasa por incorporar la perspectiva de género con el propósito de asegurar un correcto análisis de la realidad, de forma que nuestras resoluciones visibilicen la situación de mujeres y hombres y aprecien como repercuten las decisiones políticas y administrativas en unas y otros dependiendo del lugar que ocupan en la sociedad. El objetivo sería obtener una Institución en la que el principio de equidad de género esté presente y visible.

La Perspectiva de Género supone incorporar al análisis, diseño y evaluación de las políticas públicas que se realicen desde cualquier Institución o Administración, las

diferentes posiciones ocupadas por mujeres y hombres y que producen desequilibrios de género, de tal manera que esas desigualdades no se perpetúen.

Una Política Institucional de Género es un instrumento de planificación estratégica que permite articular y otorgar coherencia a las distintas acciones realizadas por una pluralidad de actores que brindan un conjunto de bienes o servicios a una determinada población.

Para implantar la Política Institucional de Género (PIG) y que esta intervenga en el trabajo diario de la Institución, se requiere de la disposición de recursos humanos, financieros y materiales y fundamentalmente del apoyo institucional para generar un clima favorable para su aplicación y contar con la predisposición del personal para realizar un cambio significativo en la cultura organizacional.

Ninguna política es neutra, ni en su formulación ni en los impactos que tiene sobre la sociedad. La perspectiva de género otorga al trabajo institucional la sensibilidad necesaria para comprender las necesidades particulares de la mujeres y de los hombres.

Y así, la queja nº 090498 (aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en la Comunidad Valenciana en el área de la cultura y la educación) nos sirvió para comprender que en esta Institución era necesario, si queríamos avanzar en la equidad entre hombres y mujeres, trabajar en el conocimiento de la implementación de la PIG.

Y en ese camino del conocimiento surgió desde la Red de Defensorías de las Mujeres junto con la FIO (Federación Internacional de Ombudsman) y la GIZ (Cooperación alemana) la posibilidad de realizar un taller de *"Fortalecimiento de capacidades Institucionales para transversalizar el enfoque de género"*.

Para ello fueron seleccionadas cinco Defensorías las cuales serían las que participaran en este primer taller, entre las seleccionadas estaba esta Institución.

El primer taller lo realizamos en Bueno Aires en junio de 2012; el segundo, en Lima en septiembre de 2013, y el último, en Managua en febrero de 2014.

El Taller nos ha proporcionado las herramientas y el método para caminar en la implementación de la perspectiva de género en esta Institución. Sin embargo, incorporar la PIG no sería posible sin un marco jurídico adecuado.

El principio de transversalidad de género se acuñó en la "IV Conferencia sobre mujer" celebrada en Pekín en 1995. Cuando se habla de transversalidad de género como estrategia, se hace referencia a la búsqueda de integración de esta perspectiva como enfoque de trabajo. Ello implica reconocer las diferencias de hombres y mujeres en los más diversos campos, así como la voluntad de satisfacer las necesidades e intereses diferenciados para obtener mayor igualdad entre los géneros. El enfoque de género debe ser aplicado en todas las políticas, estrategias, programas actividades administrativas y económicas e incluso en la cultura institucional de una organización para contribuir verdaderamente a un cambio de la situación de desigualdad genérica.

En base a la normativa internacional y europea, así como a los principios constitucionales, en nuestro país, se han ido elaborando una serie de normas que atienden al derecho a la igualdad entre hombres y mujeres, configurando con ello un marco jurídico nacional y autonómico de protección de ese derecho.

Y así, se ha ido evolucionando desde una sociedad donde no existía ninguna garantía legal ni derechos adquiridos para las mujeres, a una situación donde el derecho a la igualdad (de iure) está recogido y reconocido constitucionalmente y en una amplia legislación. En paralelo a estos cambios, las formas de hacer política en materia de igualdad también han cambiado: de la acción positiva aislada se ha pasado al Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Con un importante retraso se está accediendo, de forma tímida e incluso errática en ocasiones, al *mainstreaming* de género, que supone la incorporación de la perspectiva de género en todas las facetas de la vida social, política, cultural y económica de un país, y en este sentido camina la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Esta importante Ley recoge una serie de normas tendentes a alcanzar la igualdad efectiva de mujeres y hombres, mediante un enfoque transversal, debido a una perspectiva integral e integrada de la aplicación del principio de igualdad que incide sobre múltiples esferas: políticas, sociales, económicas y culturales.

Su artículo 15 establece la transversalidad del concepto de igualdad de trato entre mujeres y hombres. Este artículo dice textualmente: *"El principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres informará, con carácter transversal, la actuación de los poderes públicos. Las Administraciones públicas lo integrarán, de forma activa, en la adopción y ejecución de sus disposiciones normativas, en la definición y presupuestación de políticas públicas en todos los ámbitos y en el desarrollo del conjunto de todas sus actividades"*.

En nuestra Comunidad, la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre hombres y mujeres, en su preámbulo, ya alertaba que la desigualdad pone en entredicho los valores que fundamentan el orden democrático, y que por ello se hace necesario eliminar las diferencias existentes entre mujeres y hombres.

Se requiere de la adopción de medidas razonables y adecuadas que, partiendo de los desequilibrios que caracterizan las actuales diferencias de género, se encaminen a la superación de la discriminación por razón de sexo tanto desde una perspectiva individual como colectiva, con la finalidad de garantizar el derecho fundamental a la igualdad.

Continua el preámbulo de la Ley alertando que el funcionamiento de la Administración pública, si bien puede considerarse como uno de los más correctos desde la perspectiva de la igualdad, adolece de algunas prácticas que es necesario erradicar. Desde esta perspectiva, la Ley introduce algunas medidas para posibilitar el funcionamiento de la Administración autonómica de tal forma que se garantice la actuación de la misma desde el punto de vista de la igualdad.

En este sentido, las Administraciones publicas deberán adaptar sus estructuras y sus procedimientos con el fin de integrar la perspectiva de género y el objetivo de la igualdad de mujeres y hombres en el conjunto de las políticas y acciones que llevan

todos y cada uno de los departamentos. Deberán desarrollar métodos y herramientas que hagan posible la integración de la estrategia de la "transversalidad del género" facilitando la formación adecuada a responsables políticos y al personal técnico, y creando instrumentos de evaluación, de tal forma que se garantice la calidad de toda política o actuación desde el punto de vista de la igualdad.

Pero aunque el marco jurídico, tanto estatal como autonómico, insta a las Administraciones e Instituciones valencianas a incorporarla, hemos podido comprobar que no se realizan políticas en ese sentido, sino que lo que prima son acciones positivas, medidas concretas o planes para equilibrar las desigualdades de género. Políticas que están sufriendo un claro retroceso, amén de que en casos concretos la Administración interpreta esas medidas sin haber profundizado en cuál es el objetivo de esas medidas aplicándolas no para equilibrar esa desigualdad específica sino para establecer la "tabla rasa" del igualitarismo.

Esta Institución es consciente que debe ser una de las que, en su labor de supervisión, impulse a las Administraciones para que apliquen esa perspectiva de género y lo hagan transversalmente, a fin de contribuir a conseguir que la igualdad no se quede en lo formal sino que se arbitren las garantías para poder ejercer los derechos y que no terminen quedando en papel mojado. Por que no sólo se trata de reconocer derechos sino de poder ejercerlos.

Como ya hemos indicado con anterioridad, la Ley de igualdad valenciana es la que crea la figura de la Defensoría de la Igualdad de Género, dando ese cometido al Síndic de Greuges, por lo que, en cumplimiento de la legislación vigente y con la finalidad de contribuir a erradicar las desigualdades entre hombres y mujeres, esta Institución se ha propuesto el objetivo de introducir la perspectiva de género en el trabajo institucional, tanto a nivel de estructura y organización, como en todas aquellas acciones que se dirijan a la ciudadanía.

Mujeres y recortes en servicios públicos.

Como ya manifestamos en el Informe anual de 2012 los recortes en servicios públicos está suponiendo para las mujeres un retroceso en el camino hacia la igualdad. Desde luego, en el contexto actual, vemos cómo se legisla con frecuencia sin contar con la incorporación del informe de impacto de género que deberían contener, lo que produce de nuevo la invisibilidad de las consecuencias, que tiene para los derechos de las mujeres, cualquier norma donde el patrón sobre el que se legisla es varón. Esto lleva a un retroceso en los derechos humanos de las mujeres en nuestro país y, cómo no, en nuestra autonomía.

Vemos como la reducción del gasto público afecta a los servicios sociales, tales como la educación y la salud, lo que a su vez amenaza con revertir lo logrado en materia de igualdad de género, no sólo porque los servicios son hoy día más limitados y más caros, sino porque lo recortes aumentan el trabajo no remunerado de las mujeres en lo que se denomina "la economía de los cuidados". Este régimen se basa en aquella organización social de la división sexual del trabajo, que se remonta al s. XVIII, donde el espacio público estaba reservado a los hombres y el privado a las mujeres para dedicarse gratuitamente al cuidado de la familia (niños/as, tercera edad, dependientes, discapacitados, etc.) y que tienen el tiempo y la capacidad de darlos.

La realidad actual dista mucho de ese tipo de organización, aunque pone de manifiesto la inflexibilidad del sistema patriarcal y la falta de reconocimiento que, como las mujeres, tiene la esfera privada. Solo un estado con servicios públicos potentes y con una nueva organización del mercado laboral podrían acabar con esta situación permanente de desigualdad que padecen las mujeres por el hecho de serlo. Pero muy al contrario en estos últimos años comprobamos que las políticas de igualdad que timidamente se iban implantado en nuestra autonomía, han sufrido un severo retroceso.

Como ya hemos manifestado en años anteriores, cuando en el año 2006 se aprobó por el Gobierno lo que se denominó el cuarto pilar del estado de bienestar, a partir de la Ley de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, al no integrar los derechos de las personas dependientes con los derechos de las personas (mujeres) cuidadoras, se acaba consolidando el sistema tradicional basado fundamentalmente en la atención de las mujeres al ámbito familiar. El derrumbe de las prestaciones de dependencia supone ya una auténtica tragedia para personas dependientes y para quienes pasarán nuevamente a ser las cuidadoras principales: las mujeres. El 90% de las personas que dejaron sus empleos para atender a terceros han sido mujeres, los nuevos recortes afectan, principalmente, a éstas y a las personas a las que cuidan.

Por otro lado, la publicación y entrada en vigor a nivel estatal del Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, ha excluido del régimen de la Seguridad Social a quienes vienen dedicándose al cuidado de personas afectadas, cuidado para el que muchas mujeres dejaron su empleo contando con su cobertura sociolaboral (véase el apartado del presente Informe anual referido a la atención sociosanitaria).

Porque es un hecho incontrovertible la vinculación de las mujeres con la familia, asignándoles en este aspecto mayor responsabilidad que a los hombres, haciendo recaer en ellas todo lo referente a la atención y cuidado de la infancia, la vejez, la salud y la enfermedad. Es decir, son las principales encargadas de cubrir las necesidades familiares en todas las etapas de la vida y lo hacen, además, administrando para ello recursos privados y públicos, cada vez más escasos.

Pero, sobre todo, debería resultar llamativo que su incorporación cada vez mayor al mercado laboral no haya supuesto el menor cambio en la organización del mismo, hecho que, como ya hemos dicho, sólo puede deberse a la invisibilidad y el no reconocimiento de todo ese trabajo no remunerado de responsabilidad, de organización, de atención, de cuidado (y no sólo de tareas domésticas) al haberlo considerado propio de mujeres. Las consecuencias de ello, unido a la desaparición de la incipiente conciliación de la vida laboral y familiar, pueden ser graves como ya estamos comprobando.

Así pues, partimos del hecho indiscutible de que son las mujeres quienes asumen los cuidados de la familia en todos los aspectos y que el retroceso en servicios mínimos que integraban el Estado de Bienestar y la ausencia de unas políticas públicas de igualdad, incluso la falta de medidas paliativas recae en las mujeres y con ello se pierda el avance conseguido hasta aquí.

La Unión Europea viene manifestándose en diversas resoluciones, concretamente, la "Resolución del Consejo sobre participación equilibrada de mujeres y hombres en la actividad profesional y en la vida familial" señalando que *"la igualdad de género no sólo se consigue favoreciendo el acceso al empleo de las mujeres, sino también propiciando que el hombre participe en la vida familiar"*.

En nuestro país, gracias a las directivas europeas, se intentó aplicar tales medidas de acción positiva que contaron con resistencias de todo tipo.

Pues bien, incluso antes de la crisis económica, con políticas públicas de medidas de acción positiva, y aún con su aplicación –aunque efectivamente dispersa-, los informes de la Unión Europea en los últimos años señalan la existencia de discriminación:

- El empleo femenino ha seguido estando por debajo del masculino; las mujeres cobran por término medio un 17,4% menos que los hombres por hora trabajada, y esto no varía. (En España esta cifra se eleva al 25%) como demuestra un estudio publicado por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio ("Determinantes de la brecha salarial de género en España"), y la dificultad de conciliar la vida familiar con la laboral; el retroceso en el derecho a la igualdad real entre mujeres y hombres se convierte en una entelequia.

- Los empleos que se consideran feminizados tienen menos consideración y remuneración.

- A medida que se asciende en la escala profesional, la presencia de mujeres disminuye hasta hacerse casi testimonial en las esferas más altas.

- Las mujeres siguen estando infrarrepresentadas en los ámbitos culturales, en la ciencia y en la economía.

- Las cifras revelan cómo los estudios de género siguen minusvalorados en las Universidades, cómo la docencia ignora la perspectiva de género obstaculizando con ello el avance y la consolidación de los derechos de las personas.

- El riesgo de pobreza es mayor en las mujeres que en los hombres. Y además son ellas las principales víctimas de la violencia sexista y las más expuestas al tráfico de seres humanos y trata de personas con fines de explotación sexual.

Toda esta situación ha venido agravándose no solo por la crisis que afecta a toda la ciudadanía sino también por la falta servicios públicos y políticas de igualdad. Y aún parece que podemos seguir retrocediendo en otros aspectos como es en lo concerniente a los derechos sobre salud sexual y reproductiva.

En este sentido, la Plataforma Feminista de Alicante, constituida por diversas asociaciones y entidades en defensa de los derechos de las mujeres, presentó la queja nº 1318208, en la que nos manifestaban que las ayudas y medidas en lo concerniente a la protección de la maternidad son insuficientes en nuestra Comunidad, alegando que la Administración autonómica no procura una protección y una seguridad tanto en el terreno de la salud como en el terreno jurídico en cuanto a los derechos reproductivos

de las mujeres, como garantía del derecho a la maternidad libremente decidida, de acuerdo con la normativa europea, nacional y autonómica.

Por otro lado, manifestaban que se están conculcando derechos fundamentales al rechazar el acceso de las mujeres sin pareja o parejas homomarentales (parejas de mujeres homosexuales) a las técnicas de reproducción asistida a través del Servicio Valenciano de Salud.

No debemos olvidar que son necesarias políticas para una educación afectivo sexual en libertad, políticas de ayuda públicas a las familias, a la planificación familiar, la anticoncepción, etc., y en ese sentido, se pronunció la Resolución del Parlamento Europeo de 3 de Julio de 2002 sobre Salud Sexual y Derechos Sexuales Genésicos.

Para ello, se debe garantizar una información y asesoramiento científico, libre de prejuicios y de fácil comprensión sobre salud sexual y reproductiva, y en este sentido las Consellerias deberían coordinarse entre sí, para que tanto desde la educación como desde la sanidad se establecieran pautas claras en este sentido, teniendo presente los derechos humanos de las mujeres.

Mujeres víctimas de violencia de género.

Un año más no podemos dejar de mencionar la violencia que se ejerce sobre las mujeres; las cifras son escandalosas, en el año 2013 fueron asesinadas 56 mujeres.

La violencia de género es la manifestación extrema de la desigualdad. Esta violencia vulnera todos los derechos fundamentales de las mujeres -derecho a la vida, a su integridad física y psíquica, a su salud, a su dignidad y libertad- que constituyen los valores inviolables de la persona sobre los que se fundamenta nuestro ordenamiento jurídico.

También hay acuerdo social en que las consecuencias de la violencia contra las mujeres son amplias e influyen en todos los aspectos tanto a nivel de su proyecto de vida, como a su salud psicológica y física y la de sus hijos e hijas. Por ello, es obligación del Estado y de los poderes autonómicos y locales garantizar el total disfrute de los derechos fundamentales de las mujeres, asegurando su pleno ejercicio.

Razones todas ellas por las que en nuestro ordenamiento jurídico contamos con una Ley estatal (Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género) y una Ley autonómica (Ley 7/2001, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana). Y razones también por las que se necesita un impulso por parte de las Administraciones tanto estatal como autonómica en la lucha contra esta violencia y los recursos destinados a combatir la misma deben ser prioritarios.

En el Informe anual a Les Corts de 2012 exponíamos que el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, alertaba de que la vulnerabilidad en que se encuentran las mujeres víctimas de la violencia de género se acentúa con la crisis.

Seguía diciendo este importante Observatorio que, el miedo de las mujeres, los chantajes a los que son sometidas por los agresores, hace que las víctimas se encuentren en una situación emocional de extrema fragilidad. A lo que hay que añadir las presiones familiares sobre la situación económica y la falta de recursos públicos para reducir en principio su angustia y después procurar su recuperación psicológica y laboral.

Por eso, dice el Observatorio, es necesario mantener los recursos sociales y de apoyo que las Administraciones disponen para atender a las víctimas de violencia de género.

Sin embargo, la respuesta ha sido el drástico recorte que tales recursos han sufrido ante las cifras de mujeres asesinadas por el hecho de serlo, la sobrada ineficacia de la denuncia sin otros recursos que son imprescindibles y que han de ser apropiados para defender la vida de mujeres que se encuentran en esta situación tan extrema.

Los recortes en las partidas destinadas a las Comunidades Autónomas por parte del Estado en las ayudas a las víctimas de violencia de género, y la reducida inversión en recursos, ha provocado el cierre de determinados centros.

Y así vemos como en nuestra Comunidad se han reducido los recursos para víctimas de violencia. Se han cerrado casas de acogida, los servicios de atención a las víctimas de violencia de género funcionan con horarios reducidos, con menos medios materiales y personales, e incluso se han cerrado algunas de estas oficinas.

Con la finalidad de conocer cuál era el desarrollo de la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana iniciamos una queja de oficio nº 1317678 con el fin de conocer el desarrollo reglamentario de dicha Ley y cuál era la partida presupuestaria destinada al fondo de emergencia para mujeres e hijas/os víctimas de violencia de género. Del resultado de esta investigación damos cuenta en el correspondiente apartado de este Informe anual dedicado a las quejas de oficio.

Hemos podido observar como los avances en la igualdad son contestados, con cierta frecuencia, mediante reacciones y ataques por parte incluso de determinadas instituciones.

Se acusa a las mujeres que acuden a los Juzgados a presentar denuncias , falsas, a pesar que la memoria de la Fiscalía señale que no alcanzan más de un 0,8%; se realizan informes por parte de los equipos psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia donde no se detecta la violencia ejercida por el marido o compañero sentimental; se introduce el SAP (Síndrome de Alineación Parental) como amenaza para privarlas de la guarda y custodia de su hijos e hijas, etc.; se otorgan custodias compartidas sin tener en cuenta las circunstancias que rodean a esa concreta familia.

A este respecto, han acudido a esta Institución un importante número de personas y asociaciones que manifiestan su profundo malestar con los informes de los equipos psicosociales adscritos a los Juzgados, en el sentido de que la falta de herramientas de conocimientos imprescindibles para este cometido lleva a que el funcionamiento de estos equipos no sea frecuentemente el adecuado, sobre todo, en separaciones y divorcios conflictivos.

Ante esta realidad, la Sindicatura decidió abrir una queja de oficio para conocer el funcionamiento de los equipos psicosociales que auxilian a los Juzgados de familia. A la mencionada queja de oficio se le asignó el número de expediente 1211987, dando cumplida cuenta de la misma dentro del Informe anual relativo a las quejas de oficio.

No obstante, queremos destacar que estos equipos tienen una importancia fundamental en el auxilio a los Juzgados de Familia, concretamente, en lo referente al régimen de guarda y custodia de los y las menores.

La realidad es que carecen de un marco jurídico que los regule en cuanto a su composición y funcionamiento; en este aspecto, hemos comprobado también que no se hace el informe social sobre el entorno familiar donde viven los menores, sino que se reduce a una entrevista de las partes con una psicóloga. Y como requisito en la formación profesional para el acceso, sólo se requiere la licenciatura en psicología y trabajo social, careciendo de formación específica en violencia de género, psicología forense o infantil. Estas cuestiones hablan por sí solas de la importancia y el cuidado que se ofrece a las víctimas (donde siempre ha de incluirse a los menores).

La carencia de especialización cuando la separación de la pareja se realiza en situaciones, donde se ha determinado o se sospecha que existe violencia de género, supone un serio problema, ya que los mecanismos de la violencia de género son distintos a cualquier otra, tanto por parte del agresor, como porque la situación de las mujeres en semejante trance es psicológicamente severa. Por lo que la falta de herramientas profesionales específicas puede conllevar a que las intervenciones de estos equipos puedan ser erróneas o incluso dañinas para las víctimas. A este respecto debemos añadir que precisamente fue el equipo psicotécnico de Alicante el pasado año fue señalado por el CGPJ por su deficiente praxis.

Principio de igualdad de trato y no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género.

La homosexualidad ha sido causa constante y reiterada de discriminación social. La Agencia de derechos fundamentales de la Unión Europea alertaba de la homofobia que se vive en todo el territorio de la Unión Europea; una discriminación por razón de orientación sexual que afecta a los escolares, al ámbito laboral y a la atención sanitaria. El director de la mencionada agencia recordaba que en algunos países se han registrado contra dichos colectivos agresiones físicas e incluso mortales que no se compadecen con los principios de igualdad de trato.

Las asociaciones Diversitat LGTBI, Lambda Valencia, Diversament y Galehi nos presentaron la queja nº 1315639, sobre el acoso escolar homofóbico y el riesgo de suicido en adolescentes y jóvenes lesbianas, gays y bisexuales.

De esta queja damos cumplida cuenta en el epígrafe de igualdad correspondiente a las quejas presentadas por la ciudadanía, pero nos parece importante destacar que los adolescentes de nuestra Comunidad no pueden seguir soportando por más tiempo el acoso al que son sometidos en los centros educativos por razón de su orientación sexual.

Como ya indicamos en nuestra Resolución, si hay algún lugar donde niños, niñas y adolescentes deben estar a salvo de comportamientos y actitudes violentas, además de

en su entorno familiar, éste es, sin duda, la escuela, a la que se acude no solo para adquirir conocimientos, sino también para aprender a convivir sin violencia, sin prejuicios y con respeto a todas las personas, con independencia de cómo se manifieste su identidad de género y se ajusten o no las expectativas estandarizadas para el comportamiento masculino o femenino.

La violencia es el fracaso total de la educación, porque donde triunfa la violencia no hay educación posible.

En la queja referida, las distintas asociaciones nos señalaban los datos sobre acoso escolar y suicidio de adolescentes a causa de su orientación sexual. Los datos estadísticos son ciertamente alarmantes. Por ello, desde esta Institución señalamos que el plan PREVI implantado por la Conselleria de Educación para combatir cualquier tipo de violencia nos parecía insuficiente, ya que es necesario conocer las causas y los fundamentos de esta violencia.

Consideramos que la desaparición del sistema educativo de una asignatura como "educación para la ciudadanía", que planteaba el tema de la homosexualidad y los nuevos modelos de familia, no va a ayudar a que se conozca y respete otras formas no hetero-normativas de relaciones. Por esta razón, el Consejo de Europa y el Consejo de Estado se pronunció recomendando no eliminar esta asignatura dada la importancia de sus contenidos.

4.5. Derecho a la salud

Durante el año 2013 queremos destacar en las quejas tramitadas en esta institución en materia sanitaria, la repercusión del Real Decreto-Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones

El referido Real Decreto afecta, entre otras cuestiones, al derecho a la asistencia sanitaria, a la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud y a la prestación farmacéutica.

Es en este último aspecto donde más quejas de carácter sanitario han presentado las personas que han acudido a la Institución durante el año 2013. En este punto se incluye la actualización del listado de medicamentos excluidos de la financiación pública y el nuevo régimen o sistema de aportación farmacéutica de los usuarios en el pago de prestación farmacéutica.

En relación al nuevo régimen de aportación farmacéutica, se ha pasado de un sistema en el que los pensionistas no tenían que hacer aportación alguna y, el resto de beneficiarios, esto es, los activos, realizaban una aportación del 40 % del coste del medicamento, a otro sistema en el que se establece la aportación del usuario proporcional a su nivel de renta con arreglo a una serie de porcentajes y topes máximos de aportación.

La discrepancia con el porcentaje asignado y la demora en la devolución del exceso de aportación realizado han representado un buen número de quejas dirigidas a esta Institución.

Asimismo, en el ámbito valenciano, la Ley de la Generalitat 10/2012, de 21 de diciembre, de medidas fiscales de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat Valenciana, suprimió, en su artículo 160, el párrafo segundo del artículo 16 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, que establecía la gratuidad de los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo de ortoprótesis y ayudas técnicas a los pacientes menores de 18 años con discapacidad diagnosticada con un grado de minusvalía igual o superior al 33%, siendo extensible la prestación a los mayores de 18 años diagnosticados con un grado de minusvalía igual o superior al 65 %.

No cabe duda, que estas normas han tenido repercusión en las distintas actuaciones que realizamos desde esta Institución. Efectivamente, el Síndic de Greuges, de acuerdo con el Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que velará por los derechos reconocidos en el Título 1 de la Constitución española en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma Valenciana.

El Título I de la Constitución, en su artículo 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, siendo competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional, el derecho que tienen los ciudadanos a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz. En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Consellería de Sanidad el cumplimiento de ese mandato constitucional.

A lo largo del año 2013 han continuado muchas de las problemáticas sanitarias estudiadas otros años, si bien podemos destacar en este epígrafe, las demoras en la asistencia sanitaria, los retrasos en la tramitación y pago de expedientes relativos a prestaciones complementarias (reembolso de gastos por adquisición de material ortoprotésico, desplazamientos y por el uso del concentrador de oxigeno a domicilio).

Por otro lado, hemos sugerido a la Consellería de Sanidad que, en la atención a los menores con Trastornos del Espectro Autista (TEA), valorase la supresión de los límites de edad en la intervención que se financia desde la Agencia Valenciana de Salud en los casos que los facultativos especialistas de la red pública y responsables de estos menores recomienden su continuidad.

También en el ámbito de la atención sanitaria a menores de edad, hemos sugerido a la Administración Sanitaria que valore la creación de Unidades de Salud Mental Infantil y Adolescente (USMI-A), así como que realice las actuaciones necesarias para que los Departamentos de Salud cuenten con una plantilla que cumpla con los estándares previstos en el Plan Director de Salud Mental y Asistencia Psiquiátrica de la Comunidad Valenciana.

Durante el año 2013, se han presentado varias quejas, muchas de ellas a través de los Ayuntamientos de localidades valencianas, en las que se denuncia la influencia que las

medidas de ajuste presupuestario están teniendo en las infraestructuras de los servicios de urgencias y emergencias.

Por último, también damos cuenta de las quejas presentadas por los pacientes en materia de acceso a la información sanitaria (historias clínicas), demora en los tratamientos de reproducción asistida, antenas de telefonía móvil y falta de respuesta a reclamaciones presentadas en centros sanitarios

4.6. Derechos relacionados con la prestación de otros servicios públicos por las Entidades Locales

La actuación desplegada por la Entidades Locales a la hora de prestar los servicios y cumplir las competencias que tienen asignadas legalmente, se presenta como uno de los ámbitos que, por su importancia y cotidianidad, tienen una mayor incidencia en el desarrollo de la vida de la ciudadanía. En efecto, la Entidad Local continua siendo la Administración más cercana al ciudadano y, como tal, el ejercicio que la misma realiza de sus competencias tiene una incidencia decisiva, tanto en la esfera de derechos del ciudadano, como en la percepción que éste último tiene sobre el respeto y promoción de los mismos.

Como venimos señalando reiteradamente en los Informes anuales presentados ante Les Corts, a esta importancia primaria se une el hecho de que la ciudadanía sea cada vez más exigente a la hora de demandar a los poderes públicos locales una adecuada prestación de los servicios de interés general que afectan a las colectividades vecinales. En este sentido, la ciudadanía ya no se conforma con que los servicios públicos se presten de cualquier manera, sino que se constata un nivel de exigencia mayor en cuanto a la calidad del servicio que se ofrece.

En este sentido, el estudio de los expedientes de queja tramitados durante el ejercicio 2013 ha vuelto a poner de manifiesto cómo la ciudadanía es cada vez más consciente del ámbito competencial que, dentro de la estructura de Estado diseñado por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, corresponde a estas Entidades y también de los derechos que les asisten a la hora de exigir una prestación de calidad de los servicios básicos.

Precisamente por ello, el número de reclamaciones que la ciudadanía nos ha dirigido en relación con la prestación de dichos servicios públicos ha continuado constituyendo, un año más, uno de los ámbitos preferentes de actuación de la Institución, permitiendo a ésta conocer y valorar cuál ha sido el grado de cumplimiento de las Entidades Locales en relación con estas obligaciones y aportar soluciones e ideas para contribuir a la resolución de los problemas denunciados.

Analizando el contenido concreto de las reclamaciones formuladas por la ciudadanía valenciana, han vuelto a destacar este año los mismos motivos que, en Informes anuales anteriores, constituyeron el centro de actuación de esta Institución.

La actuación de las Entidades Locales y, por delegación, de las entidades concesionarias de los servicios de suministro de agua potable, en los casos de fugas de agua y facturación de los excesos de consumo habidos por este concepto, ha ocupado

nuevamente un lugar preferente en nuestro ámbito de actuación, atendiendo las reclamaciones de las personas que, debido a una fuga no conocida ni controlada, veían incrementada exponencialmente el recibo girado y se encontraban en dificultades para hacer frente a la misma.

Por lo demás, los expedientes de queja en materia de prestación de servicios por parte de las Entidades Locales se ha centrado nuevamente en las deficiencias observadas en el estado de conservación de las vías públicas urbanas, en los servicios de recogida de residuos sólidos urbanos o en las condiciones de realización de las obras públicas por parte de las autoridades municipales.

En otro de orden de cuestiones, las reclamaciones de la ciudadanía en materia de ordenación del tráfico urbano ha centrado nuevamente la atención en la materia que estamos analizando, habiendo sido de nuevo numerosas las denuncias presentadas por infracción de los derechos de la persona interesada en la tramitación de los expedientes sancionadores y, en especial, por una actuación administrativa que, año tras año, tiende a volverse más mecánica, mediante la utilización de formularios generales que no descienden a resolver las cuestiones concretas que plantean las personas denunciadas como descargo ante las denuncias formuladas; actuación mecánica que, según se reclama, provoca como efecto directo, la puesta en peligro de los derechos de defensa básicos que deben regir la posición de las personas denunciadas en los procedimientos sancionadores.

Del mismo modo, durante el 2013 ha vuelto a plantearse ante esta Institución casos de expedientes en los que las personas afectadas por un grado de minusvalía nos han expuesto su preocupación por las dificultades que encuentran a la hora de encontrar estacionamiento en un punto cercano a su lugar de destino. De esta forma, nos han hecho llegar sus reclamaciones ante las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad en los casos en los que se produce una detención del vehículo –sin obstaculizar el tráfico- en zonas no habilitadas para el aparcamiento.

4.7. Derecho a la protección y asistencia social

4.7.1. Servicios Sociales

a) Análisis general

Debe remarcarse en este apartado la situación socioeconómica en la que se encuentra la Comunidad Valenciana a fin de poder analizar los efectos que la misma produce en la población y las medidas que están adoptando las Administraciones públicas para su atención.

Los datos aparecidos en informes de reconocido prestigio como, por ejemplo, el publicado por la Fundación FOESSA con el título *"Desigualdad y derechos sociales: Análisis y perspectivas 2013"*, describen una situación que puede calificarse como de empobrecimiento y de inseguridad económica de la población.

Así, según datos del Instituto Nacional de Estadística, la renta promedio de los españoles en 2012 es inferior en términos de capacidad económica que la que existía en

el año 2001. Pero más preocupante resulta la evolución de la renta en términos de desigualdad en su distribución. Así, los ingresos han caído progresivamente desde 2006 (hasta en un 5%), afectando principalmente a las rentas más bajas, mientras que el crecimiento de ingresos se ha producido en las rentas más altas. El efecto de esta desigualdad creciente, es el aumento de la población con niveles de vulnerabilidad muy altos y, por tanto, con mayores necesidades de atención.

El porcentaje de hogares sin ingresos -según datos de la Encuesta de Población Activa- se sitúa en España en un 3,7% a finales de 2012 (630.000 hogares). Recordemos que estos hogares carecen de cualquier tipo de ingresos provenientes de remuneraciones del trabajo, prestaciones de desempleo o de la Seguridad Social.

Atendiendo igualmente a los datos del INE (Encuesta de Condiciones de Vida de 2012) la pobreza relativa se sitúa en una tasa superior al 21% de la población total, mientras que en 2007 esa tasa era de 19,7%. Además, este empobrecimiento general ha producido un aumento considerable de las formas más severas de pobreza.

Por último y conforme a los datos de Encuesta de condiciones de vida 2012 del INE, la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social en la Comunidad Valenciana era del 30,4 % .

Este empobrecimiento sistemático y desigual produce un aumento de la población que se encuentra en riesgo de pobreza y de exclusión social y, por tanto, sería esperable un aumento de los esfuerzos de las Administraciones públicas para asegurar niveles idóneos de coberturas sociales, sobre todo, dirigidas a los sectores de población especialmente vulnerables, garantizando, de esta manera, el acceso a derechos sociales básicos.

La Carta de los Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana –aprobada por la Ley 4/2012, de 15 de octubre-, estableció como objetivo articular el conjunto de principios, derechos y directrices que informan la actuación pública de la Generalitat en el ámbito de la política social, siendo expresión de la convivencia social de la ciudadanía valenciana, basada en los principios generales de vinculación de los poderes públicos a los derechos y libertades reconocidos en la Constitución española, la Carta Social Europea, y aquellos otros instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, individuales y colectivos válidamente ratificados por España.

De tal modo que dicha Carta establece como principio rector de la Generalitat en el ámbito social "*desarrollar su actuación con el fin de establecer un sistema de servicios sociales que contribuya al bienestar y al desarrollo de las personas y de los grupos en que se integran, dirigiendo la misma a la promoción de la convivencia, la integración y la cohesión social, la detección de las necesidades personales y sociales y al reparto equitativo de los recursos"*.

Y en su Capítulo II, señala los derechos y principios de actuación contra la pobreza y exclusión social. Así, su artículo 16 establece que *"los poderes públicos de la Comunitat Valenciana orientarán sus políticas públicas a la atención social a personas que sufran marginación pobreza o exclusión y discriminación social, con el fin de lograr su integración social, laboral y económica. Con el fin de luchar contra la*

pobreza y facilitar la inserción social, la Generalitat garantiza el derecho a la solidaridad de los valencianos y valencianas con mayores necesidades".

No obstante lo anterior, el Síndic de Greuges constata con preocupación los efectos que la prolongada crisis económica está produciendo en el ámbito autonómico, generando un aumento cuantitativo y cualitativo de las demandas sociales, y cómo se está poniendo en grave riesgo la cohesión y el bienestar social de los/as ciudadanos/as de la Comunidad Valenciana.

Efectivamente, el número de personas que requieren de protección social ha aumentado exponencialmente, a la vez que ha cambiado su perfil y tipo de necesidades. De esta forma, se comprueba el acceso a los servicios sociales de un sector de población que hasta hace unos años era ajeno al mismo (familias que tienen todos sus miembros en situación de desempleo, parados de larga duración, pérdida del derecho a subsidio, jóvenes con altos niveles de formación que han perdido o no han tenido acceso al mundo laboral, etc.).

Este hecho hace si cabe más importante que la Administración pública deba redoblar sus esfuerzos en lo relativo a la protección social de aquellas personas y grupos que se encuentren o estén en riesgo de pobreza, marginación o exclusión social.

Sin embargo, y lejos de ello, se comprueba que la situación económica y las medidas adoptadas desde la Administración Estatal sirve de justificación a la Administración Autonómica para limitar presupuestos y recursos públicos asignados a los servicios sociales, y como consecuencia de ello, se está poniendo en cuestión el mantenimiento de determinadas coberturas y prestaciones sociales en un momento en el que son más importantes que nunca, debido al aumento de las necesidades ciudadanas.

Se comprueba que, cada vez con más frecuencia, los/as ciudadanos/as con dificultades para cubrir sus necesidades básicas, recurren a entidades sin ánimo de lucro, para buscar respuesta a las mismas. Incluso que, para acceder a las ayudas prestadas por estas entidades, se están requiriendo informes de servicios públicos municipales.

Se produce así la paradoja de que cuanto mayores son las necesidades sociales a las que el sistema debe atender, menor es la capacidad de las Administraciones públicas para dar respuesta a las mismas.

La reaparición de recursos y medidas gestionados por entidades humanitarias (por ejemplo, comedores sociales, ayudas de subsistencia, etc.) que habían ido quedando en una mínima expresión como consecuencia del desarrollo del Estado Social, se ven ahora imprescindibles para dar respuesta a las necesidades sociales.

Todos estos son indicadores de una realidad que no es otra que la incapacidad actual del sector público para garantizar aquellas prestaciones sociales a las que viene obligado porque constituyen derechos reconocidos en las leyes. Por ello, nos vemos en la necesidad de advertir del riesgo que corre el sistema de Servicios Sociales en una situación en que incluso pueden llegar a dejar de ser obligatorias estas prestaciones.

Admitir la reversibilidad de los derechos sociales, supondría aceptar, sin más cuestionamiento, el inicio de un camino de retorno hacia un modelo asistencial y

graciable, en el que la responsabilidad pública deja paso a la iniciativa privada, incluso en algunos sectores, al propio sistema de mercado.

El debilitamiento de las políticas sociales, que se pretende justificar con el mantenimiento o aumento mínimo de dotaciones presupuestarias que ya eran insuficientes para la cobertura de necesidades de una población mucho menos empobrecida que en la actualidad, suponen un incumplimiento de las responsabilidades públicas de atender y proteger a los sectores de población más desfavorecidos.

Sólo una apuesta decidida y firme de las Administraciones públicas por garantizar los derechos sociales a la población en general, y a los sectores más vulnerables en particular, podrá fortalecernos como el Estado Social y de Derecho que somos.

b) Análisis transversal

El análisis general realizado en el punto anterior tiene su reflejo en las quejas presentadas por los/as ciudadanos/as ante el Síndic de Greuges.

Merece especial atención un asunto que ha afectado por igual a todos los sectores del ámbito de los servicios sociales y que no es otro que las importantísimas demoras en los pagos de obligaciones contraídas por la Administración Autonómica: subvenciones, contratos y conciertos suscritos con entidades públicas (principalmente Ayuntamientos) y privadas sin ánimo de lucro, para la prestación de servicios sociales generales y especializados.

Las demoras en los pagos han afectado, como se ha dicho, a todos los sectores de población: tercera edad, discapacidad, enfermedad metal, menores, protección a la mujer, atención a personas inmigrantes, etc.

Las consecuencias de estas demoras han sido diversas. Desde entidades que se han visto obligadas a su cierre por ser insostenible la situación económica, hasta entidades -la mayoría- que no han podido hacer frente a los salarios de sus profesionales, acumulando deudas salariales que en algunos casos han llegado a alcanzar los seis y ocho meses. Las demoras en los pagos a proveedores o la limitación de la participación de los/as usuarios/as en algunas actividades que se consideraban adecuadas en su programa de atención, son otras consecuencias de las demoras en los pagos.

Todo ello supone un deterioro de la calidad de atención que reciben las personas atendidas en los centros, programas y servicios de servicios sociales en un momento de especial dificultad social, aumentando la vulnerabilidad de sectores especialmente desprotegidos .

No podemos dejar de reconocer el sobreesfuerzo de las entidades afectadas y, sobre todo, de los/as profesionales afectados/as para amortiguar los efectos negativos que el incumplimiento de las Administraciones públicas pudiera producir en la atención a las personas atendidas.

Sin duda, el hecho de que las entidades prestadoras de servicios de responsabilidad pública tengan que acudir a financiación privada para poder dar continuidad a la

atención a sus usuarios, es una muestra irrefutable de su compromiso con la acción social y la ayuda a los más necesitados. Qué decir de los/as trabajadores/as que cumplen con sus obligaciones laborales de forma impecable, aún a sabiendas de que no van a percibir el salario que les corresponde y necesitan para mantener sus propios hogares. Son, sin excepción, ejemplo de compromiso y responsabilidad con la difícil tarea, que en los tiempos actuales, supone mantener la solidaridad y la cohesión social.

Servicios sociales generales

En la actualidad, podemos afirmar que la totalidad del territorio de la Comunidad Valenciana tiene cubierta, en mayor o menor medida, las prestaciones básicas que se garantizan a través de los Servicios Sociales Generales: información y asesoramiento, ayuda a domicilio, prestaciones económicas, convivencia y reinserción, cooperación social, convirtiéndose en la red de servicios de mayor proximidad a la ciudadanía y sirviendo para el desarrollo de políticas de prevención y atención a las necesidades sociales.

Los Servicios Sociales Generales vienen siendo financiados con fondos públicos procedentes del Ministerio de Sanidad, la Conselleria de Bienestar Social y las Entidades locales -Plan Concertado de prestaciones básicas-.

En los último años, se comprueba una disminución constante de los créditos asignados al Plan Concertado por parte del Ministerio de Sanidad con un efecto directo en los créditos asignados por la Administración Autonómica, que obligan a las Entidades locales a un sobreesfuerzo económico si se quiere mantener el nivel de prestaciones sociales básicas que hasta la fecha venían siendo garantizadas.

Ante la evolución en los últimos años de los datos de asignaciones presupuestarias con las que se ha dotado la línea de Servicios Sociales Generales (Cuadro nº 1), el Síndic de Greuges procedió a la apertura de una Queja de Oficio con el objeto de elaborar un informe de la situación de los mismos y la capacidad de seguir garantizando las prestaciones básicas de calidad a los ciudadanos/ as de la Comunitat Valenciana -ver el apartado del presente Informe anual dedicado a las "quejas de oficio"-.

Cuadro nº 1. (Datos facilitados por la Conselleria de Bienestar Social y/o extraídos de la página oficial del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad).

APORTACIONES DE LAS DISTINTAS ADMINISTRACIONES AL PLAN CONCERTADO

AÑO	APORTACIÓN MINISTERIO	APORTACIÓN C. AUTÓNOMA	APORTACIÓN E. LOCALES	TOTAL
2008	9.444.636,58	13.910.113,07	11.392.946,64	34.747.696,29
2009	9.552.295,20	20.295.479,97	11.401.687,84	41.249.463,01
2010	9.552.295,20	15.895.479,97	11.358.642,11	36.806.417,28
2011	8.602.691,41	14.341.869,59	9.971.546,17	32.916.107,17
2012	4.686.752,23	14.564.055,42	8.094.057,60	27.122.679,42
2013	4.745.860	15.653.480	No disponibles	

Como puede comprobarse, la minoración del presupuesto asignado por la Administración Estatal se redujo en 2012 en un 46%. Este porcentaje se ha mantenido en 2013 y no se ha visto compensado por un aumento de presupuesto asignado por la Administración Autonómica.

Debe tenerse en cuenta que estas aportaciones se refieren al Plan Concertado, pero que los Ayuntamientos destinan un capítulo presupuestario para el mantenimiento de sus Servicios Sociales, de su propio presupuesto, además del destinado al Plan Concertado.

Según datos obtenidos del análisis presupuestario de algunos Ayuntamientos, se concluye que la aportación total de los Ayuntamientos al mantenimiento de los Servicios Sociales oscila entre un 60 y un 75% del total de su coste.

Las Entidades Locales, además de soportar la mayor parte del coste de los Servicios Sociales, se ven afectadas por las demoras en los pagos de las subvenciones previstas en el Plan Concertado y otros. Así, se comprueba que la mayoría de los Ayuntamientos de la Comunidad perciben las subvenciones de Servicios Sociales Generales con más de un año de retraso. Este hecho les obliga a adelantar de su propio presupuesto, las cantidades que tienen previsto percibir, por lo que se enfrentan a grandes dificultades para seguir manteniéndolos, poniéndose en riesgo la estructura básica del Sistema Valenciano de Servicios Sociales.

Además, las Entidades Locales se ven afectadas por demoras en los pagos de subvenciones destinadas a la gestión de prestaciones de las que son entidades colaboradoras de la Administración Autonómica. En concreto, nos referimos a la Renta Garantizada de Ciudadanía. Como en otro tipo de prestaciones, las Administraciones locales, adelantaban el pago de las mismas con sus propios presupuestos municipales. Pero la demora en el pago y el resto de factores producidos por la prolongada crisis económica, hacen imposible continuar con esta dinámica, por lo que se ha dado el caso de que un Ayuntamiento -que tengamos noticia- ha tenido que renunciar a su condición de Entidad colaboradora, al no poder hacer frente a las obligaciones y responsabilidades que tal condición le supone. Este hecho, no sólo tiene relevancia por la circunstancia en sí de la demora en el pago, si no que también supone un duro golpe al principio de proximidad en la prestación de servicios que ha presidido la implantación y desarrollo de los Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana.

Por último, la demora en los pagos por parte de la Administración Autonómica afecta a los servicios sociales especializados que las Administraciones Locales gestionan en su ámbito territorial. Especial referencia debe hacerse a los Servicios Especializados de Atención a familia e Infancia (SEAFI). Considerados, hasta hace poco tiempo, el "programa estrella" de la Generalitat en materia de atención a menores en riesgo y a sus familias, constituye un recurso de especial importancia en las políticas de prevención y preservación familiar en el sector de menores. Ponerlo en riesgo o lentificar su desarrollo supone renunciar al desarrollo de políticas de atención a la infancia basada en el nuevo paradigma marcado por la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, en el que alcanza máxima importancia la acción protectora desde el propio núcleo familiar y se minimizan las clásicas acciones de separación familiar y, sobre todo, de internamientos.

No podemos acabar este apartado sin hacer mención a la preocupación del Síndic de Greuges, respecto a las consecuencias que, en materia de Servicios Sociales, puede comportar la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local. La supresión, para los municipios de población inferior a 20.000 habitantes, de las competencias hasta ahora atribuidas a las Entidades Locales en materia de prestación de servicios sociales y su asignación como competencia propia a la Generalitat, puede suponer un cambio radical de modelo, actualmente basado en la responsabilidad pública y la proximidad a los/as ciudadanos/as.

Si bien es cierto que la asunción, por las Comunidades Autónomas, de las competencias en materia relativas a servicios sociales se demora hasta el 31 de diciembre de 2015, los cambios se prevén de tanto calado, que se han recibido en esta Institución, solicitudes de colectivos de profesionales que nos instan a hacer un seguimiento continuado de las medidas que vaya adoptando la Generalitat tanto a nivel normativo como funcional. Tal demanda ha sido asumida por el Síndic de Greuges que solicitará de la Administración Autonómica información permanente de las medidas que tenga prevista adoptar hasta la fecha de asunción plena de las competencias.

Servicios Sociales Especializados

Los Servicios Sociales Especializados, están dirigidos a sectores de la población que, por sus condiciones, edad, sexo, discapacidad u otras circunstancias de carácter social, cultural o económico, requieren un tipo de atención más específica en el plano técnico y profesional, que la prestada por los Servicios Sociales Generales.

Estos Servicios, competencia de la Administración Autonómica, podrán ser gestionados por la Administración de la Generalitat, por las Entidades Locales en su ámbito territorial y por instituciones o asociaciones promovidas por la iniciativa privada o por los propios afectados por la necesidad específica en cuestión.

Analizamos la situación de los derechos y libertades de cada uno de los sectores, atendiendo al contenido de las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges.

Sector de Familia, Infancia y Juventud

En este sector, la Generalitat asume las competencias en materia de protección de menores, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, así como la ejecución de medidas dictadas por los Juzgados de Menores en aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

El Síndic de Greuges ha seguido tramitando, en el ámbito de la protección jurídica del menor, quejas presentadas por padres, tutores o guardadores que muestran su desacuerdo con las medidas de protección adoptadas por la Conselleria de Bienestar Social como consecuencia de la situación de riesgo o desamparo en la que pudiera encontrarse el/la menor.

Se ha comprobado, en estos casos, que, de forma mayoritaria, la actuación de la Administración Autonómica ha sido correcta, dado que las medidas adoptadas han

tenido por objetivo la defensa del superior interés del menor, tal y como ha quedado establecido en la normativa internacional, nacional y autonómica de protección de menores. En otros casos, se ha comprobado que existía una actuación judicial en trámite, por lo que se ha procedido a la inadmisión o cierre de la queja, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges.

Las quejas presentadas por los profesionales del sector se han referido, como en otras ocasiones, a las demoras en los pagos, que han afectado, como ya se ha dicho, a la precarización de las entidades y profesionales del sector, pero debe hacerse referencia a otras cuestiones que han motivado la presentación de quejas ante el Síndic por profesionales y entidades representativas.

El primero de los motivos ha sido el desacuerdo con las licitaciones de concurso convocadas por la Conselleria de Bienestar Social para la gestión del programa de acogimiento familiar y la ejecución de medidas judiciales en medio abierto.

En el primero de los casos, los autores de la queja manifiestan que la licitación del concurso para la realización de intervenciones técnicas en acogimientos familiares simples o permanentes de menores en familia educadora (familia ajena), detecta "una baja económica desproporcionada sobre el anterior concurso" que puede afectar a la prestación del servicio convirtiéndolo en un "servicio residual y no central" del sistema de protección de menores.

Analizada la documentación aportada, puede concluirse que las modificaciones incorporadas por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social (actualmente Conselleria de Bienestar Social) al contrato de intervenciones técnicas en acogimientos familiares de menores simples y permanentes en familias educadoras, se basaban, principalmente, en una reducción del coste del mismo que puede afectar negativamente al pretendido objetivo de mejorar su eficacia y eficiencia, por lo que se sugirió que, atendiendo a la importancia que la Conselleria da al programa de acogimiento familiar de menores, procediera a la evaluación del mismo en sus distintas modalidades y en sus distintas fases (sensibilización, captación de familias, información, formación-selección, seguimiento), desde una perspectiva integral e integrada, y posteriormente, se adopten las medidas oportunas para garantizar su eficacia y eficiencia; medidas que, en todo caso, no pueden tener como objetivo único o prioritario, el coste económico del mismo, sino la mejora de la atención a los menores en situación de desprotección.

Respecto a la licitación del concurso para la ejecución de medidas judiciales de menores en medio abierto, los promotores de la queja indicaban que aún siendo una de las formas legales de contratación pública prevista en la Ley, la considera inadecuada por distintos motivos referidos a:

- Celeridad con la que ha sido planteado.
- Falta de negociación previa con las organizaciones sociales representativas y, especialmente, con las entidades que han gestionado este servicio.
- Las condiciones del pliego del contrato debería haber permitido el mantenimiento de todas las entidades.
- No se permite la continuidad, ni se garantiza la eficacia ni la necesaria colaboración entre los agentes implicados.

- Las ratios establecidas, de número de menores por educador, es muy elevada.
- No se cumplían las recomendaciones del Síndic de Gregues en esta materia.

Analizada la documentación aportada, sugerimos, entre otras cuestiones, que fuera estudiada la posibilidad de que, dentro del marco legal de contratación del sector público, sea determinada la modalidad de contratación que permita una mayor estabilidad del sistema (conciertos), así como que permita que, si así lo consideran, a la misma puedan presentarse las entidades privadas sin ánimo de lucro que venían desempeñando el referido servicio hasta junio de 2012 (división por lotes atendiendo demarcaciones geográficas), garantizando la diversificación en los modelos de intervención socio-educativa, siempre en cumplimiento de los criterios que, en el ámbito de sus competencias, sean establecidos por la Conselleria de Bienestar Social.

Por otra parte, el cambio de modalidades de plazas en centros de acogida de menores provocó la presentación de una queja por representantes de los profesionales del sector. Indicaban los promotores de la queja que la Conselleria de Bienestar Social ha incumplido su obligación de oír a la patronal del sector en relación a los cambios que se van a producir, a partir del 1 de diciembre de 2013, con la creación de nueva tipología de centros, número de plazas, instrumento jurídico, etc.

La Conselleria indicó que no se trataba de un cambio en la tipología de centros sino una especialización de las modalidades de plazas en centros. Entre otras recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges, exponemos la de que se procediera a regular por norma legal, las nuevas modalidades de plazas de centros, definiendo su contenido, metodología básica de intervención, prestaciones específicas, plantillas de profesionales, etc., que se consideren requisitos imprescindibles para su autorización.

Por otro lado, se presenta queja ante esta Institución por la implantación, dentro de la red de centros de acogida residencial de menores, de los llamados "Centros de Formación Especial Terapéuticos", entendiendo que en los referidos centros "son atendidos menores que presentan problemas de conducta y otro tipo de trastornos que hace imposible su atención en centros de acogida de menores no especializados". Y que estos centros "parecen estar dotados de mayores medidas de control, pero que se desconocen en que consisten las referidas medidas y si las mismas pudieran suponer una vulneración de los derechos de los menores allí atendidos".Que, aunque la existencia de dichos centros está prevista en la normativa autonómica, "no se han regulado de manera específica las normas de funcionamiento y convivencia de los citados centros, ni los recursos materiales, equipos profesionales especializados, la programación general y específica que deben regir este tipo de centros". La referida queja está actualmente en trámite.

Sector de Tercera Edad

En lo concerniente a este sector, destacar que las quejas presentadas han estado muy vinculadas a la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia. El Síndic de Greuges sigue constatando la subordinación que se está produciendo en la atención a las personas mayores desde el ámbito de los Servicios Sociales respecto de su atención desde el ámbito de la dependencia.

No debemos olvidar que el Sistema de Servicios Sociales tiene un campo de aplicación más extenso que el correspondiente a la atención de la dependencia. Por ello, señalar ésta como el cuarto pilar del Estado del Bienestar, junto a la educación, sanidad y la seguridad social, sería una equivocación conceptual, porque el cuarto pilar son los servicios sociales, y la dependencia una parte de ese cuarto pilar.

Así, la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales, establece como objetivos de los servicios sociales especializados dirigidos a la tercera edad, entre otros, los siguientes:

- Prevenir la marginación, procurando la integración y participación en la sociedad.
- Favorecer que las personas mayores permanezcan en su medio habitual, evitando el desarraigo.
- Garantizar una atención residencial adecuada en los casos de necesidad, incapacidad y falta de apoyo familiar.

Como ya se ha indicado, las quejas presentadas por personas mayores o sus representantes legales se han referido, principalmente, a la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, que por su importancia, merecen una apartado específico en este Informe anual a Les Corts.

No obstante esta realidad, se han presentado ante esta Institución quejas que afectan a este sector de la población y cuyas consecuencias están dificultando el cumplimiento de los objetivos que la propia Generalitat ha trazado en la Ley de Servicios Sociales y, por tanto, pueden afectar a los derechos reconocidos a las personas mayores.

Destacamos el servicio de teleasistencia a domicilio por la importancia que tiene como servicio dispuesto para favorecer que las personas mayores permanezcan en su medio habitual, evitando el desarraigo.

En 2013, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, suprimió la linea presupuestaria dotada con 30 millones de euros en 2012, destinada a la firma de un acuerdo de colaboración entre el IMSERSO y la Federación Española de Municipios y Provincias para la prestación del servicio de teleasistencia a domicilio en todo el territorio español. La supresión de esta partida presupuestaria ha afectado directamente a los convenios suscritos con Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana para la prestación del servicio de teleasistencia.

Durante 2013, y gracias al esfuerzo económico realizado por Diputaciones provinciales y Ayuntamientos afectados, se ha logrado mantener la prestación del servicio sin minorar el número de usuarios y sin que afecte de forma importante al contenido del servicio. No obstante, y dado que por parte de la Administración Estatal so se ha procedido a reponer la línea presupuestaria eliminada en 2013, el Síndic de Greuges considera oportuno mantener información permanente con las Administraciones afectadas, a fin de comprobar el mantenimiento del servicio de teleasistencia a domicilio en 2014. Hay que destacar que este servicio es altamente valorado por las personas mayores y sus familias y, hasta la fecha, ha contribuido a disminuir o demorar los ingresos en residencias.

Una segunda cuestión a la que debemos referirnos en este apartado por lo que afecta a la suficiencia económica a las personas mayores, es la entrada en vigor del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell., por el que se establece el régimen y la cuantía de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales.

Hemos querido tratar este asunto de forma diferenciada, en los apartados de este informe dedicados a la tercera edad y a la discapacidad, dado que aún quedando regulados por la misma norma, entendemos que afectan de forma muy diferente a ambos colectivos. El motivo de esa diferencia la encontramos en el punto de partida de aplicación, ya que al sector de tercera edad le venía siendo de aplicación, desde 1991, la participación económica de los usuarios en el disfrute de servicios asignados según precio público de los mismos, mientras que el sector de la discapacidad, tenía suspendido su aplicación desde 1995.

La pretendida homogeneización de la contribución económica de los usuarios de centros, programas y servicios de tercera edad, entre aquellos que acceden a los mismos tras ser valorados como personas dependientes y aquellos que acceden por la vía de los servicios sociales no ha hecho más que equiparar una situación de empobrecimiento de las personas afectadas producida por la normativa estatal de aplicación a las personas dependientes.

Como viene siendo habitual, los cambios producidos en las políticas sociales de la Administración Autonómica, pretenden tener justificación en los cambios normativos aplicados desde la Administración Estatal y a los que, al parecer, quedan inexorablemente vinculados. Parece que la capacidad de adoptar medidas que, al menos, asegure que los ciudadanos/as de la Comunidad Valenciana mantengan las mismas condiciones socio-económicas que las que tenían previamente a la norma estatal, no sea objetivo de las políticas sociales de la Generalitat.

La contribución económica de los usuarios en el pago del precio público de los servicios que recibe, supone la equiparación del nivel de ingresos con la capacidad económica del usuario, sin tener en cuenta otro tipo de gastos que resultan imprescindibles para garantizar una vida digna a las personas mayores y que está generando procesos de empobrecimiento y aumento del riesgo de exclusión social.

Así, comprobamos que, tras la aplicación del precio público, personas mayores atendidas en residencias les queda un disponible económico mensual de aproximadamente 100 euros (por ejemplo, casos de mujeres que cobran una pensión de viudedad y cuya capacidad económica se calcula en unos 8.800 euros al año). Con esta cantidad tiene que hacer frente a gastos personales imprescindibles (compra de ropa, calzado, gastos de peluquería, podología, etc.), que, como se puede comprobar, no son supérfluos.

Algunos de ellos, propietarios de una vivienda que han conseguido con el esfuerzo de todo una vida, tiene que hacer frente a pagos de impuestos y tasas municipales (IBI, basuras, etc.) y los mínimos de agua, luz, comunidad de propietarios, indispensables para no perder su propiedad. De igual forma, con esa cantidad, se pretende que hagan frente a otros gastos derivados de la aplicación de otros copagos aplicados por el sistema sanitario (prótesis, órtesis, porcentaje fármacos, fármacos no cubiertos por el

Sistema de Seguridad Social, etc.), incluso, muchos de ellos, nos indican la imposibilidad de pagar el seguro de decesos.

Hasta la entrada en vigor del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, el cálculo de la capacidad económica de los usuarios de centros y servicios de tercera edad, excluía el cómputo de las pagas extraordinarias (se contabilizaba por 12 pagas). Ello mejoraba la capacidad económica al permitir el ahorro de estas cantidades (2 pagas al año) y poder hacer frente a alguno de los gastos antes indicados.

Con la entrada en vigor del mencionado Decreto 113/2012, la capacidad económica se calcula sobre las 14 pagas, es decir, contabilizando las pagas extras, eliminando la posibilidad de un mínimo ahorro que hasta la fecha tenían las personas mayores, al tener que pagar 14 mensualidades (12 pagos ordinarios y 2 pagos extraordinarios).

Ante la previsión de impagos, la Administración autonómica regula en el repetido Decreto 113/2012 cómo actuar, contemplando medidas como la finalización de la prestación del servicio, hasta la suscripción de un documento oficial de reconocimiento de la deuda por la diferencia entre lo abonado y el precio público integro. Tales deudas serán exigibles mediante procedimiento administrativo de apremio.

Sector de personas en situación de discapacidad

La Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, establece que la Generalitat, conforme a lo dispuesto en los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución española y en los artículos 10 y 13 del Estatuto de Autonomía de la Generalitat Valenciana, garantizará a las personas con discapacidad y a sus familias la no discriminación y sus derechos a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública, social, educativa o laboral.

La Generalitat debe asegurar estos derechos a través de políticas trasversales, adecuando sus actuaciones a los principios de no discriminación, autonomía, participación, integración, igualdad de oportunidades y responsabilidad pública.

En el año 2013, se han adoptado medidas, tanto por parte de la Administración Estatal como Autonómica, que han afectado muy negativamente a la situación de las personas con discapacidad y al cumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa internacional, nacional y autonómica.

Así, la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y organización de la Generalitat (DOCV de fecha 27/12/2012) -conocida como "ley de acompañamiento"- establece en el Capítulo XXVI, artículo 160, la modificación de la Ley 11/2003 de la Generalitat sobre el Estatuto de las personas con discapacidad.

La modificación citada consiste en la supresión del párrafo segundo del artículo 16 del Estatuto de las personas con discapacidad que textualmente dice: *"La Generalitat Valenciana garantizará la financiación gratuita para los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo ortoprotésico y ayudas técnicas a los pacientes*

menores de 18 años con capacidad diagnosticada con un grado de minusvalía igual o superior al 33% siendo extensible esta prestación a los mayores de 18 años diagnosticados con un grado de minusvalía igual o superior al 65%".

La supresión de la gratuidad en prestaciones farmacéuticas, el catálogo ortoprotésico y ayudas técnicas a personas con discapacidad reconocida en los grados indicados, está siendo aplicada a aquéllas que ya venían disfrutando del derecho, aunque la Ley de acompañamiento entra en vigor el 1 de enero de 2013.

Como se ha indicado, la derogación afecta al párrafo segundo del artículo 16 del Estatuto de las personas con discapacidad, manteniendo vigente otras normas autonómicas que reconocen este derecho.

En concreto, continúa vigente el artículo 20 de la Ley 8/2008, de 20 de junio de la Generalitat, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes (DOCV de fecha 26/6/2008), recoge como derecho específico el siguiente: *"La Generalitat asumirá gratuitamente la prestación farmacéutica de los menores con un grado de minusvalía igual o superior al 33%"*, que, a efectos prácticos, no está siendo aplicado.

A nivel estatal, el Real Decreto 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de asegurado y beneficiario del Sistema Nacional de Salud, incorporó una disposición adicional sexta, "asistencia sanitaria a las personas con discapacidad", que señalaba lo siguiente: *"En relación con la asistencia sanitaria a las personas con discapacidad, seguirá siendo de aplicación lo dispuesto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de los minusválidos (LISMI) y el Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la citada Ley".*

En concreto, el citado Real Decreto 383/1984 establece en su Capítulo II, Sección 1ª, "la asistencia sanitaria y prestación farmacéutica", y en sus artículos 4 y 5, lo siguiente:

"La asistencia sanitaria y farmacéutica tendrá por objeto la prestación de los servicios conducentes a conservar y restablecer la salud de los beneficiarios.

Serán beneficiarias de la prestación de asistencia sanitaria y farmacéutica aquellas personas que, además de las condiciones contenidas en el apartado c) del artículo 2º, reúnan las siguientes:
a) Estar afectadas por una minusvalía en grado igual o superior al 33%.
b) No tener derecho, por cualquier título, obligatorio o como mejora voluntaria, sea como titulares o como beneficiarias a las prestaciones de asistencia sanitaria, incluida la farmacéutica, del régimen general o regímenes especiales del sistema de seguridad Social".

Estas prestaciones reconocidas en la LISMI están sujetas al nivel de recursos económicos que con carácter general era el de no superar el 70% en cómputo anual del salario mínimo vigente para cada año.

Por lo tanto, el Estatuto de las personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana del año 2003, supuso un avance, al establecer la gratuidad, en cuanto a los derechos

reconocidos a las personas con discapacidad; derecho que ha quedado derogado por la Ley de acompañamiento a los presupuestos de la Generalitat para 2013.

A esto hay que añadir el efecto que puede tener la aplicación del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, por el que se establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales.

Ya se han comentado los efectos de este Decreto en el Sector de la Tercera Edad, pero aplicado al sector de discapacidad tiene especial incidencia. Debe recordarse que la aplicación del precio público al sector de discapacidad quedó suspendido en la Comunidad Valenciana por el Decreto 103/1995, por lo que su aplicación debe sujetarse a un estudio muy pormenorizado al objeto de no provocar efectos no deseados como la ruptura o finalización de procesos de inserción social y laboral ya iniciados.

Aunque la aplicación del cálculo de precio público conforme lo dispuesto en el Decreto 113/2013, se ha hecho efectivo a partir del 1 de enero de 2014, se ha considerado importante incluirlo en el Informe anual correspondiente al 2013, como signo de la máxima preocupación que supone su aplicación en los términos previstos en la norma.

Por otra parte, durante el 2013, ha continuado la presentación de quejas de personas o familiares de personas en situación de discapacidad motivadas por los retrasos en resolver expedientes de reconocimiento de grado de discapacidad por parte de los centros de evaluación y orientación de la Conselleria de Bienestar Social; pero sobre todo ha merecido especial atención en el Síndic de Greuges, la queja presentada por distintas asociaciones del sector de la discapacidad, en la que muestran su disconformidad con el resultado de las revisiones de grado de discapacidad realizadas en el ejercicio 2013.

Respecto al primero de los asuntos, viene siendo reiterado en nuestros Informes anuales a Les Corts, y se comprueba que, pese a los esfuerzos realizados por la Administración Autonómica, el periodo de tramitación continúa excediendo del legalmente previsto.

El incumplimiento de los plazos repercute muy negativamente en quienes reclaman esos recursos, ya que les impide el acceso a diversos tipos de ayuda, tales como plazas de aparcamiento, subvenciones para la eliminación de barreras arquitectónicas en vivienda particular, cupos en oposiciones, contrato de trabajo especial, etc., habiéndose recomendado a la Conselleria de Bienestar Social que siga adoptando cuantas medidas sean necesarias para que los plazos se ajusten a los legalmente establecidos, a fin de evitar perjuicios a las personas afectadas.

En cuanto al segundo de los asuntos, los autores de la queja manifiestan que se están produciendo, según los casos a los que han tenido acceso, minoraciones del grado de discapacidad reconocido anteriormente y que las mismas se producen de forma generalizada, incluso en casos de especial gravedad. La reducción del grado de discapacidad afecta sobremanera a algunas personas con discapacidad que, al no alcanzar el 65% , han dejado de percibir las prestaciones no contributivas a las que el referido grado le daba derecho. El Síndic de Greuges abrió una queja de oficio al respecto, encontrándose actualmente en tramitación –ver apartado de este Informe anual dedicado a las “quejas de oficio”-.

En el mismo sector de la discapacidad se han seguido investigando quejas presentadas en relación con la eliminación de barreras arquitectónicas. Desde el Síndic de Greuges se ha vuelto a recomendar la necesidad de que, por parte de la Administración Autonómica, se adopten las medidas necesarias para la supresión de barreras arquitectónicas, tanto en edificaciones y espacios públicos como en domicilios particulares, entendiendo que las referidas medidas resultan imprescindibles para la superación de las situaciones de desigualdad que pudieran padecer las personas con discapacidad.

4.7.2. Derechos de naturaleza socio-sanitaria (Ley de la Dependencia)

El espacio socio-sanitario se puede definir como aquel sistema de atención sanitaria y social que se presta al conjunto de personas que precisan de esta intervención simultánea en el tiempo e integrada en la orientación de los dos tipos de servicios, con el objeto de obtener sinergias que mejoren su estado.

No podemos obviar que los ámbitos social y sanitario conforman dos áreas de actuación muy distintas, donde se realizan actuaciones diferenciadas por profesionales con distinta formación. Sin embargo, estas dos áreas muestran un nexo de unión muy marcado, que se presenta como imprescindible en los casos de aquellas personas cuyas especiales características de vulnerabilidad requieren una actuación simultánea de ambas áreas, y cuya aplicación de manera coordinada contribuye a una mejora de la autonomía personal en unos casos y a la reinserción social en otros.

Como resultado de esta unión se produce una mayor eficiencia de los recursos económicos y humanos, que normalmente son escasos, aunque el verdadero objetivo que se persigue con la misma es aumentar el bienestar de aquellas personas que por sus especiales características precisan de una atención integral e integrada.

En este sentido se ha pronunciado la Organización Mundial de la Salud y el Grupo del Banco Mundial en su "Informe mundial sobre la discapacidad", realizado conjuntamente entre ambas organizaciones, en el que se resalta el efecto espiral entre discapacidad y pobreza, aseverando que la pobreza eleva el riesgo de sufrir una discapacidad y la discapacidad eleva el riesgo de caer en la pobreza, toda vez que la insuficiencia de recursos conduce a llevar unas condiciones de vida que son a menudo fuente de enfermedades, que mal remediadas pueden provocar una discapacidad prematura. Pero a su vez, la presencia de una discapacidad requiere, por un lado, continuas atenciones que conllevan elevados costes, y por otro, limita el futuro de la persona negándole su participación plena en la vida social y económica y abocándola a la pobreza.

En este sentido, la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, expresa en su artículo 14.1, lo siguiente:

"La atención socio-sanitaria comprende el conjunto de cuidados destinados a aquellos enfermos, generalmente crónicos, que por sus especiales características pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimientos y facilitar su reinserción social", estableciendo en el apartado 3 de este mismo artículo que *"la*

continuidad del servicio será garantizada por los servicios sanitarios y sociales a través de la adecuada coordinación entre las Administraciones públicas correspondientes".

Así, el último Libro Blanco de la Coordinación sociosanitaria en España, publicado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad en diciembre de 2011, establece que para que el modelo de coordinación que se ponga en marcha tenga los resultados que se esperan ha de poseer las siguientes características:

1) Global, afectando a todos y cada uno de los ámbitos de actuación en los que estén implicados los recursos destinados a prestar esta atención.

2) Integral, considerando el abordaje de los cuidados de las personas dependientes tanto desde los aspectos físicos, psíquicos como sociales y económicos que inciden de una u otra forma en la pérdida de autonomía de la persona, precisando del apoyo institucional, personal (familiar, voluntariado o profesional), o económico.

3) Multidisciplinar, implicando en los cuidados a los diferentes profesionales que a lo largo del curso de la enfermedad intervienen en cualquiera de sus procesos diagnósticos, preventivos, de valoración de la dependencia, hasta aquéllos que planifican el tratamiento, valoran los resultados y rehabilitan al ciudadano en su entorno de la forma más eficaz posible para la mejora de su salud.

4) Acorde con el modelo asistencial sanitario y social del entorno de la persona dependiente.

5) Equitativo, en el desarrollo territorial de los recursos.

6) Accesible a todos los ciudadanos de acuerdo con el nivel de dependencia de cada persona.

7) Flexible, que tenga la capacidad de adaptarse individualmente y sea capaz de prestar la atención apropiada en el momento oportuno.

A pesar de todo lo anteriormente expuesto, la Institución del Síndic de Greuges sigue observando con preocupación que en aquellos asuntos en los que interactúan los servicios de índole sanitaria y social, es donde más se sigue evidenciando una falta de respuesta coordinada e integral por parte de las Administraciones públicas. Por ello, y con el objeto de servir de recordatorio a dichas instituciones, desde el año 2002, venimos incluyendo, en nuestro Informe anual a Les Corts, un capítulo dedicado a la atención socio-sanitaria.

Llegados a este punto, y transcurridos ya 7 años desde la implantación de la Ley de Dependencia, resulta obvio que muchos de estos principios que la inspiraron han quedado diluidos por el desarrollo normativo autonómico posterior, así como por la lentitud en su puesta en práctica, que han imposibilitado esa atención integral e integrada que inspiraba esta Ley.

Como indicábamos en nuestro Informe anual de 2012, y repetimos aquí, la publicación y entrada en vigor a nivel estatal del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de

medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en lo que se refiere a la Ley de la Autonomía y Dependencia, se tradujo en la Comunidad Valenciana en la implantación de la Orden 21/2012, de 25 de Octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, que estableció una interpretación restrictiva más allá de lo que el propio Real Decreto establecía, lo cual, añadido al resto de normativa de producción autonómica, supuso una reducción en el ejercicio de los derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia en materias tales como:

- La prioridad en el acceso a los servicios y prestaciones conforme al grado reconocido que no sigue criterio alguno conocido por esta Institución.

- La efectividad del reconocimiento de situaciones de dependencia que debía entrar en vigor en el año 2011, pasa a julio de 2015, aunque la solicitud y su valoración se estableciera en años anteriores.

- La falta de reconocimiento de derechos a herederos de personas fallecidas sin resolución de su expediente, después de años desde su petición, que se ven obligadas a acudir a los tribunales para ese reconocimiento.

- La supresión del 15% de financiación en que consistía el tramo adicional de la Comunidad Valenciana.

- La ley contemplaba la excepcionalidad de la prestación del cuidado no profesional pero es ahora cuando se ha decidido aplicar en contra de lo que venían haciendo y ello aunque, a mayor abundamiento, no se amplíen plazas en residencias o centros de día.

Pero además, en nuestra Comunidad, se produce algo que resulta impensable en Derecho como es dejar sin efecto la propuesta PIA, es decir, aquellos expedientes donde ya se había acordado la prestación del cuidado no profesional entre la persona dependiente y la Administración, para volver al punto en el que se produjo la valoración, amparándose la Consellería en que aún no se ha dictado resolución aunque, por el retraso inveterado que arrastra nuestra Comunidad, la petición date de 2009, afectando a estos expedientes una Orden de octubre de 2012.

- Se ha excluido del régimen de la Seguridad Social a quienes vienen dedicándose al cuidado de personas afectadas, para lo que muchas personas, en su inmensa mayoría mujeres, dejaron su empleo.

Por otro lado, la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia de la Comunitat Valenciana, supuso la aplicación de una nueva fórmula de cálculo de la cuantía mensual de la prestación económica vinculada al servicio y la prestación económica de asistencia personal, que en la práctica ha supuesto una drástica reducción en muchas de esas prestaciones, llegando a reducirlas en algunos casos hasta en un 90%, al establecerse en dicha Orden una prestación mínima de 20 euros mensuales.

La aplicación de la Orden 21/2012, de 25 de octubre, y la correspondiente reducción en las prestaciones vinculadas al servicio y de asistencia personal, comenzó a mostrar sus efectos en el pago de las prestaciones correspondientes al mes de noviembre de 2012, sin embargo, esta reducción no fue percibida por las personas beneficiarias ni por esta Institución, hasta enero de 2013, toda vez que a esa minoración de las prestaciones hay que añadirle que, de manera reiterada, estas se están abonando con un mínimo de dos meses de retraso.

Como viene siendo habitual en los Informes anuales presentados a Les Corts por esta Institución, este año tampoco podemos dejar de hacer mención a la inclusión de la perspectiva de género en la Ley de Dependencia como consecuencia del carácter transversal de dicha Ley, que, en su Exposición de Motivos, reconoce que son las mujeres las que tradicionalmente han asumido el cuidado de las personas dependientes, constituyendo lo que ha dado en llamarse el "apoyo informal".

Sin embargo, a pesar de este reconocimiento expreso que refleja la Ley en su Exposición de Motivos respecto al papel de la mujer como cuidadora principal, en su articulado no desarrolla ninguna medida que trate de abordar la discriminación por razón de género se produce, no siendo subsanada esta situación ni en los posteriores Decretos ni Órdenes del Consell y de la Conselleria de Bienestar Social que la desarrollan.

Así pues, esta situación de desigualdad reconocida en el origen de la Ley, lejos de atenuarse se ha acentuado, toda vez que como consecuencia de las continuas rebajas en la prestación para cuidados en el entorno familiar, (la cual hemos tenido ocasión de constatar que en más de un 90% de los casos es percibida por mujeres), así como por la exclusión de este trabajo de cuidadora del régimen de la Seguridad Social, muchas mujeres que se vieron obligadas a abandonar su vida laboral para poder cuidar de sus familiares en situación de Dependencia, han visto como la prestación que recibían por ello se ha reducido en muchos casos más del cincuenta por ciento, y sus posibilidades de reincorporarse a un mercado laboral que ya de por sí en estos momentos es precario, son escasas.

En materia de atención socio-sanitaria, durante el año 2013, las personas afectadas, o sus representantes, plantearon a esta Institución un total de 1.758 quejas, lo que en relación con el total de aquellas tramitadas por el Síndic de Greuges en ese plazo, representa el 9,19 %.

Un indicador más de que las mujeres siguen desempeñando el rol tradicional de "cuidadoras", asumiendo la carga principal en lo que a cuidados y atención hacia las personas en situación de dependencia se refiere, proviene del número de quejas presentas ante esta Institución en el área de Atención Socio-Sanitaria, de las cuales 1.231 fueron presentadas por mujeres, frente a 525 presentadas por hombres.

- *Aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.*

Como ya venimos haciendo referencia en los sucesivos Informes desde el inicio de la implantación de la Ley de la Dependencia, la correcta implantación de dicha Ley, y por tanto, la situación de las personas dependientes en la Comunitat Valenciana, ha sido

motivo de preocupación por parte del Síndic. Dicha preocupación motivó que esta Institución iniciara, apenas unos meses después de su entrada en vigor, una investigación de oficio sobre la aplicación de la misma en la Comunidad Valenciana (expediente nº 071406).

Dicha queja constituye un completo informe donde se formularon Recomendaciones a la Conselleria de Bienestar Social acerca del marco legislativo, procedimiento, órganos de participación, prestaciones; así como sobre la organización, estructura, gestión y personal necesarios. Dichas Recomendaciones, iban todas dirigidas al efectivo cumplimiento en la aplicación de la Ley. Lamentablemente, cuando se cumplen siete años de la entrada en vigor de dicha Ley, la mayoría de ellas siguen teniendo la misma vigencia.

Iniciamos esta investigación de oficio el 7 de octubre de 2007, incluso antes de que entrara en esta Institución el primer escrito individual de queja, conscientes como fuimos de su complejidad e importancia al reconocer un nuevo derecho subjetivo.

Desde entonces, esta Institución ha gestionado 9.617 quejas hasta el 31 de diciembre de 2013, relacionadas con las irregularidades que se producen, por parte de la Conselleria de Bienestar Social en la correspondiente tramitación de los expedientes de las personas dependientes. ´

Durante el año 2013, las cuestiones que, por su relevancia en número de quejas, han centrado más la atención de esta Institución han sido:

- *Demoras en la tramitación de los expedientes.*

A este respecto, es importante señalar que la demora en la tramitación de los expedientes de dependencia, en cualquiera de sus fases (valoración, propuesta PIA, resolución, etc.), desde el inicio de la aplicación de la Ley, siempre ha sido el asunto que mayor número de quejas se ha planteado ante esta Institución.

Consideramos relevante relevante incidir en el hecho de que, incluso en aquellas quejas planteadas en relación a la aplicación de la Ley de la Dependencia por una casuística diferente a dicha demora (retroactividad, impagos, etc.), en todas ellas, aparece un denominador común, que es la excesiva dilación en el tiempo para tramitar los expedientes de dependencia.

Este hecho, ya de por sí desesperante para las personas en situación de dependencia y sus familias, se ha visto agravado porque la entrada en vigor de nueva normativa restrictiva en derechos ha generado una doble situación de desigualdad que se manifiesta, por un lad,o por la aplicación de distinta normativa entre las personas dependientes de esta Comunidad, que, habiendo realizado su solicitud en la misma fecha, han visto cómo en función del grado de avance en la tramitación de su expediente les es de aplicación distinta normativa, y por otro lado, una desigualdad territorial, en relación a otras comunidades autónomas que habiendo resuelto sus expedientes en plazo, no se han visto afectadas en igual medida por la aplicación de la nueva normativa, que, como ya hemos señalado, es restrictiva en cuanto a la concesión de derechos se refiere.

Como hemos señalado al comienzo de este epígrafe, en este año 2013, igual que ha sucedido en los anteriores desde la implantación de la Ley, el hecho más significativo y que ha planteado un mayor número de quejas ante esta Institución ha sido la excesiva dilación en la tramitación de los expedientes y en la percepción de las prestaciones, incumpliendo con ello la Conselleria de Bienestar Social su deber, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de remover los obstáculos que impidan, retrasen o dificulten el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar todas las dificultades en la tramitación de los procedimientos.

Tal y como hicimos referencia en el Informe anual de 2012, y en otros anteriores, desde esta Institución, y transcurridos ya siete años desde la entrada en vigor de la Ley de la Dependencia, seguimos desconociendo qué criterios son los que se aplican en el orden de incoación de los expedientes, que determinan un horizonte temporal muy desigual en la tramitación de los mismos, lo cual ha generado en las personas en situación de dependencia, un comprensible sentimiento de inseguridad jurídica en relación a sus derechos, dado que, aún partiendo de la base de que el criterio utilizado por Conselleria para resolver los expedientes fuera el de orden de entrada, el proceso de solicitud de ayudas se ha vuelto tan complejo que cualquier incidencia en el expediente, ya sea que se solicite de revisión de grado de discapacidad, o se exprese disconformidad en el recurso asignado en el Programa Individual de Atención (PIA), en la práctica implique una paralización del mismo.

En cualquier caso, consideramos fundamental recalcar que, independientemente de que se produzcan o no incidencias en los expedientes individuales, desde esta Institución no se conocen expedientes que hayan sido resueltos dentro de los seis meses que la Ley establece como período máximo, siendo la demora de años un denominador común de todos los expedientes tramitados.

En el Informe anual a Les Corts de 2011 hacíamos referencia a que la Conselleria de Bienestar Social había dictado un nuevo Decreto de fecha 25 de febrero de 2011, por el que se estableció el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia y por el cuál teóricamente se solventaría en gran parte esta situación de demora generalizada en los expedientes. Pues bien, señalar que, transcurridos casi tres años desde la entrada en vigor del mismo, esta Institución no ha apreciado signos de que se hayan simplificado trámites y se haya reducido el tiempo transcurrido entre la solicitud de ayudas y la efectiva percepción de las mismas.

- Disminución en las prestaciones económicas vinculadas al servicio o a la asistencia personal.

Con motivo de la entrada en vigor de la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia de la Comunidad Valenciana, comenzó a aplicarse una nueva fórmula de cálculo en las cuantías que

recibían los perceptores de prestaciones económicas vinculadas al servicio o a la asistencia personal, que en la mayoría de los casos ha supuesto una gran reducción de las mismas.

A partir de enero de 2013, con el cobro de las prestaciones correspondientes a noviembre de 2012, comenzaron a entrar a esta Institución numerosas quejas en este sentido, de las que daremos cuenta en el apartado del presente Informe anual referido a las "quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia".

- *Paralización de los expedientes por la "excepcionalidad" del recurso de prestación económica.*

Como ya hicimos referencia en el Informe anual a Les Corts de 2012, con la entrada en vigor del Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, y la consiguiente Orden 21/2012, de 25 de octubre, que la desarrolla, la Conselleria se ha venido acogiéndose a la "excepcionalidad" para paralizar los expedientes que, habiendo solicitado el recurso de prestación económica para cuidador no profesional, todavía no habían sido resueltos.

El criterio de esta Institución es que dicha excepcionalidad ya venía recogida en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y, sin embargo, por esa Conselleria se concedía de manera generalizada cuando la persona interesada así lo solicitaba.

En la práctica, esta paralización ha supuesto que muchas personas en situación de dependencia con solicitudes de hace más de dos años en la mayoría de los casos, han visto como teniendo elaborado el Programa Individual de Atención (PIA) en el que se les reconocía la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, su expediente se encuentra paralizado, a la espera de realizar un nuevo PIA en el que se les asigne otro recurso, viéndose afectado, por una Orden de octubre de 2012, un derecho reconocido que data de 2009, y sin entrar a valorar si en su caso particular es aplicable la precitada "excepcionalidad".

Desde esta Institución hemos observado que esta paralización se ha realizado en todos los expedientes en los que se había reconocido dicha prestación sin considerar, por ejemplo, los casos en los que la persona en situación de dependencia es un menor, donde el recurso más utilizado es la prestación económica al cuidador, dada la falta de centros en los que se les pueda realizar una atención adecuada, así como por la lógica voluntad de los padres de que su hijo permanezca en el domicilio familiar.

Tampoco se aprecia que se haya tenido en cuenta la gravedad de cada situación (Grado y Nivel de Dependencia), a la hora de considerar si el recurso de cuidador no profesional es el más adecuado, provocando un perjuicio aún si cabe mayor en las personas dependientes en situación más grave, y por tanto, más vulnerables.

La aplicación de este criterio genera una doble desigualdad:

- Por un lado, entre personas dependientes de esta Comunidad que habiendo realizado su solicitud en la misma fecha, unas tenían concedida la prestación de cuidador y, por tanto, no se han visto afectadas por la entrada en vigor del nuevo Decreto, mientras que otras, que no lo tenían resuelto en esa fecha por cuestiones cuya responsabilidad

corresponde en exclusiva a la Conselleria de Bienestar Social, sí que les ha sido de aplicación.

-Por otro lado, una desigualdad territorial, con las comunidades que habían resuelto sus expedientes en plazo y, por lo tanto, no se han visto afectadas por este Decreto.

- *Impago plazo retroactividad marzo 2013.*

De acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional sexta del Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, las cuantías en concepto de efectos retroactivos de las prestaciones económicas previstas en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, podrán ser aplazadas y su abono periodificado en pagos anuales de igual cuantía, en un plazo de 5 años desde la fecha de la resolución firme de reconocimiento expreso de la prestación.

En el caso de la Comunidad Valenciana, la periodicidad de los pagos en concepto de efectos retroactivos de las prestaciones económicas reconocidas se realiza en un plazo de 4 años, pagaderos los meses de marzo en importes de idéntica cuantía. Lo que se incumple reiteradamente.

Por ello, a partir de abril de 2013, comenzaron a llegar a esta Institución escritos de queja procedentes de personas que teniendo reconocidos dichos pagos mediante Resolución de Conselleria de Bienestar Social, todavía no habían percibido el correspondiente a marzo de 2013.

Hasta donde tiene conocimiento esta Institución, el pago de estos efectos retroactivos que correspondía haberse realizado en marzo de 2013, se ha hecho efectivo con fecha 2 de enero de 2014. Es decir, se han visto finalmente abonados, pero con nueve meses de demora respecto a la fecha en la que la Conselleria de Bienestar Social se comprometió a realizarlos.

- *Derechos de personas que han fallecido durante la tramitación de su expediente.*

Como viene ocurriendo en años anteriores, el criterio utilizado por parte de Conselleria de Bienestar Social en el caso de los expedientes de personas que han fallecido durante la tramitación de los mismos, ha consistido en aplicar la Resolución de 13 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que en su propuesta de mejora número 9 establece lo siuguiente:

"La efectividad del reconocimiento del derecho a las prestaciones económicas del Sistema de la Dependencia, viene determinada por la Resolución donde establece la prestación, en base al Programa Individual de Atención, elaborado por los equipos de valoración; por ello, los beneficiarios del Sistema de Dependencia que fallecieran antes de la formalización de dicha Resolución, aunque tuvieran reconocido un grado de dependencia, no tienen la condición de beneficiarios de la prestación económica y por tanto, al no haberse perfeccionado el derecho, no puede incorporarse a la herencia".

Ello implica que nos sigamos encontrando ante un elevado número de expedientes en los que, habiendo transcurrido más de seis meses, o incluso años desde su inicio, no se haya elaborado la Propuesta PIA de la persona beneficiaria en el momento de su fallecimiento, entrando dichos expedientes a formar parte de lo que desde la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales se ha venido a denominar "el limbo de la Dependencia".

En estos casos, y a pesar de que la responsabilidad derivada de la falta de resolución del expediente en plazo es única y exclusivamente de Conselleria de Bienestar Social, sin embargo la "carga" de esa responsabilidad se traslada a la ciudadanía, por lo que es criterio de esta Institución que, en aquellos casos en los que hubieran transcurrido más de seis meses desde la solicitud hasta la fecha de fallecimiento de la persona en situación de Dependencia, la Conselleria proceda a resolver los expedientes de que se traten, reconociendo las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente y notificándoselo a los familiares posibles causahabientes.

En este mismo sentido se ha pronunciado posteriormente el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, Sala de lo contencioso administrativo, Sección 4ª, que, en la Sentencia nº 40, de 31 de enero de 2014, afirma lo siguiente:

"(...) no puede desconocerse que la prolongada, defectuosa y morosa tramitación del procedimiento encaminado a la determinación de los servicios y prestaciones a que hubiera tenido derecho la persona, reconocida como dependiente, genera derecho a indemnización -con base legal-, en los términos que pasamos a explicar, y en el bien entendido que dicho derecho nace y deriva de la responsabilidad patrimonial de la Administración por deficiente y anormal funcionamiento del servicio público.

No en vano en nuestro caso, transcurrieron unos dos años desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia hasta la presentación del recurso, aprobándose un PIA provisional, pero no definitivo, cuya resolución (y notificación) está prevista en 3 meses desde la fecha notificación Resolución reconociendo la situación de dependencia.

Y ello, sin que la Administración tramitadora evidenciara ni pusiera de manifiesto la concurrencia de circunstancias excepcionales que sirvan a justificar la dicha demora (...) en los casos -cual el que aquí analizamos-, en que la resolución en plazo o al menos, dentro de unos márgenes de demora razonable, deviene esencial por la naturaleza de la situación de base (hechos determinantes), la demora constituye un funcionamiento anormal de la Administración, que da derecho al resarcimiento de daños y perjuicios, en los términos también previstos por el Ordenamiento.

No en vano la normativa sobre dependencia y promoción de la autonomía personal y atención de las personas en situación de dependencia destaca como objetivos fundamentales los de promoción de la autonomía personal de las personas cuyas deficiencias y/o padecimientos físicos y/o psicológicos –de envergadura, a lo que se une muchas veces la elevada edad del interesado- les hacen acreedoras de "ayuda" institucional, en orden al desarrollo de una vida digna, de ahí que el "tiempo" que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas, con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, ha de ser el indispensable y necesario (...)."

El caso al que hace referencia esta sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana es sustancialmente idéntico a los planteados ante esta Institución; por ello, un año más, venimos instando desde esta Institución a la Conselleria de Bienestar Social a que reconozca los derechos que hubieran correspondido a los solicitantes de la Ley de la Dependencia que han fallecido sin tener aprobado su Programa Individual de Atención, tras años de espera en muchos casos por la inactividad de la Administración. Y en el peor de los casos que, al menos, tramite de oficio la responsabilidad patrimonial que corresponde a la Administración por su falta de eficacia.

4.8. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda

La tendencia de la actividad urbanística a la baja ha seguido consolidándose este año 2013 debido, fundamentalmente, a la persistencia de la grave crisis económica que se está focalizando especialmente en el sector de la construcción. Son muchos los proyectos urbanísticos que se han visto afectados por la falta de liquidez económica de las Administraciones públicas y de los propietarios de suelo. Sigue sin fluir el crédito bancario. No se aprueban proyectos nuevos y algunos de los aprobados no se pueden terminar satisfactoriamente o se ralentizan en exceso porque no hay dinero para instalar el alcantarillado, alumbrado público o pavimentar las calles.

Esta paralización urbanística se ceba especialmente en las personas que se encuentran obligadas a mantener los avales presentados para garantizar el pago de las cuotas de urbanización. La situación es paradójica. No se ejecutan las obras porque no hay dinero, pero en cambio los propietarios de suelo sí que tienen que seguir pagando los costes derivados del mantenimiento de dichos avales. Asimismo, tampoco resulta satisfactoria la situación de las personas que, debido a la falta de ejecución de las obras de urbanización, no pueden obtener la licencia de primera ocupación de las viviendas legítimamente adquiridas.

El sector del patrimonio histórico-artístico se está viendo seriamente afectado por la escasez de recursos públicos. Los propietarios de los bienes de interés cultural no cuentan con la financiación necesaria para mantener los inmuebles en un adecuado estado de conservación. Y, a su vez, la Administración acusa la excesiva duración de la crisis económica que le imposibilita desatender las necesidades económicas derivadas de la prestación de otros servicios públicos obligatorios que también demanda la sociedad valenciana para invertir los escasos recursos económicos en garantizar la rehabilitación y mantenimiento de los inmubles de interés histórico-artístico.

La incidencia de la crisis económica también se ha dejado notar respecto al cumplimiento por parte de los propietarios de la obligación de mantener los inmuebles en general en un adecuado estado de conservación y limpieza. Se ha incrementado el número de quejas relacionadas con el mantenimiento de los solares y terrenos en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad.

Las personas propietarias carecen de liquidez para acometer las labores de limpieza, desinfección y recogida de basuras, y ello motiva el incumplimiento de las órdenes de

ejecución dictadas por los Ayuntamientos, quienes, ante ese incumplimiento, tampoco pueden hacer frente al gasto para luego repercutirlo a los propietarios obligados.

A pesar del frenazo que se ha producido respecto a la aprobación de nuevos planes urbanísticos, hay que destacar que se siguen presentado un buen número de quejas en materia urbanística referidas a la tardanza en concluir las obras de urbanización, la falta de demolición e imposición de sanciones respecto a las construcciones que se ejecutan sin licencia o en contra de los términos de la misma y la negativa o retraso en facilitar la información urbanística solicitada por los ciudadanos.

Derechos relativos a la vivienda

El estudio de los expedientes de queja que los valencianos y valencianas presentaron ante esta Institución a lo largo de 2013, pone de manifiesto que el acceso a una vivienda digna continúa siendo, en la actualidad, una de las cuestiones que se sitúa en el centro de las preocupaciones de la sociedad valenciana.

A pesar de la proclamación constitucional del derecho a una vivienda digna y el desarrollo legal que el mismo ha experimentado desde entonces con el diseño y puesta en práctica de diferentes políticas públicas tendentes a garantizar su efectividad, lo cierto es que el análisis de la realidad que nos muestran los expedientes de queja tramitados, pone en duda la eficacia y efectividad de las actuaciones desplegadas por los poderes públicos en este ámbito desde la aprobación de nuestro texto constitucional.

En este sentido, y tal y como señalamos en el Informe correspondiente al año 2012, procesos sociales como la grave crisis económica que, desgraciadamente, venimos padeciendo desde hace ya algunos años, han venido a poner de manifiesto las enormes carencias que arrastra nuestra sociedad en la consecución de la efectividad del derecho a una vivienda digna, no sólo como consecuencia de los condicionamientos económicos que impone el mercado -ya fuera en recientes épocas de bonanza económica, convirtiendo en prohibitivo el acceso a la misma para grandes sectores de la población, ya sea hoy en día, imponiendo unas cargas difícilmente asumibles a quienes accedieron entonces a la misma-, sino también -y quizá principalmente- como consecuencia de una normativa y unas políticas públicas de vivienda que no se han adaptado a las necesidades reales de la ciudadanía, y al sentido y características de las nuevas estructuras y relaciones sociales y económicas.

Y es que la crisis económica, que ha dejado lamentablemente sentir sus efectos en todos los ámbitos, ha tenido un especial impacto en el ámbito del derecho a la vivienda, al haber actuado de manera negativa tanto en las pequeñas economías familiares de los ciudadanos y ciudadanas que tratan de acceder a la vivienda, como a nivel más general, en la propia configuración y funcionamiento del sistema inmobiliario, llamado a satisfacer la demanda de vivienda.

Así, desde el primer punto de vista, los particulares han sufrido de manera especialmente intensa la crisis económica, de modo que su capacidad de ahorro para acceder a una vivienda se ha visto manifiestamente reducida. Estas dificultades, por lo demás, se ven acrecentadas en el caso de determinados colectivos sociales particularmente desprotegidos e, incluso, en riesgo de exclusión social, como son los

jóvenes, las familias con recursos económicos escasos, los discapacitados, las personas mayores, de étnia gitana o los inmigrantes.

Por otro lado, la crisis que ha afectado al sector inmobiliario ha determinado que la oferta de vivienda se haya visto reducida, sin haber llevado aparejado, empero, y como lógica consecuencia, una reducción de los precios de venta al público de las viviendas, que permanecen en niveles todavía inasequibles para la economía de muchos ciudadanos.

Como señalamos en el Informe anual correspondiente a 2012 y debemos ahora insistir nuevamente, la acción conjunta de ambas situaciones, unido a las mayores dificultades que existen en este momento para acceder a la financiación ajena tradicionalmente ejercida por las entidades financieras, ha conducido a que la brecha que existe entre el precio de las viviendas y la capacidad de ahorro de los ciudadanos, especialmente la de los pertenecientes a los colectivos más desfavorecidos, se haya visto incrementada paulatinamente de manera significativa; así, mientras que el precio de las viviendas se mantiene estable o desciende levemente, los recursos que los ciudadanos pueden destinar al acceso a una vivienda digna es cada vez menor, habiéndose aumentado con ello de manera palpable el diferencial entre ambas variables y con ello, la posibilidad real de acceder a una vivienda.

A lo largo de 2013, hemos continuado constatando igualmente que, junto a los problemas de acceso a la vivienda digna que venimos comentando, la crisis económica ha provocado como efecto colateral un acuciante y preocupante fenómeno de regresión en el disfrute de este derecho, de modo que asistimos a un proceso de involución, en términos sociales, del grado de efectividad del derecho a la vivienda: no se trata ya sólo de que el acceso a la vivienda sea cada día más difícil, sino de que muchas personas y familias que habían logrado adquirir una, ven como la situación de endeudamiento que padecen -normalmente derivada del esfuerzo que hicieron para adquirir precisamente la vivienda que disfrutan- les conduce a la pérdida de la misma.

Es preciso, por ello, insistir nuevamente en la idea que manifestamos ya en nuestro anterior Informe anual a Les Corts: la unión de los procesos expuestos anteriormente genera una dinámica peligrosa. Quienes no tienen vivienda siguen teniendo muy difícil acceder a ella y, quienes sí la tenían, cada vez es más frecuente que vean peligrar su derecho o que, directamente, lo pierdan como consecuencia de la tramitación de procedimientos de desahucio o de ejecución hipotecaria.

Centrándonos ya en el análisis de las políticas públicas que el estudio de las reclamaciones presentadas por la ciudadanía valenciana nos ha deparado, es preciso constatar que la situación descrita hasta el momento viene redundando, lógicamente, en un aumento considerable de la demanda de vivienda de promoción pública que la oferta es incapaz, de momento, de atender.

Desde la experiencia diaria de nuestra Institución, se constata a través de la tramitación de los expedientes de queja que son muchas las personas que, habiendo solicitado una vivienda de protección pública y reuniendo los requisitos exigidos por la normativa aplicable para disfrutar de la misma, deben esperar un largo periodo de tiempo para poder acceder a una de estas viviendas, siendo muchos los que todavía ni tan siquiera han podido hacerlo, a pesar de los varios años que llevan solicitándolo.

A esta situación de incremento de la demanda, deben añadirse los tradicionales problemas de falta de publicidad y transparencia que rigen los procesos de adjudicación de este tipo de viviendas, hasta el punto que la Sindicatura desconoce el criterio que se sigue en esas adjudicaciones. Una opacidad que solo puede producir desasosiego en la ciudadanía.

Del mismo modo, desde la experiencia diaria que nos ofrece el desempeño de nuestras funciones, es posible apreciar las serias dificultades que la crisis económica y, en especial, las dificultades financieras que de ella se derivan para las Administraciones públicas, generan a la hora, no solo de crear un parque de viviendas de protección oficial con el que atender a esta demanda creciente, sino también de mantener el ya existente.

Estas dificultades son especialmente patentes en el momento de acondicionar y reparar las viviendas cuando las mismas son desalojadas por un beneficiario y deben ser entregadas a uno nuevo, lo que genera que, según nos informa habitualmente la Administración, el número de viviendas vacías que se encuentran en proceso de mantenimiento sea elevado, lo que mengua aun más la capacidad del sistema para absorber la demanda existente.

Junto a las anteriores consideraciones, es preciso destacar asimismo el efecto que la crisis económica ha provocado en la ejecución de las políticas públicas de vivienda, diseñadas y puestas en práctica por las distintas Administraciones con competencias en la materia. Así, el estudio de los expedientes de queja tramitados en materia de vivienda ponen de manifiesto que el retraso en el abono de las distintas ayudas económicas reconocidas a los particulares en este ámbito, creadas y concedidas –debemos recordarlo- con la finalidad de facilitar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna, constituye el principal de los problemas analizados por el Síndic de Greuges en este ámbito.

En este sentido, también durante esta anualidad, han sido muy numerosos los escritos de las personas que acuden a nuestra Institución reclamando el abono de los diferentes tipos de ayuda que, en diversos conceptos, le fueron reconocidas, ya sea el caso de la renta básica de emancipación, de las ayudas de cheque-acceso a la vivienda, de las ayudas al alquiler, tanto al inquilino como al propietario, o de las ayudas de rehabilitación de viviendas, entre otras. Son, todos estos, expedientes complicados y complejos, que en la mayoría de las ocasiones terminan con un reconocimiento de la deuda en favor del promotor del expediente, pero con una correlativa declaración de imposibilidad de abono efectivo, debido a la ausencia de crédito presupuestario suficiente.

Como se expone en la parte del presente Informe anual dedicado a la vivienda, el Síndic de Greuges entiende, y así lo ha puesto de manifiesto en las resoluciones dictadas en dichos expedientes, los problemas de liquidez que se derivan de la crisis presupuestaria, pero no puede, a pesar de ello, dejar de instar a la Administración para que adopte todas las medidas que sean precisas para proceder al pronto pago de las cantidades adeudadas.

En atención a la situación descrita brevemente en las líneas anteriores, que no es más que el diagnóstico que ofrece el ejercicio de las funciones de control desde una

Institución como la del Síndic de Greuges, se ha continuado insistiendo en la necesidad de que las medidas de la Generalitat Valenciana y los Ayuntamientos deban seguir dirigiéndose a hacer efectivo el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, mediante la articulación de políticas de integración e inclusión social que contemplen la accesibilidad a la vivienda, prestando especial atención al primer acceso a la vivienda, la integración de personas con capacidades reducidas, tanto físicas como sensoriales, la posibilidad de ofrecer el disfrute de la vivienda a las familias y personas con menores recursos económicos y la integración de los inmigrantes, de las personas de étnia gitana y de otros colectivos especialmente necesitados.

Como en ejercicios anteriores, y en cuanto a las políticas públicas destinadas a lograr dichos objetivos, se ha hecho especial hincapié en la necesidad de diseñar acciones que coadyuven al incremento efectivo del número de viviendas de protección oficial, ante el fuerte incremento de la demanda, la potenciación de la renta básica de emancipación, el mantenimiento de las ayudas para acceder a una vivienda previstas en los Planes Estatales, Autonómicos o Municipales de Vivienda, así como la adopción de las medidas precisas para lograr el efectivo abono de las ayudas ya reconocidas y la elaboración de políticas que tiendan a la rehabilitación de las viviendas y a la eliminación de las barreras arquitectónicas y, en general, a garantizar el adecuado estado de conservación y mantenimiento del parque público de viviendas existente.

4.9. Derecho a un medio ambiente adecuado

Durante el año 2013, en materia medioambiental, el problema que más se ha suscitado en las quejas presentadas ante esta Institución sigue siendo el relativo a la contaminación acústica, ya sea la proveniente de los espacios o instalaciones públicas como la generada por establecimientos privados, con o sin ambientación musical, así como otras fuentes puntuales de diversa índole, reproduciéndose las problemáticas habituales.

En relación con esta problemática, hemos vuelto a incidir en la necesidad de aplicar con el máximo rigor el régimen de la licencia ambiental, tanto en lo que se refiere a exigir su tenencia por parte de los titulares de los establecimientos, como en cuanto al desarrollo de las potestades de inspección, imposición de medidas correctoras y sanciones correspondientes en caso de incumplimientos, pues no hay que olvidar que este tipo de autorizaciones tienen una naturaleza operativa o reglamentaria, al tratarse de licencias de tracto sucesivo y que, en su consecuencia, pueden ser objeto de actualización sobrevenida cuando sea necesario.

En las recomendaciones emitidas por esta Institución en 2013 se recuerda a las Administraciones competentes, tanto la local como la autonómica, la jurisprudencia adoptada tanto por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, como por el Tribunal Supremo y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

La sólida doctrina jurisprudencial emanada por dichos Tribunales permite conectar la indemnidad frente al ruido con derechos constitucionales del máximo rango de protección, como son los derechos a la inviolabilidad del domicilio, a la salud, a la vivienda digna, o a un medio ambiente adecuado. Se recuerda, asimismo, a las

Administraciones que la inactividad frente a este tipo de problemas viene siendo reconocida en los Tribunales como elemento generador de responsabilidad patrimonial.

De forma reiterada, se ha venido insistiendo por parte de la Institución en que el funcionamiento no autorizado debe merecer la aplicación de la medida cautelar de suspensión de la actividad junto con la apertura del correspondiente expediente sancionador; para los establecimientos con licencia, venimos repitiendo que debe ejercerse la actividad inspectora e imponer las medidas correctoras que resulten precisas.

Además de los establecimientos o locales comerciales, nos hemos encontrado con otro tipo de fuentes de contaminación acústica de contenido diverso, pudiendo citar el funcionamiento de casales falleros, festeros, etc., los comportamientos incívicos entre vecinos o los ruidos procedentes del tráfico de vehículos a motor.

En todos los casos hemos efectuado las correspondientes recomendaciones, instando a las Administraciones competentes a adoptar las medidas necesarias, tanto de tipo sancionador como preventivo, para evitar o, al menos, minimizar estos hechos.

La Ley valenciana 2/2006 de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, que desarrolla en nuestro ámbito la legislación básica ambiental del Estado, y que regula la autorización ambiental integrada así como la licencia ambiental, proporciona instrumentos fundamentales para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos y su aplicación debe ser efectiva.

Debemos destacar de nuevo la necesidad de actuar en la prevención y corrección estructural de estas situaciones, para lo que la normativa sectorial sobre contaminación acústica -Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica-, establece mecanismos de gran interés como son la planificación acústica o la posibilidad de declarar determinadas zonas en situación de saturación acústica. Como ya hemos dicho en Informes anuales precedentes, debemos incidir en la necesidad de desarrollar al máximo estas posibilidades en los municipios de la Comunidad Valenciana.

Otro de los campos en los que esta Institución ha tenido que intervenir para procurar la corrección de deficiencias en las conductas administrativas ha sido el acceso a la información ambiental. En este tipo de asuntos la iniciación de la queja suele deparar la solución del conflicto sin necesidad de emitir pronunciamientos específicos.

Se han recibido quejas procedentes de diversos colectivos de defensa del medio ambiente tanto por no haber obtenido respuesta alguna a sus peticiones de información como por haber obtenido respuestas parciales o insuficientes; en algún caso se ha denegado la información por entender que ciertas cuestiones exceden el ámbito ambiental, resultando cuanto menos dudosa esta interpretación dado el alcance expansivo de esta materia y su carácter transversal en numerosas políticas administrativas.

La Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE), viene a establecer que

para hacer efectivos el derecho a un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona y el deber de conservarlo, todas las personas podrán ejercer los siguientes derechos en sus relaciones con las autoridades públicas:

1) *En relación con el acceso a la información*:

a) A acceder a la información ambiental que obre en poder de las autoridades públicas o en el de otros sujetos en su nombre, sin que para ello estén obligados a declarar un interés determinado, cualquiera que sea su nacionalidad, domicilio o sede.

b) A ser informados de los derechos que le otorga la mencionada ley y a ser asesorados para su correcto ejercicio.

c) A ser asistidos en su búsqueda de información.

d) A recibir la información que soliciten en los plazos máximos establecidos.

e) A recibir la información ambiental solicitada en la forma o formato elegidos.

f) A conocer los motivos por los cuales no se les facilita la información, total o parcialmente, y también aquellos por los cuales no se les facilita dicha información en la forma o formato solicitados.

g) A conocer el listado de las tasas y precios que, en su caso, sean exigibles para la recepción de la información solicitada, así como las circunstancias en las que se puede exigir o dispensar el pago.

2) *En relación con la participación pública*:

a) A participar de manera efectiva y real en la elaboración, modificación y revisión de aquellos planes, programas y disposiciones de carácter general relacionados con el medio ambiente incluidos en el ámbito de aplicación de la referida Ley.

b) A acceder con antelación suficiente a la información relevante relativa a los referidos planes, programas y disposiciones de carácter general.

c) A formular alegaciones y observaciones cuando estén aún abiertas todas las opciones y antes de que se adopte la decisión sobre los mencionados planes, programas o disposiciones de carácter general y a que sean tenidas debidamente en cuenta por la Administración Pública correspondiente.

d) A que se haga público el resultado definitivo del procedimiento en el que ha participado y se informe de los motivos y consideraciones en los que se basa la decisión adoptada, incluyendo la información relativa al proceso de participación pública.

e) A participar de manera efectiva y real, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación aplicable, en los procedimientos administrativos tramitados para el otorgamiento de las autorizaciones reguladas en la legislación sobre prevención y control integrado de la contaminación, para la concesión de los títulos administrativos regulados en la legislación en materia de organismos modificados genéticamente, y para la emisión de

las declaraciones de impacto ambiental reguladas en la legislación sobre evaluación de impacto ambiental, así como en los procesos planificadores previstos en la legislación de aguas y en la legislación sobre evaluación de los efectos de los planes y programas en el medio ambiente.

3) *En relación con el acceso a la justicia y a la tutela administrativa*:

a) A recurrir los actos y omisiones imputables a las autoridades públicas que contravengan los derechos que dicha Ley reconoce en materia de información y de participación pública.

b) A ejercer la acción popular para recurrir los actos y omisiones imputables a las autoridades públicas que constituyan vulneraciones de la legislación ambiental en los términos previstos en mentada Ley.

4) *Cualquier otro que reconozca la Constitución o las leyes*.

Por lo tanto, el acceso a la información ambiental tiene una doble dimensión activa y pasiva. En la primera vertiente, se obliga a las Administraciones Públicas a informar a los ciudadanos sobre los derechos que les reconoce la Ley y a ayudarles en la búsqueda de la información, al tiempo que se impone la obligación de elaborar listas de las autoridades públicas que poseen información ambiental, que deberán ser públicamente accesibles con el fin de que los ciudadanos puedan localizar la información que precisan con la mayor facilidad.

Se amplía considerablemente el tipo de información objeto de difusión, identificando unos mínimos de obligado cumplimiento en función de su importancia y de su urgencia. Además, para evitar y prevenir daños en caso de amenaza inminente para la salud humana o el medio ambiente, deberá difundirse la información que permita adoptar las medidas necesarias para paliar o prevenir el daño.

En cuanto a la segunda vertiente, la Ley pretende superar algunas de las dificultades detectadas en la práctica anterior, de forma que la obligación de suministrar la información no deriva del ejercicio de una competencia sustantiva sino del hecho de que la información solicitada obre en poder de la autoridad a la que se ha dirigido la solicitud, o del de otro sujeto en su nombre. Se reduce el plazo de contestación a un mes y sólo podrá ampliarse cuando el volumen y la complejidad de la información lo justifiquen. También la regulación de las excepciones a la obligación de facilitar la información ambiental supone un avance notable, puesto que la denegación no opera automáticamente, sino que la autoridad pública deberá ponderar en cada caso los intereses públicos en presencia, y justificar la negativa a suministrar la información solicitada. Y, en todo caso, los motivos de excepción deberán interpretarse de manera restrictiva.

Los problemas relacionados con el funcionamiento de determinadas industrias, especialmente en lo referente al tratamiento de sus emisiones y residuos, ha sido objeto de análisis en algunas quejas. En estos casos, es necesario examinar tanto el contenido de los títulos de funcionamiento con que cuentan las citadas actividades como el cumplimiento de las condiciones fijadas en los mismos.

Las emisiones a la atmósfera de productos tóxicos ha sido objeto de evaluación en alguna queja, como se verá en la relación temática en materia ambiental.

No hay que olvidar la problemática recurrente de las emisiones de radiaciones no ionizantes que producen las instalaciones de telefonía móvil. En este tema, nos hemos centrado básicamente en comprobar si las citadas instalaciones cuentan con las correspondientes licencias urbanísticas o ambientales, así como, en su defecto, si se han actuado las potestades correspondientes de restauración de la legalidad.

Respecto al tratamiento integral del agua y su incidencia ambiental, destacamos las quejas planteadas sobre la localización o ubicación inadecuada de depuradoras, causantes de contaminación acústica y afección a la salud y bienestar público de las personas, por el ruido que producen las depuradoras en su funcionamiento y el mal olor que desprenden, lo que supone un importante quebranto para la calidad de vida de quienes habitan las viviendas más próximas a las mismas, lo que podría llegar a significar, incluso, una eventual afección a la salud de las personas que sufren dicho ruido, así como por los posibles agentes contaminantes que de ellas dimanan, los cuales puede afectar igualmente a la salud y bienestar público de dichas personas, al tratarse de una actividad fabril molesta, peligrosa, insalubre y nociva, según el nomenclátor vigente. Hemos reiterado la recomendación consistente en que no sean ubicadas en el suelo urbano residencial, para garantizar un medio ambiente adecuado y conforme a los valores que sobre el mismo predica nuestra Constitución y nuestro Estatuto de Autonomía.

4.10. Derechos lingüísticos

En este capítulo damos cumplimiento a la obligación recogida en el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, consistente en "dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunidad Valenciana a que esta Ley se refiere".

En consecuencia, en este apartado inicial se pretende dar cumplimiento a ese mandato legal y realizar una valoración del estado de protección de esos derechos a partir del análisis que, en materia de cooficialidad lingüística, los valencianos han sometido a la consideración del Síndic de Greuges, y, en concreto, sobre el grado de respecto de la Administración pública valenciana, en este caso, a los derechos lingüísticos de la ciudadanía valenciana.

El artículo 3 de la Constitución Española dispone que el castellano es la lengua oficial del Estado y señala que el resto de las lenguas españolas serán también oficiales en las Comunidades Autónomas, de conformidad con sus respectivos Estatutos de Autonomía.

De esta forma, nuestra Norma Fundamental resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural, y habrá de ser objeto de especial protección, y en conexión con lo que dispone el artículo 6 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, encomienda a la Generalitat garantizar el uso, normal y oficial, tanto del castellano como del valenciano, por lo que se instaura un régimen que impone a los poderes públicos, tanto autonómicos como locales, la

obligación de conocer y usar las dos lenguas oficiales, sin que, en ningún caso, pueda prevalecer una sobre otra.

Asimismo, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano (en adelante, LUEV), dictada en desarrollo del citado mandato estatuario, establece en su artículo 2 que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat y de la Administración Pública, como también de la local y de todas las Corporaciones e Instituciones públicas que de ella dependan.

De conformidad con cuanto antecede, no hay duda sobre la obligación de la Administración pública valenciana, tanto autonómica como local, de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con las personas y facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas; cooficialidad que ha de ser patente en todas las manifestaciones públicas y desterrar cualquier forma de discriminación.

El preámbulo de la LEUV, vigente desde hace más de 30 años, y en idéntico sentido que el propio Estatuto de Autonomía, señala el compromiso de la Generalitat en la defensa del patrimonio cultural de la Comunidad Valenciana y, de manera especial, en la recuperación del valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo del que se constituye su seña de identidad más peculiar, y es por eso, por lo que la Generalitat tiene la obligación legal de impulsar el uso del valenciano en todos los ámbitos sociales a fin de superar la todavía desigualdad existente respecto al castellano.

La legislación respecto al uso del valenciano es clara, y no admite interpretación alguna, y aún cuando esta Institución viene reconociendo los esfuerzos de la Administración valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunidad, no puede sino llamar la atención sobre el hecho de que la LUEV, en su Título Tercero, reconoce el derecho de todas las personas a ser informadas por los medios de comunicación social tanto en valenciano como en castellano, y a utilizar indistintamente las dos lenguas, atribuyendo al Consell de la Generalitat Valenciana la promoción y la utilización del valenciano en aquellos que dependen de la Generalitat. Un compromiso que, como no puede de otra manera, ha de extenderse a los nuevos medios de comunicación y a las nuevas realidades tecnológicas.

En consecuencia, esta Institución, como garante de los derechos lingüísticos de las personas, viene instando, al igual que en años anteriores, a la Administración Autonómica, Local y a las Corporaciones e Instituciones públicas que de ella dependen, para que revisen los contenidos de sus respectivas páginas web, de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, aún cuando es consciente del esfuerzo que, sobre todo para los pequeños Ayuntamientos, supone económicamente la configuración de una página web; preterida ante necesidades de más urgente atención, como los servicios sociales, infraestructuras mínimas, dependencia, educación, menores, ancianos, mujeres, etc.

Asimismo, también reconocemos el enorme esfuerzo presupuestario que las distintas Administraciones públicas están desplegando en aras a que la rotulación de servicios públicos y/o señalización viaria observen el uso del valenciano en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

Si bien es cierto que, en ocasiones, no nos queda otra opción que aceptar los argumentos de la Administración cuando nos advierte que rotular todos los mensajes en castellano y valenciano no es aconsejable, debido a que en la señalización urbana se utilizan carteles de dimensiones reducidas y han de colocarse en los bordes, compartiendo con árboles, farolas, semáforos y otros elementos que dificultan la visibilidad, ya que la distancia a la que un conductor lee el mensaje contenido en una señal es igual a seiscientas veces la altura de la letra, por lo que, en ocasiones, debe optarse por rotular sólo en una de las dos lenguas cooficiales.

No obstante lo anterior, vienen siendo constantes las recomendaciones que dirigimos a la Administración pública valenciana para que en futuros trabajos de señalización viaria o de servicios públicos adopte las medidas necesarias para que la cooficialidad lingüística sea, en nuestra Comunidad, real y efectiva.

Esta Institución también ha tenido ocasión de pronunciarse sobre el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en los servicios públicos en valenciano, ya que la integración lingüística en las dos lenguas oficiales comporta la obligación para los poderes públicos de facilitar los instrumentos necesarios para que así sea y, por tanto, la obligación de que los funcionarios tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado o para que las comunicaciones practicadas por la Administración se realicen en la lengua solicitada por las personas interesadas.

La comunicación exclusivamente en castellano, una vez que la persona interesada ha manifestado su voluntad de que le sea practicada en valenciano, constituye una limitación de los derechos lingüísticos de las personas y una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística sobre la que a menudo viene pronunciándose el Síndic de Greuges.

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES

El art. 9.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, reconoce la potestad de iniciar investigaciones de oficio, esto es, sin necesidad de que se presente alguna queja o reclamación por parte de la ciudadanía, con el objeto de comprobar si los derechos y libertades de la ciudadanía pueden haber sido vulnerados, colectiva o individualmente, como consecuencia de actuaciones u omisiones de la Administración autonómica y local.

A.1) Iniciadas en 2013

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2013:

Queja de oficio nº 1/2013 (expediente nº 1300471), sobre la huelga de limpieza en el Hospital General de Alicante.

A través de los medios de comunicación, esta Institución tuvo conocimiento de la situación de falta de limpieza de diversos espacios comunes del Hospital General de Alicante. Concretamente, algunas zonas presentaban suciedad y restos de basura como consecuencia de la huelga de los/as trabajadores/as del servicio de limpieza. En este sentido, de las noticias se desprendía:

- Los servicios mínimos funcionan al 100 % en la limpieza en las zonas de alto riesgo, como quirófanos, cirugía, UCI, urgencias, neonatología y paritorios.

- La limpieza se había reducido a la mitad en unidades de hospitalización, lavandería, laboratorios, radiología, psiquiatría y prestación nocturna.

- Solo se prestaba en un 25 % en salas de espera, consultas externas y resto de zona del hospital.

Si bien, el servicio de limpieza del referido hospital estaba adjudicado por la Conselleria de Sanidad a una empresa privada, la responsabilidad de la correcta ejecución del referido contrato administrativo correspondía a la Administración Valenciana.

La actuación de oficio del Sindic de Greuges tenía como objeto, de un lado, verificar la situación y, de otro lado (en caso de confirmarse la misma), determinar las medidas que adoptaría la Administración para solucionar el problema planteado. En este sentido, desde esta Institución se realizaron las siguientes actuaciones:

- 9/01/2013 entrevista del Adjunto Segundo del Síndic de Greuges y del asesor responsable de la tramitación de la queja con representantes del Hospital (Director Gerente, Directora Económica y Subdirectora Económica).

- 9/01/2013 entrevista del Adjunto Segundo del Síndic de Greuges y del asesor responsable de la tramitación de la queja con representantes del Comité de Huelga de los sindicatos UGT, CCOO y CGT.

- 10/01/2013 Gestión telefónica por parte del Adjunto Segundo con el Secretario Autonómico de la Conselleria de Sanidad.

El 11/01/2013 fue desconvocada la huelga de limpieza del Hospital General de Alicante ya que los empleados, a lo largo del día, habían cobrado la nómina que se les adeudaba: la correspondiente al mes de diciembre de 2012.

La plantilla de limpieza se había reincorporado al trabajo al objeto de reestablecer, a la mayor brevedad posible, la normalidad en el servicio de limpieza del hospital, si bien el Comité de Empresa preveía que esta situación no se producirá hasta el lunes 14/01/2013.

A la vista de lo anterior, procedimos al cierre y archivo de nuestras actuaciones sin perjuicio de que posteriores circunstancias aconsejasen su reapertura.

Queja de oficio nº 2/2013 (expediente nº 1302112), sobre agresividad de menores en la red.

Acordamos de oficio la apertura de una investigación ante las noticias aparecidas en la prensa de Castellón cuyo titular era "Menores de Castellón se agreden en Youtube".

Las referidas noticias se refieren a que un grupo de menores que se hacen llamar "Dickstroyers Castellón" que colgaron en Youtube un video dándose patadas en la cabeza, golpes en los testículos o puñetazos con guantes de boxeo en una explanada de la Avenida del Mar o en una tienda de deportes. Los niños, de sólo 15 años, copian estas conductas del programa Jacas que emite MTV.

El Síndic de Greuges consideró necesario elaborar un informe sobre este asunto, al objeto de conocer sus orígenes, el nivel de implantación en los jóvenes, conocimiento que de este fenómeno tienen los padres y actuaciones que se están llevando a cabo por las distintas Administraciones en la prevención y corrección de este tipo de conductas.

Por todo ello, solicitamos al Excmo. Ayuntamiento de Castellón de la Plana y a la Conselleria de Bienestar Social que emitieran los informes necesarios para esclarecer todos los extremos indicados en el párrafo anterior.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana nos informó en los siguientes términos:

"(...) Sobre el asunto antes mencionado, y habiendo indagado por parte de los agentes de esta Policía Local que se ocupan en temas relacionados con menores, nos indican que respecto a los orígenes de este comportamiento, es un plagio de una serie de televisión americana "MTV" de gran audiencia entre los jóvenes.

Dicho programa de televisión se le denomina Jackass, y presentaba a una pandilla de chavales que trataban de explorar los límites del dolor, la escatología y el ridículo para provocar las risas de los televidentes, buscando en todo momento el máximo riesgo y peligro posible: para divertir a los televidentes.

También existe un videojuego Jackass, en el que los juegos son tirarse de un acantilado, montar en coches de choque en un edificio de 12 pisos, jugar golf con granadas y como objetivo darle a las ventanas de una casa, hacer una carrera en saltarines en el techo de unos edificios 15 pisos, bailar en calzoncillos en medio de una tienda, andar en una balsa hinchable en medio de un alcantarillado con cocodrilos.

Respecto al conocimiento de los padres, los mismos conocen que la serie de televisión MTV es la más vista entre los adolescentes, pero el fenómeno Jackass y su difusión no les llega directamente ya que los jóvenes utilizan las redes sociales tipo Twenti, Facebook y YouTube, colgando en las mismas cualquier tipo de video o imágenes.

En relación a las actuaciones que se están llevando a cabo por la Administración en la prevención y corrección de este tipo de conductas, cabe destacar que desde esta Policía Local se realizan Campañas de Concienciación sobre Drogas, Alcohol y Conductas Incívicas, pero no se debe olvidar que los hechos descritos en la queja son en todo momento con el consentimiento expreso de los autores, para ellos no son más que un medio para darse a conocer en las redes sociales (...)".

Por su parte, la Conselleria de Bienestar Social emitió un informe con las siguientes consideraciones:

"(...) La Conselleria de Bienestar Social comparte la preocupación e interés por prevenir actuaciones como las realizadas por ese grupo de menores por lo que se explicitan a continuación los programas preventivos que se llevan a cabo con los colectivos de riesgo.

El artículo 133 de la Ley 12/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad Valenciana, establece que para evitar que los menores entren en el sistema de reeducación, la Generalitat dará

prioridad a las actuaciones preventivas, incidiendo en los factores de riesgo que originan la marginación y la delincuencia, promocionando los servicios y programas que apoyen la atención del menor en situación riesgo en su entorno, mediante actuaciones específicas de ocio, formación, promoción ocupacional, empleo, convivencia familiar y otras que contribuyan a la adecuada socialización de los menores.

Como se observa de lo dispuesto por el citado precepto, la prevención en materia de menores requiere que se realicen actuaciones en diversos ámbitos. Desde la Dirección General del Menor, en el ejercicio de sus competencias, se desarrollan políticas preventivas y de promoción del bienestar de los menores, en las que se tiene en cuenta la coordinación con los servicios de las redes públicas de atención primaria y especializada. Destacan en este ámbito el apoyo técnico y financiero de esta Dirección General a los Servicios especializados de atención a menores en situación de riesgo o con medidas jurídicas de protección, y sus familias (SEAFI), y a los centros de día de menores.

Los Servicios especializados de atención a menores en situación de riesgo o con medidas jurídicas de protección, y sus familias (SEAFI), son unos servicios que se configuran como equipos específicos de carácter interdisciplinar y especializado, que complementan a los Equipos municipales de servicios sociales generales (EMSSG) dependientes de los Ayuntamientos, realizando una intervención técnica más personalizada (orientación psicosocial, mediación familiar y terapia familiar).

En concreto, los SEAFI intervienen a instancias del EMSSG cuando el menor y su familia requieren de una intervención especializada que implica tiempo y dedicación prolongada, que el EMSSG por esas mismas razones no puede ofrecer.

Las técnicas de intervención que realizan los SEAFI son las siguientes:

1.- Orientación psicosocial; intervención cuyo objetivo es fortalecer las capacidades de la familia y los vínculos que unen a sus miembros, con el fin de que resulten capaces de estimular tanto su progreso personal, como su bienestar emocional.

2- Mediación familiar; vía de resolución de conflictos, donde las partes cuentan con la ayuda del mediador especializado, como persona imparcial que diseña un proceso para que éstas puedan dialogar y llegar a acuerdos.

3.- Terapia familiar; tratamiento especializado dirigido al conjunto de la familia, o a alguno de sus miembros, con la finalidad de provocar cambios en las relaciones familiares que hagan a la familia competente para normalizar sus relaciones personales y sociales.

La Conselleria de Bienestar Social financia anualmente los Servicios especializados de atención a menores en situación de riesgo o con medidas jurídicas de protección, y sus familias (SEAFI), a través del Capítulo IV de los presupuestos. Esta financiación en el presente año 2013 se realiza al amparo de la Orden 8/2012, de 28 de diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la cual se regulan y convocan ayudas dirigidas a programas de atención a menores en situación de riesgo o con medidas jurídicas de

protección, para el año 2013. Asimismo esta Orden establece el régimen de actuación y funcionamiento de los SEAFI.

Por lo que se refiere al apoyo que la Dirección General del Menor presta a los centros de día de menores, éstos constituyen unos recursos esenciales de carácter preventivo, y se configuran como establecimientos en los que se prestan, en horario diurno, servicios complementarios de soporte y apoyo familiar, contribuyendo a paliar las carencias de los menores y mejorar su proceso de integración social, familiar y laboral.

Son recursos preventivos, recomendables para menores que necesitan un apoyo a la socialización en su propio medio, bien porque manifiestan comportamientos de inadaptación social, o bien porque culminan un proceso de acogimiento residencial y necesitan una orientación personal, formativa y sociolaboral. Asimismo, los centros de día de menores son recursos básicos en las situaciones de riesgo.

Los centros de día prestan servicios de apoyo socioeducativo y familiar, de ocio y tiempo libre, de carácter ocupacional y rehabilitados de apoyo escolar, y de orientación sociolaboral y profesional. Funcionan preceptivamente, de lunes a viernes, de enero a junio y de septiembre a diciembre. Los meses de julio y agosto podrán permanecer un mes con actividad y otro sin actividad.En cuanto a la tipología se distinguen:

a) Centros de apoyo convivencial y educativo: centros de convivencia que ofrecen actividades culturales, recreativas y de apoyos extraescolares. Funcionan por la tarde, después del horario escolar.

b) Centros de inserción sociolaboral: centros destinados a adolescentes y jóvenes con la finalidad de adquisición de habilidades, actividades ocupacionales y talleres de trabajo (electricidad, mecánica, etc.).

Los centros de día de menores son de titularidad tanto de los ayuntamientos como de entidades privadas sin ánimo de lucro, las cuales colaboran con las entidades locales en el desarrollo de programas preventivos para menores en situación de riesgo. Los centros de día de menores, tanto los de titularidad de los ayuntamientos como los de entidades privadas sin ánimo de lucro, son financiados por la Dirección General del Menor, bien mediante vía conciertos de carácter plurianual (actualmente están vigentes los conciertos para el periodo 2009-2013), o bien mediante subvenciones anuales. La subvención para el presente año 2013 se realiza al amparo de la Orden 8/2012, de 28 de diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la cual se regulan y convocan ayudas dirigidas a programas de atención a menores en situación de riesgo o con medidas jurídicas de protección para el año 2013 (...)".

Ante estas informaciones, acordamos el cierre de la queja, debiendo indicar que el Síndic de Greuges ha trasladado a las Administraciones implicadas su máxima preocupación por el tema de la violencia en las redes sociales y muy especialmente la que afecta, como protagonistas o víctimas, a menores de edad.

Queja de oficio nº 3/2013 (expediente nº 1302230), sobre supresión de comedor escolar en colegio de educación especial.

Esta Institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que 136 alumnos de educación especial, matriculados en un Centro de Educación Especial de la provincia de Alicante, no dispondrían de comedor a partir del 1 de febrero de 2013, ya que la empresa que venía prestando el servicio de catering no había cobrado de la Generalitat Valenciana una deuda por tal servicio.

El cierre afectaría, de ser cierto, a alumnos de entre 3 y 23 años, procedentes de diversas localidades, por lo que el Síndic de Greuges determinó la apertura de una queja de oficio en aras de contrastar cuanto ha quedado dicho, puesto que los alumnos procedentes de otras localidades con necesidades educativas especiales se verían seriamente perjudicados, ya que el transporte escolar no dispondría materialmente de tiempo suficiente para recoger a los alumnos al finalizar las clases de la mañana, a las 13 horas, y volver a llevarlos al centro a las 15 horas, tras comer en sus respectivos domicilios.

La investigación se dirigió a las Consellerias de Educación, Cultura y Deporte y a la de Hacienda y Administración Pública.

La cuestión se resolvió favorablemente, y al tener constancia por la Conselleria de Hacienda y Administración Pública de que se había regularizado el pago a la empresa de catering, se procedió a dar por concluida la actuación del Síndic de Greuges.

Queja de oficio nº 4/2013 (expediente nº 1305775), sobre deficiencias en instalaciones docentes prefabricadas.

Acordamos la incoación de una queja de oficio al tener conocimiento que el edificio originario de un CEIP de Alicante, pendiente de adecuación/rehabilitación por la aparición de grietas que hacían peligrar la integridad física del alumnado, personal docente, administrativo, etc., había obligado a trasladar, cuatro años atrás, al alumnado a aulas prefabricadas; aulas que también, con el transcurso del tiempo, se habían deteriorado sensiblemente, y sin que la Administración educativa hubiese realizado actuación alguna, pese a contar con informe de viabilidad y que el Plan CREAESCOLA había incluido una actuación en el centro originario, encomendándose a CIEGSA y publicándose en el DOCV el proyecto de obras en febrero de 2010.

Por su parte, tal como informó el Ayuntamiento de Alicante, en mayo de 2012, remitió memoria y valoración económica para acometer las reformas en 2013, por un importe de 398.093,50€ (IVA no incluido) y 126.378€ para la renovación total de las pistas deportivas, pero sin que a fecha de incoar la queja se hubiera acometido la adecuación/rehabilitación del edificio escolar ni reparado las aulas prefabricadas, circunstancia ésta que no fue merecedora de aprobación por el Síndic de Greuges, que dirigió una Resolución a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte recomendando que impulsara las actuaciones necesarias, incluidas las presupuestarias, para adecuar/rehabilitar el centro afectado; resolución que fue aceptada y que determinó el cierre y archivo del expediente abierto al efecto.

Queja de oficio nº 5/2013 (expediente nº 1313077), sobre la falta de seguridad vial de una calle de Castellón de la Plana.

A través de los medios de comunicación, esta Institución tuvo conocimiento del accidente ocurrido en la Avenida Vila-Real de la ciudad de Castellón de la Plana, con el resultado de muerte de un menor de edad.

A raíz de dicho accidente, se han puesto de manifiesto las posibles deficiencias que existen en las condiciones de seguridad de la citada vía, al tratarse de una calle de doble sentido de la circulación y doble carril, regulado exclusivamente por semáforos, en la que los vehículos suelen alcanzar altas velocidades. En este sentido, las noticias consultadas señalan que por parte de diferentes asociaciones se ha solicitado la adopción de medidas tendentes a garantizar la seguridad vial en dicho punto, como pueda ser la instalación de sistemas adicionales de reducción de la velocidad.

En el informe remitido a esta Institución por el Excmo. Ayuntamiento de Castellón de la Plana, se detallaban las circunstancias del accidente, señalándose no obstante que, en opinión de la sección de movilidad urbana de esa Administración, el mismo no puso de manifiesto problemas de seguridad en la vía, sino la existencia de una posible negligencia al cruzar la calle.

En este sentido, se hacía constar que los diferentes controles de velocidad no han detectado la existencia de un problema real de seguridad en la vía, en la medida en la que la tasa de conductas infractoras por exceso de velocidad no era elevada. Así, se señalaba que durante el año 2013 se han realizado 408 controles, habiéndose advertido exclusivamente 16 infracciones por exceso de velocidad.

Asimismo, se señalaba la baja siniestralidad de la vía, destacándose que en los últimos 4 años no se habían detectado accidentes graves, excluido el accidente mortal señalado.

Respecto de la posible adopción de medidas consistentes en la instalación de mecanismos reductores de la velocidad, los técnicos informantes desaconsejan la instalación de los mismos en las vías públicas urbanas, pues los mismos suelen generar quejas con posterioridad, por ruido, por parte de los vecinos.

En todo caso, se señala en el informe que se están estudiando las medidas a adoptar para mejorar las condiciones de seguridad de la vía.

A la vista del contenido del informe municipal remitido, acordamos la finalización de nuestras investigaciones, toda vez que el Ayuntamiento de Castellón de la Plana ha expuesto las actuaciones adoptadas para garantizar las condiciones de seguridad de la vía.

Queja de oficio nº 6/2013 (expediente nº 1315331), sobre supresión de comedor escolar.

Decidimos la incoación de oficio de una queja dirigida, fundamentalmente, a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, al tener conocimiento de la supresión del servicio de comedor escolar en un Centro de Atención Educativa Singular (CAES) de la provincia de Alicante, debido a que la Generalitat no había abonado a la empresa adjudicataria del catering diversos pagos pendientes. La supresión de dicho servicio afectaría a 260 alumnos con escasos recursos económicos.

Tras comunicarnos la citada Conselleria el pago de 52.281,08€ para hacer frente a la problemática suscitada, y evitar la supresión del servicio de comedor, dimos por finalizada nuestra actuación.

Queja de oficio nº 7/2013 (expediente nº 1316495), sobre el retraso en obtener la cédula de habitabilidad o licencia de primera ocupación en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

Se tuvo conocimiento, a través de las noticias aparecidas en diversos medios de comunicación, que los vecinos de la zona de Mestrets estaban teniendo problemas para regresar a sus viviendas tras la suspensión del programa de actuación integrada (PAI) que había impulsado el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.

Al parecer, los problemas consisten en la imposibilidad de contratar los servicios de luz y agua debido a las dificultades en obtener la licencia municipal de ocupación o cédula de habitabilidad por parte del Excmo. Ayuntamiento de Castellón. Sin este documento municipal, las compañías suministradoras de agua y luz no pueden dar el servicio.

La Cédula de Habitabilidad es el documento administrativo que acredita el cumplimiento de la normativa técnica sobre habitabilidad establecida por la Generalitat Valenciana, necesario para que cualquier clase de vivienda sea considerada apta a efecto de su uso residencial o de morada humana.

El art. 2 del Decreto 161/1989, de 30 de octubre, sobre Cédulas de Habitabilidad, dispone que "la ocupación de una vivienda, por cualquier título, requiere con carácter previo y obligatorio el haber obtenido la Cédula de Habitabilidad".

En cuanto al plazo para su otorgamiento, el artículo 195.1.a) de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (LUV), dispone que las solicitudes de licencia de ocupación o habitabilidad deberán resolverse por el Ayuntamiento en el plazo de un mes.

La brevedad del plazo está justificada en que "para la contratación de sus servicios, las empresas suministradoras de agua, energía eléctrica, gas, telefonía y telecomunicaciones exigirán al titular de la obra o actividad, la acreditación de la obtención de la correspondiente licencia municipal" (artículo 199.1 de la LUV).

Al objeto de conocer la actividad desarrollada por el Excmo. Ayuntamiento de Castellón de la Plana, solicitamos informe sobre las medidas municipales adoptadas para agilizar la tramitación de las licencias de primera ocupación o cédulas de habilitabilidad con el objeto de facilitar el regreso de los vecinos afectados a sus viviendas.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana informó sobre las medidas adoptadas agilizar el otorgamiento de la cédula de habitabilidad, por lo que pusimos fin a nuestras investigaciones.

Queja de oficio nº 8/2013 (expediente nº 1316512), sobre la atención a una familia británica por parte del servicio de urgencias del centro de salud de Calpe.

A través de la queja de una asociación y de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación que se vivió el 12/04/2013 en el Centro de Salud de Calpe por una familia de nacionalidad británica.

Según estas fuentes, en la madrugada del 12 de abril, llevaron a su hija de 8 meses de edad al centro de salud de Calpe cuando ya tenía 39º de temperatura (llegó a tener 41º) y vomitaba sin parar.

En el servicio de urgencias del centro de salud les dijeron que no la atendían si antes no pagaba, todo ello a pesar de contar con la tarjeta SIP de los padres y la provisional de la niña, el libro de familia y los pasaportes. El centro de salud les exigió que pagaran por anticipado los 132,59 euros que costaba la consulta.

Al no contar con la citada cantidad, los padres de la menor tuvieron que buscar un cajero. Habían llegado al centro de salud pasada la 1.30 horas de la madrugada y a las 3:00 horas el médico examinó a la pequeña.

Nos dirigimos a la Conselleria de Sanidad al objeto de contrastar los anteriores hechos así como solicitar información suficiente sobre la realidad de los mismos. La Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente en fecha 14/08/2013 nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) A la paciente no se le ha denegado asistencia sanitaria ni en el episodio que motivó esta queja, el producido el día 21 de abril, ni en las 24 asistencias sanitarias anteriores a ésta que se le han proporcionado en los servicios sanitarios públicos.

Se le prestó la asistencia sanitaria solicitada, informándoles a los padres de la necesidad de facturación, (existe datáfono para el pago con tarjeta en el propio centro de salud de Calpe), al ver la situación de aseguramiento "sin cobertura y privado".

Tal y como marca la normativa, a pesar de la condición de aseguramiento de la paciente que era y sigue siendo hasta la fecha, de tipo "sin cobertura y privado" y por tanto sujeto a facturación, se le ha prestado asistencia sanitaria cuando lo ha requerido.

La paciente nació en el Hospital de Denia el 24 de agosto de 2012, registrándose en el Sistema de Información Poblacional SIP como recién nacido, el día 27 de agosto de 2012. La madre, en esos momentos, estaba acreditada en SIP como beneficiaria de su padre, por lo que no era posible acreditar a la recién nacida como beneficiaria de su madre.

Se les informó que debían acudir al INSS (único organismo competente en aseguramiento), para poder incluir a su hija como beneficiaria del abuelo, entregándole la documentación necesaría para ello.

El INSS, para hacer esta gestión, precisa que lo padres no tengan cobertura, que la niña conviva con el abuelo (certificado de convivencia) y presentar documentos de haber iniciado los trámites del pasaporte del país de origen (UK).

El día 22 de abril de 2013 sigue en la misma situación y se vuelve a derivar al INSS, ya que siguen los padres sin realizar los trámites de pasaporte para que puedan incluir como beneficiaria a la menor.

A pesar de todo lo descrito, el día 30 de mayo de 2013 se les devuelve el importe cobrado por la asistencia, volviéndose a informar de la documentación que deben solicitar para incluir a la niña como beneficiaria, han transcurrido nueve meses desde su nacimiento y la niña sigue sin cobertura sanitaria pública".

Llegados a este punto, dimos por concluida la investigación iniciada de oficio, ya que de la misma no se desprendía que la actuación de la Administración hubiera vulnerado alguno de los derechos, libertades o principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

Queja de oficio nº 9/2013 (expediente nº 1316761), sobre programas de educación en valenciano.

Esta Institución es consciente que la enseñanza de y en valenciano es el vehículo idóneo para que nuestra lengua supere la todavía desigualdad respecto del valenciano, y para que los alumnos, al final del ciclo educativo obligatorio, se expresen, tanto oral como por escrito, en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

De ahí que, al conocer por los medios de comunicación la posible supresión en un IES de la provincia de Alicante del denominado Programa de enseñanza en Valenciano (PEV) en Bachillerato para el curso 2012/2013, acordamos de oficio la apertura de una investigación, a fin de determinar la veracidad de dichas informaciones.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y que determinó el cierre de la queja que nos ocupa, daba cuenta que el IES afectado tenía debidamente autorizados dos programas de educación bilingüe, el Programa de Enseñanza en Valenciano (PEV) y el Programa de Incorporación Progresiva (PIP), sin que en ningún caso hubiese iniciado gestión alguna que tuviera por objeto la supresión del PEV en el IES referido, y, por el contrario, habían sido activados diversos recursos para la completa puesta en práctica de dicho programa en las enseñanzas de Bachillerato.

En consecuencia, al constatar que el Programa de educación en Valenciano (PEV) era de plena y efectiva aplicación en el IES referido, se procedió al cierre y archivo del expediente abierto al efecto.

Queja de oficio nº 10/2013 (expediente nº 1317678), sobre el desarrollo de la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Esta Institución inició una investigación de oficio a fin de conocer el desarrollo de la Ley 7/2012 de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

La violencia de género es la máxima expresión de la desigualdad entre hombres y mujeres, por ello consideramos necesario velar por el cumplimiento y desarrollo de la citada Ley integral contra la violencia sobre la mujer.

Para el cumplimiento de la mencionada Ley, se hace necesario e imprescindible que ésta se concrete a través del correspondiente reglamento; por ello, y con la finalidad de conocer cuál es el desarrollo del mencionado reglamento es por lo que se inicia esta queja de oficio.

En concreto, el artículo 55 de la Ley 7/2012, establece un Fondo de Emergencia para mujeres víctimas de violencia, y así establece:

"Sin perjuicio de otras ayudas previstas para víctimas de violencia sobre la mujer, la Generalitat otorgará ayudas económicas inmediatas de pago único a estas mujeres para atender sus necesidades más urgentes en caso de emergencia.

La cuantía de estas ayudas, la calificación de la situación de emergencia, los requisitos para su concesión, su acreditación y pago, así como la creación, dotación y gestión de un fondo económico de emergencia para mujeres victimas de esta violencia, se determinarán reglamentariamente y serán satisfechas con cargo a los presupuestos de la Generalitat."

En base a este artículo procedimos a solicitar a Conselleria de Bienestar Social que nos remitiera el Reglamento del fondo de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género. Para el caso de que no se hubiese realizado, que nos concretara la fase de trabajo en la que se encuentra el Reglamento, así como la cuantía prevista para el mencionado fondo.

La Conselleria nos contestó que el Reglamento se encontraba en fase de tramitación administrativa.

A la vista del informe de la citada Conselleria, solicitamos ampliación del mismo, en el sentido de que, al no haberse publicado el reglamento, nos informara sobre el destino dado a las dos partidas incluidas en el presupuesto de 2013 para ese fondo, una de 200.000 € para mujeres y otra de 75.000€ para hijos e hijas víctimas de violencia de género.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir el correspondiente informe de la Conselleria de Bienestar Social.

Queja de oficio nº 11/2013 (expediente nº 1318035), sobre el pago del Impuesto sobre Bienes Inmubles (IBI) en viviendas sociales.

Se ha tenido conocimiento a través de la queja interpuesta por un ciudadano, así como en la prensa escrita, que el Instituto Valenciano de la Vivienda (IVVSA), les está repercutiendo a sus inquilinos el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de las viviendas sociales, y del mismo modo, el IVVSA no lo abona en sus viviendas que están desocupadas.

Tal y como establece el IVVSA en su pagina web *"el objetivo del IVVSA perseguirá un fin más social, centrándose en proporcionar vivienda a familias con riesgo potencial de exclusión social y aquellas que presentan escasos recursos económicos."*

En ese sentido, según lo reflejado tanto en los medios de comunicación, principalmente en prensa, como en el escrito del autor de la queja mencionada anteriormente, no es ético o se encuentra muy lejos del objetivo señalado anteriormente, que a las familias con mayores dificultades, es decir, *"con escasos recursos económicos"*, les obliguen a realizar el pago de algo que le corresponde exclusivamente al IVVSA como propietario, ya que la adjudicación de dichas viviendas ha sido debido a su situación especial, por lo que repercutirles el IBI es ahogar más a familias *"con riesgo potencial de exclusión social"*.

En consecuencia, acordamos la apertura de una queja de oficio con el fin de investigar y conocer los hechos descritos en relación con la repercusión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles a familias con riesgo potencial de exclusión social y aquellas que presentan escasos recursos económicos, las cuales residen en viviendas sociales del Instituto Valenciano de la Vivienda en estos momentos actuales de crisis económica, en los que el ciudadano necesita más ayuda de la Administración pública y nos más cargas económicas.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de esta queja.

Queja de oficio nº 12/2013 (expediente nº 1318036), sobre posible discriminación en las ayudas para emprendedores

Se ha tenido conocimiento, a través de la queja interpuesta por un ciudadano, así como por los medios de comunicación, que las últimas ayudas a emprendedores para el año 2013, aprobadas por la Generalitat Valenciana, están dirigidas exclusivamente a personas desempleadas inscritas como demandantes de empleo y que se constituyan como personal autónomo o profesional a partir del 1 de junio de 2013, sin contemplar ayudas para quienes se hubieran constituido con anterioridad a dicha fecha.

Efectivamente, según lo reflejado en la Orden 17/2013, de 5 de junio, de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por la que se regula y convoca la concesión de subvenciones de fomento del empleo dirigido a emprendedores para el año 2013, en su artículo 2.1.1 establece que los beneficiarios serán *"las personas desempleadas, inscritas como demandantes de empleo en el correspondiente centro SERVEF, que se constituyan en personal autónomo o profesional desde el 1 de junio de 2013*."

En consecuencia, esta Institución decidió abrir una queja de oficio con el fin de investigar y conocer los hechos descritos en relación con la Orden 17/2013, de 5 de junio, ya que no menciona nada al respecto con los que se han constituido como personal autónomo antes del 1 de junio de 2013, de tal forma que se pudiera estar produciendo una discriminación con respecto a ellos.

Por su parte, la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo nos remitió un informe en el que concluían que *"(...) de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 de la citada orden, no resultan beneficiarios los desempleados que se hayan constituido*

como autónomos antes del 1 de junio de 2013, sin que exista la previsión de modificar esta circunstancia (...)".

Queja de oficio nº 13/2013 (expediente nº 1318037), sobre instalación de letrinas en CEIP.

La clausura debido a la rotura del techo y el peligro de desprendimientos de los aseos en un CEIP determinó que el Ayuntamiento instalara en el patio del mismo dos letrinas portátiles, que por su tamaño y altura impedían a los menores, de edades comprendidas entre 3 y 6 años, llegar al retrete, ya que estaban diseñados para adultos.

La citada circunstancia supuso la incoación, de oficio, de una queja por el Síndic de Greuges, dirigida tanto a la Administración autonómica como local.

La cuestión se resolvió favorablemente y la queja se cerró y archivó, al recibir y constar en el expediente las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento para, no solo afianzar los aseos ordinarios, sino para sustituir, en tanto, los retretes y lavabos instalados en el patio provisionalmente.

Queja de oficio nº 14/2013 (expediente nº 1318065), sobre la posible situación de desprotección de un menor.

Tuvimos conocimiento de unos hechos acaecidos en la localidad de Sagunto, los cuales afectan a la situación de desprotección de un menor de 17 años y a una menor de 15 meses de edad. Toda vez que la citada información, recogida en los medios de comunicación, parece indicar que la menor de quince meses ha quedado bajo la custodia de la madre, se considera oportuno la apertura de queja de oficio, al objeto de investigar las medidas de protección adoptadas por la Conselleria de Bienestar Social, a fin de procurar la eliminación o reducción de factores de riesgo que existen sobre la citada menor.

En el informe emitido por la Conselleria de Bienestar Social se indica que el Ayuntamiento de Sagunto está realizando el seguimiento del caso y desarrollando el correspondiente programa de intervención familiar, por lo que no procede la adopción de medidas de protección que supongan la separación del niño de su entorno familiar. A la vista de esta información, acordamos el cierre de la queja.

Queja de oficio nº 15/2013 (expediente nº 1318266), sobre custodia compartida.

El Síndic de Greuges ha tenido ocasión de pronunciarse en algunas quejas sobre determinados conflictos que surgen, a veces, como consecuencia de la negativa de algún centro escolar a entregar al progenitor no custodio información sobre el historial de sus hijos, o sobre el historial académico de éstos, o bien sobre actividades extraescolares, tutorías, etc.

De ahí que, al tener conocimiento por los medios de comunicación y por un particular, que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, había consensuado con diversas asociaciones de custodia compartida unas instrucciones dirigidas a los centros docentes de la Comunidad Valenciana para regular las relaciones de los centros con los padres y madres de alumnos, separados, divorciados o que no conviven, surgiera la necesidad de

conocer de primera mano el contenido del protocolo o instrucciones consensuadas al efecto, y más teniendo en cuenta la publicación de la Ley 5/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de relaciones familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven (DOCV 5/4/2011).

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte informó al Síndic de Greuges que, efectivamente, con fecha 11 de septiembre de 2013, se había presentado a las diversas asociaciones de custodia compartida un borrador sobre "Instrucciones de la Secretaría Autonómica de Educación y Formación, por las que se regula la actuación de los centros docentes sostenidos con fondos públicos ante menores cuyo padres no conviven", habiéndose abierto un plazo de alegaciones para elaborar debidamente consensuadas dichas instrucciones.

Dada dicha circunstancia suspendimos nuestra actuación, a la espera de recibir el texto definitivo.

Queja de oficio nº 16/2013 (expediente nº 1318300), sobre los seísmos provocados por la planta de extracción de gas frente a las costas de Vinaròs (Castellón).

Tuvimos conocimiento que La Generalitat había activado el plan de riesgo sísmico en fase de seguimiento, ante los seísmos registros con una magnitud de 4,2 grados de intensidad en la escala de Richter en el entorno del almacén subterráneo de gas natural Castor, frente a las costas de Vinaròs (Castellón).

Según un comunicado de la Consejería de Gobernación, se había activado el seguimiento situación cero en los municipios castellonenses de Peñíscola, Vinaròs y Benicarló.

La activación de este plan supone mantener la comunicación con el Consorcio Provincial de Bomberos, subdelegación del Gobierno, los ayuntamientos de Peñíscola, Vinaròs y Benicarló, así como con los servicios municipales, CICU y Policía de la Generalitat, para hacer un seguimiento de la situación.

El teléfono de emergencias 112 recibió numerosas llamadas relacionadas con los movimientos sísmicos producidos en esta zona, según las mismas fuentes. Del mismo modo, esta Institución había recibido varias llamadas de ciudadanos preocupados por la reiteración de los seísmos.

Según las noticias aparecidas en diversos medios de comunicación, el Ministerio de Industria había paralizado la autorización para el almacenamiento hasta que se aclare el origen de los seísmos. Esta Institución carece de competencia legal para dirigirse al Ministerio de Industria, la cual corresponde al Defensor del Pueblo de España.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta la alarma social que estaba generando esta situación entre los vecinos de Peñíscola, Vinarós y Benicarló, y en aras a la protección de los derechos constitucionales a la vida y a la integridad física (art.15), a la salud (art. 43) y al medio ambiente (art. 45), esta Institución acordó la incoación de oficio de una investigación.

A la vista del informe sobre las actuaciones realizadas por la Conselleria de Gobernación en relación con la serie sísmica ocurrida desde el 5 de septiembre de 2013 en el Golfo de Valencia, dimos por concluida nuestra investigación, al haber cesado también dicha actividad sísmica.

Queja de oficio nº 17/2013 (expediente nº 1318412), sobre la aplicación del baremo para la valoración del grado de discapacidad.

Por distintas entidades y asociaciones de atención a personas con discapacidad y a personas dependientes, se ha presentado escrito ante el Síndic de Greuges, en el que se pone de manifiesto que la Conselleria de Bienestar Social está procediendo a la revisión de oficio de certificados de reconocimiento de grado de discapacidad que fueron emitidos, en su momento, con carácter temporal.

Según los autores del escrito *"(...) de la citada revisión están resultando un número muy importante de disminuciones del grado de discapacidad reconocido inicialmente. Tal cuestión no parece ajustarse a derecho, toda vez que el baremo aprobado por el Real Decreto 1364/2012, mantiene intacto el vigente desde 1999 (R.D. 1971/1999). Las reducciones de grado se están comunicando a las personas afectadas sin la correspondiente motivación e incluso, en algunos casos, se obvia la revisión presencial del estado del solicitante.*

La reducción del grado reconocido de discapacidad está suponiendo graves perjuicios a las personas afectadas; perjuicios en materia fiscal, laboral y en la perdida del derecho a recibir determinadas prestaciones sociales y sanitarias. Todo ello junto con las disminuciones que, en el mismo sentido, se están produciendo en las valoraciones de dependencia, las cuales están afectando gravemente al sector de la discapacidad. Especialmente notorio es, la "falta de idoneidad" del baremo para la valoración de algunas situaciones de discapacidad y dependencia, entre las que cabe destacar la enfermedad mental (...)".

De igual forma los autores del escrito hacen llegar al Síndic de Greuges su preocupación por *"(...) las demoras que están teniendo las valoraciones de necesidad de concurso de tercera persona a las personas cuyo grado de discapacidad reconocido ha resultado superior al 75%. Al parecer, el procedimiento establecido es que, la referida necesidad, es valorada por los/as valoradores/as de la dependencia, y no por los profesionales del Centro de Valoración y Orientación que emitió los dictámenes técnicos que dieron lugar al reconocimiento de su grado de discapacidad (...)."*

Por todo ello, acordamos la apertura de queja de oficio para estudiar la repercusión que la aplicación del baremo de valoración de grado de discapacidad contenido en el Real Decreto 1364/2012 está suponiendo a las personas que habían sido evaluadas anteriormente pero con carácter temporal. Habiendo solicitado el correspondiente informe a la Conselleria de Bienestar Social, al tiempo de redactar el presente Informe anual estamos a la espera de recibirlo.

A.2) Iniciadas en 2012 y en años anteriores

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2012 y en los años anteriores que se encontraban en tramitación al tiempo de redactar el Informe anual del año pasado, damos cuenta a continuación del estado de tramitación en el que se encuentran:

Queja de oficio nº 1/2012 (expediente nº 1200264) y nº 2/2012 (expediente nº 1200265), sobre demoras en los pagos a las Residencias de Tercera Edad de Valencia y Castellón, respectivamente.

Un importante número de quejas recibidas por el Síndic de Greuges en 2013 han estado relacionadas con la atención a este colectivo especialmente vulnerable y, en concreto en lo referido a la valoración y asignación de recursos como posibles personas dependientes.

La atención residencial a las personas mayores, tanto a aquéllas que han sido valoradas con un grado y nivel de dependencia que determina que la residencia es el mejor de los recursos para atender sus necesidades, como aquéllas otras que, no habiendo sido valoradas como personas dependientes, residen en estos centros, se convierte en un punto de interés de máxima relevancia para esta Institución.

Las noticias aparecidas en los medios de comunicación en el sentido de que la falta de pago desde la Generalitat a las entidades que gestionan residencias de tercera edad, está provocando importantes dificultades para la adecuada atención a las personas residentes, así como retrasos en el pago de los salarios a los/as profesionales de los centros y la posibilidad de cierre de alguno de éstos, ha centrado el máximo interés del Síndic de Greuges por estudiar el tema que nos ocupa.

Por todo ello, se inició queja de oficio a fin de esclarecer si los impagos a las Residencias de Tercera Edad por la Administración de la Generalitat, pudieran suponer vulneración de los derechos individuales o colectivos de los ciudadanos.

Tramitado el expediente de queja, extraemos las siguientes conclusiones:

1. El Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana contempla, entre las prestaciones previstas desde el nivel de Servicios Sociales Especializados de atención a la tercera edad, la atención en centros residenciales de aquellas personas del referido sector de población que se encuentren en situación de necesidad, incapacidad y falta de apoyo familiar, prestando una atención preferente a las personas mayores más desprotegidas.

2. En el interior del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana se encuadra el Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana.

3. La red de servicios del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana se integra en la Red de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma. La red de centros de atención a la tercera edad está formada por los centros públicos, los centros concertados y los centros subvencionados.

4. Los centros públicos, pueden estar gestionados por funcionarios públicos o por entidades contratadas al efecto (gestión integral).

5. El acceso de los beneficiarios a los centros residenciales se produce cuando se considera el recurso más adecuado para la persona beneficiaria tras:
- Valoración de una necesidad social (Servicios Sociales)
- Valoración de situación de dependencia.

6. En los casos en los que se acceda al servicio residencial al haberse resuelto el mismo en el correspondiente Programa Individual de Atención conforme grado y nivel de dependencia reconocido, podría accederse tanto por asignación directa del recurso o por prestación vinculada al servicio de atención residencial.

7. La Conselleria de Justicia y Bienestar Social (actualmente, Conselleria de Bienestar Social) paga con mucha demora (ocho meses o más) a las Entidades que gestionan los centros de atención residencial a la tercera edad concertados y subvencionados, así como a las que gestionan centros públicos (gestiones integrales).

8. La referida demora obliga a las Entidades a realizar operaciones financieras que suponen unos gastos adicionales difícilmente asumibles, máxime en los casos que se trata de entidades sin fin de lucro.

9. Las demoras en los pagos por parte de la Conselleria de Bienestar Social unido a la dificultad con las que se encuentran las entidades de lograr líneas de financiación bancaria, están provocando problemas muy importantes en la gestión de los centros, como, por ejemplo, demora en pago a proveedores, demora en pago de las nóminas a los trabajadores, etc. lo que, sin duda, influye en la calidad de los servicios recibidos por las personas atendidas en los centros.

Por todo ello, el Síndic de Greuges recuerda a la Conselleria de Bienestar Social, su deber legal de garantizar que las personas mayores reciban una protección y atención integral, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, cuestión que podría quedar en riesgo si no se atienden puntualmente a los pagos.

Con apoyo en estas consideraciones, efectuamos a la Conselleria de Bienestar Social las siguientes recomendaciones:

1. Pagar las cantidades adeudadas a las entidades que gestionan centros de atención residencial en la Comunidad Valenciana (contratos gestión integral, conciertos, subvenciones).

2. Abonar las mensualidades retrasadas a los beneficiarios de la prestación vinculada al servicio de atención residencial.

De igual forma, sugerimos a la Conselleria de Bienestar Social que valore, con las entidades afectadas, los posibles perjuicios económicos causados por las demoras en los pagos (pago de intereses, ejecución de hipotecas o avales, etc.), estudiando las medidas que puedan ser puestas en marcha por la Generalitat Valenciana, conforme a la

legislación vigente, al objeto de paliar los efectos negativos de las mismas, y que analice fórmulas que permitan la compensación económica interadministrativa cuando una entidad no puede cumplir con sus obligaciones ante la Seguridad Social y/o Hacienda y ello esté provocado por la demora en los pagos por parte de otra Administración pública.

La Conselleria de Bienestar Social aceptó nuestras recomendaciones y sugerencias, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el archivo del expediente.

Queja de oficio nº 5/2012 (expediente nº 1205996), sobre la intervención de la Generalitat Valenciana en el sistema penitenciario.

Acordamos la apertura de la presente queja de oficio, a los efectos de analizar la intervención de la Generalitat Valenciana en el sistema penitenciario, en relación con la competencias sanitarias, educativas, formativas, culturales y sociales que legalmente le corresponden. Una vez recibidos los correspondientes informes, seguimos con la tramitación de la queja.

Queja de oficio nº 6/2012 (expediente nº 1201100), sobre la situación actual de la atención a personas con enfermedad mental.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, continuamos con la tramitación de esta ambiciosa investigación que pretende, no sólo la actualización del Informe Especial que esta Institución redactó en 2003 sobre esta grave problemática social, sino su ampliación al colectivo infanto-juvenil.

Queja de oficio nº 12/2012 (expediente nº 1211020), sobre uso del valenciano en la Administración Pública valenciana.

En el Informe anual a Les Corts de 2012, dábamos cuenta de la incoación de oficio de una queja para conocer el grado de ejecución del Plan de Fomento de conocimientos del valenciano en la Administración de la Generalitat, aprobado por el Consell en noviembre de 2010, y con una duración de tres años a partir de su aplicación.

Concluida la tramitación de la misma, formulamos una Resolución a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública que fue aceptada (y que puede consultarse, en todos sus términos, visitando nuestra página web).

En dicha Resolución formulamos las siguientes recomendaciones:

- Que promueva las actuaciones necesarias para que cuando los ciudadanos se dirijan a la Administración a través de los procedimientos y métodos tradicionales o presenciales, oficinas PROP, Registros de Entrada o de información de trámites administrativos o a través de medios tecnológicos o informáticos como los establecidos en el portal de la Generalitat, el 012 ó el 112, o el sistema de alertas telefónicas, sean atendidos en valenciano.

- Que en los puestos de trabajo de la Administración de la Generalitat, básicamente las oficinas PROP, atención telefónica 012, etc., como la generada vía telefónica o a través de internet, los empleados públicos tengan los conocimientos suficientes de valenciano

para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado y así garantizar el derecho de los ciudadanos a utilizar cualquiera de las dos lenguas cooficiales en sus relaciones con la Administración, y dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 10/2010, de 9 de junio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

- Que para consolidar el conocimiento del valenciano y en coordinación con el órgano que resulte competente en materia de política lingüística, se arbitren las medidas necesarias para fomentar la formación, incluyendo no sólo cursos de valenciano, sino en valenciano, y aplicar al efecto la utilización de nuevas tecnologías y la formación on-line, y que permita el acceso telemático e individualizado al nivel de conocimientos oficiales que los empleados públicos requieran.

- Que establezca los mecanismos necesarios para que las páginas web institucionales puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

- Que promueva, desde su ámbito competencial, la cooperación con otras instituciones sociales y culturales, para la adecuada aplicación del "Plan de Innovación y Modernización de la Administración Pública Valenciana. Gobernança 2013", como también con pequeños Ayuntamientos que tiene recursos limitados.

- Que implante, entre las aplicaciones informáticas, el uso habitual en el trabajo diario de los empelados públicos el traductor castellano-valenciano SALT, que permita la redacción de los documentos administrativos, tanto internos como externos, en cualquiera de las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

- Que tal como señala el Plan de Fomento del conocimiento y uso del valenciano en la Administración de la Generalitat, se adopten las medidas necesarias para fomentar la utilización del valenciano en los documentos oficiales y en los procedimientos administrativos, y se universalice el uso del traductor SALT entre los empleados públicos de la Administración de la Generalitat, implantando un sistema de tutorización del valenciano en la formación a través de la creación de la figura del tutor valenciano de los empleados públicos, que permita transmitir los conocimientos del valenciano oficial en el día a día de las tareas administrativas".

Queja de oficio nº 17/2012 (expediente nº 1211322), sobre la situación de los Servicios Sociales Generales.

Consideramos necesaria la apertura de queja de oficio dada la importancia de la implantación de la red de Servicios Sociales Generales para garantizar la eficacia y eficiencia del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana y la reducción de asignación presupuestaria desde la Administración General del Estado al referido Plan Concertado.

Finalizada la investigación, emitimos una resolución cuyo contenido íntegro no transcribimos a continuación debido a su gran extensión, pero puede ser consultada en nuestra página web.

No obstante, exponemos las conclusiones y las recomendaciones efectuadas:

a) Conclusiones generales:

Las consecuencias de la crisis económica en la población de la Comunidad Valenciana son las de un aumento exponencial de las situaciones de precariedad y pobreza, y por tanto, de las necesidades de los/as ciudadanos, que requieren de un mayor esfuerzo y desarrollo de las políticas sociales, sanitarias y educativas.

Son numerosos los informes que acreditan esta situación. Así, los datos reflejados en el informe sobre "Evolución del desarrollo humano y la pobreza desde el inicio de la crisis (2006-2011)", elaborado por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas hablan de que en la Comunidad Valenciana ha aumentado el índice de pobreza económica en un 40% contabilizando datos 2006 a 2011, pero en un 70% si tenemos en cuenta los datos del periodo 2008 a 2011. De igual forma, aportan datos que corroboran aumentos significativos en relación a índices de pobreza material, porcentaje de número de pobres (por encima de la media de España), tasas de paro de larga duración o personas en situación de exclusión social.

Los Servicios Sociales Generales (de ámbito local) son la estructura básica, de proximidad a los/as ciudadanos/as encargados de garantizar una atención integral a través de acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras de nivel primario, con carácter universal y gratuito.

La financiación de los Servicios Sociales generales proviene del Plan Concertado de prestaciones Básicas (Administración estatal, autonómica y local) y de las consignaciones provenientes de presupuestos propios de las Corporaciones Locales.

Las consignaciones presupuestarias asignadas desde la Administración Estatal al Plan Concertado se han visto minoradas en un 50% en el periodo 2008 a 2013. Esta disminución no está siendo compensada por las aportaciones presupuestarias de la Administración autonómica, que sitúa la consignación presupuestaria de 2013 en niveles de las de 2010, ni de la Administración local.

Las reducciones de consignación presupuestaria a los Servicios Sociales Generales, se produce en un contexto socio económico de empobrecimiento general de la población, y en particular, de las personas y grupos más vulnerables.

El desarrollo que han tenido los Servicios Sociales en nuestro país, en los últimos 30 años, lo ha configurado como el cuarto pilar del Estado de Bienestar junto con la Educación, la Sanidad y las Pensiones. A través del Sistema de Servicios Sociales, se han consolidado un amplio abanico de derechos sociales considerados, muchos de ellos, como derechos subjetivos de los/as ciudadanos/as. Derechos subjetivos que no pueden verse debilitados por reservas de revocación ni condicionantes de tipo presupuestario (derechos sólo existentes en función de los recursos disponibles; derechos sociales condicionados).

Reconociendo la importancia y relevancia de las acciones desarrolladas por organizaciones humanitarias y organizaciones sin ánimo de lucro, que están minimizando la falta de capacidad del sector público en hacer frente a las demandas sociales básicas de los/as ciudadanos/as, éstas no pueden consolidarse como sustitutivas de las obligaciones de las Administraciones públicas.

Cuestionar la "sostenibilidad" del Estado de Bienestar Social sería tanto como cuestionar los principios constitucionales en los que se apoya. Pero no se trata sólo de una cuestión de recursos económicos (imprescindibles por otro lado), sino que nos encontramos ante una falta de planificación estratégica (ausencia de Plan General de Servicios Sociales y de Plan de Financiación Concertada con las entidades locales) que hacen del Sistema de Servicios Sociales Generales un sistema frágil, inestable y vulnerable a los vaivenes producidos por la situación económica del país.

Esta falta de actuación planificada, ha dado lugar al desarrollo de distintos modelos organizativos y a distintos niveles de implantación de los Servicios Sociales Generales, lo que provoca situaciones de desigualdad entre ciudadanos/as de la Comunidad valenciana, en razón a su lugar de residencia.

Considerando necesario el desarrollo y consolidación de los Servicios Sociales Generales, desde el principio de cercanía al/la ciudadano/a, y considerando imprescindible que aquello se consiga desde el avance en la municipalización de los mismos, resulta igualmente imprescindible que todo ello se consiga atendiendo a un Plan Estratégico previamente elaborado contando con la participación de los profesionales del sector.

Preocupa enormemente, las previsiones contempladas en la Ley racionalización y sostenibilidad de la Administración local, en lo que se refiere a la función actualmente asignada a las Corporaciones Locales de prestación de servicios sociales. Valorar exclusivamente en términos de sostenibilidad económica el papel de las corporaciones locales en la implantación y desarrollo de los Servicios Sociales Generales, no atendiendo a principios de proximidad al ciudadano, descentralización y desconcentración de funciones, priorización de políticas preventivas, etc., constituyen un grave riesgo para la estabilidad y consolidación del Sistema de Servicios Sociales.

b) Recomendaciones

Visto lo anteriormente informado, efectuamos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Bienestar Social:

1. El reconocimiento efectivo de los derechos subjetivos reconocidos a los ciudadanos/as en el ámbito de los Servicios Sociales como una prioridad absoluta de las políticas públicas de la Generalitat.

2. La revisión y actualización de la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana, manteniendo como competencia de las Corporaciones locales la de prestación de servicios sociales generales.

3. Apuesta por una mayor descentralización y desconcentración de los servicios sociales, basado en el principio de cercanía al ciudadano/a, no limitado a la valoración de necesidades, sino a la prevención y atención de las mismas.

4. La elaboración del "Plan General de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana" que permita la estabilización del Sistema, en el que participen activamente los profesionales del sector y en el que se establezcan mecanismos suficientes de revisión y

evaluación de forma que se garantice la adaptación a las necesidades actuales de los ciudadanos/as.

5. Elaboración de Programas Base de todas las prestaciones y servicios que correspondan a los Servicios Sociales Generales -contenido, condiciones básicas, procedimientos de acceso, etc.- que aseguren la homogeneidad de las mismas -catálogo de servicios, ratio, condiciones de acceso, etc.-.

6. Elaboración del "Plan General de Servicios Sociales", implicando al resto de Administraciones de la Generalitat especialmente vinculadas: educación, sanidad, formación, empleo, vivienda, etc.

7. La revisión del "Plan Concertado de prestaciones básicas", como instrumento de financiación de los Servicios Sociales Generales y el desarrollo de un nuevo modelo de financiación en el que siga participando la Administración del Estado, la Administración Autonómica y la Administración Local, que permita la suficiencia económica para su desarrollo así como la estabilización del Sistema de Servicios Sociales Generales.

8. La elaboración del "Plan de Financiación Concertado con las Entidades Locales", como instrumento de estabilización presupuestaria, vinculado al "Plan General de Servicios Sociales de la Comunidad Valenciana".

9. La supresión del sistema de subvenciones anuales destinadas al mantenimiento de los Servicios Sociales Generales, como forma de financiación.

10. La potenciación de políticas preventivas trasversales, que eviten situación de exclusión y pobreza, regulando la creación de órganos de coordinación intersistemas.

11. Asegurar que los Equipos Municipales de Servicios Sociales (Equipos Sociales de Base) se sigan componiendo por empleados públicos, como garantía máxima de servicio público que responde al interés general.

12. Definir el papel subsidiario de las organizaciones humanitarias y entidades sin ánimo de lucro en las políticas públicas de Servicios Sociales, ordenado y regulando su participación en el sistema.

13. La regulación de condiciones básicas de los programas de servicios sociales generales, así como las condiciones laborales de los profesionales, cuando estos se encomienden a empresas o entidades privadas, evitando situaciones de precariedad del servicio y precariedad laboral.

14. Establecer sistemas de control y supervisión de los servicios y prestaciones gestionados por entidades e instituciones sociales, garantizando que las mismas se encuadren en un Sistema Público de Servicios Sociales de Calidad.

15. Estudio específico de modelos organizativos que permitan el mayor nivel de eficacia y eficiencia posible en la atención social a ciudadanos/as que residen en localidades pequeñas y/ o dispersas.

La Conselleria de Bienestar Social aceptó nuestras recomendaciones, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el archivo del expediente.

Queja de oficio nº 18/2012 (expediente nº 1211511), sobre la modificación de la ORA del Ayuntamiento de Alicante.

La modificación de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en la vía pública de Alicante estaba provocando diversos enfrentamientos entre las asociaciones de vecinos y el Ayuntamiento.

Finalizada la investigación, sugerimos al Ayuntamiento de Alicante que articulara mecanismos de participación, tales como el derecho a la consulta, el derecho a la iniciativa, el derecho de participación ciudadana para fomentar la interacción entre el gobierno municipal y la ciudadanía, como fenómenos distintos y contrapuestos a la gestión tradicional de los intereses generales basados en relaciones de jerarquía entre quien gobierna y los gobernados, para evitar la imposición unilateral, en aras a establecer una relación bilateral, interactiva en la que cuentan las personas, los ciudadanos bien individualmente o bien asociados que pasan a ser también protagonistas activos en la gestión de los servicios públicos, y a la luz de tales mecanismos de participación pública, se afronte la solución del objeto de la presente queja.

El Ayuntamiento de Alicante nos remitió la siguiente contestación: *"(...) la vigente ordenanza contiene en su artículo 3 y en la exposición de motivos un mecanismo de participación de los ciudadanos perfectamente definido y que garantiza que se dará la posibilidad de intervenir en el proceso de la toma de decisión respecto a la implantación y modificación de la regulación del estacionamiento. Como conclusión a todo lo anterior, se propone desestimar la sugerencia de modificación efectuada (...)".*

Queja de oficio nº 20/2012 (expediente nº 1211987), sobre funcionamiento de los equipos psicosociales adscritos a los Juzgados de la Comunidad Valenciana.

Acordamos la apertura de una queja de oficio respecto de las consecuencias que pudiera tener la actuación de los equipos psicosociales en la estabilidad emocional de los y las menores y la valoración de las madres que sufren maltrato, ya que a través de visitas efectuadas a esta Institución por personas afectadas y quejas que se habían presentado, se nos manifestaba la irregular actuación de estos equipos a la hora de emitir informe al Juez de familia. Si, como nos relatan, la actuación de estos está contribuyendo a dejar a los y las menores sin la protección que requieren, privándolos del derecho a una estabilidad emocional, a un hogar estable y a una infancia feliz, es necesario investigar si existe una forma de intervención por parte de estos profesionales contraria a la legislación que protege el interés supremo de la infancia, reconocido y recogido tanto en los textos internacionales como en la legislación estatal y autonómica.

Con la apertura de esta queja de oficio se pretendió cumplir con el mandato constitucional de defensa de los derechos de la infancia reconocidos en los acuerdos internacionales y comprobar si la actuación de los equipos psicosociales, en su actividad profesional, se adecua a lo preceptuado en la legislación vigente.

Una vez finalizada nuestra investigación, emitimos una extensa resolución que puede ser íntegramente consultada en nuestra página web, en el apartado correspondiente a "recomendaciones y sugerencias". No obstante, por su evidente interés, transcribimos a continuación las conclusiones y sugerencias dirigidas a la Conselleria de Gobernación y Justicia, y a la Conselleria de Bienestar Social:

a) Conclusiones:

- Los Equipos Psicosociales adscritos a los Juzgados tiene una importancia fundamental en el auxilio a los Juzgados de Familia, fundamentalmente, en lo referente a la guarda y custodia de los y las menores.

- Para desempeñar esa función sólo se requiere la titulación de carrera en psicología y trabajo social, sin que se haya exigido especialización acreditada en Psicología infantil y/o evolutiva, ni especialización en Violencia de Género, ambas tan necesarias en los procedimientos de familia complejos.

- La Conselleria no tiene un plan de formación continuada y de reciclaje de estos profesionales, tan necesario para el desempeño de las tareas que tienen encomendadas y que, fundamentalmente, afectan a los y las menores en conflictos matrimoniales que pueden incidir en su desarrollo emocional.

b) Sugerencias:

-Se dote de un marco jurídico en cuanto a la composición, funcionamiento y requisitos de acceso de los equipos técnicos adscritos a los Juzgados de Familia, describiendo con claridad las funciones de cada uno de los profesionales que integran el equipo.

-Se adopten las medidas oportunas y necesarias para dotar de medios humanos y materiales suficientes a los equipos psicosociales que prestan sus servicios en los órganos judiciales con competencia en materia de derecho de familia.

-Que, en la selección del personal integrante de estos equipos, se valore la especialidad en Psicología Forense, Infantil y en Violencia de Género, exigiendo una cualificación y formación adecuada en estas especialidades.

-Que, una vez realizada la selección, se realicen cursos de reciclaje y formación continuada promovidos por la Conselleria competente.

-Que los informes periciales sobre guarda y custodia de menores en procesos de familia conflictivos, abarquen la evaluación psicológica y social del entorno familiar en el que se ha desenvuelto los hijos/as menores.

-Que estos equipos puedan realizar un seguimiento, una vez dictada la Sentencia, sobre la idoneidad de la medida adoptada sobre la guarda y custodia otorgada.

-Que se efectúe un seguimiento del tiempo medio en que se invierte en la realización de los informes, y en su caso, se adopten medidas para que en lo posible se eviten demoras excesivas en la elaboración de los mismos, asegurando que se realicen con la máxima transparencia y garantías, a la vista de que hay menores implicados.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de ambas Consellerias sobre la aceptación o rechazo de nuestras sugerencias.

Queja de oficio nº 21/2012 (expediente nº 1213230), sobre instalaciones docentes deficientes y sin concluir.

La Resolución dictada en la queja de referencia fue contestada tanto por el Ayuntamiento de Benidorm como por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, poniendo ambas Administraciones de manifiesto la persistencia de los problemas financieros de la empresa adjudicataria de la obra del IES afectado para concluir las obras, al estar la empresa en concurso de acreedores, y relacionando ambas las diversas reuniones y propuestas para lograr un acuerdo con el administrador concursal para que la empresa renuncie a la continuación de la obra, y quedando pospuesta la liquidación económica a lo que resulte del procedimiento concursal.

De ser así, expuso la Conselleria de educación que, una vez obtenida la renuncia referida, se podría licitar las obras de terminación del centro, "recodando que resta por ejecutar el 12% de la obra inicialmente contratada por importe de 1.109.871,57€ (sin IVA) a la Generalitat Valenciana".

Queja de oficio nº 23/2012 (expediente nº 1213366), sobre la existencia de vertederos incontrolados.

Tuvimos conocimiento de la existencia de "nuevas escombreras" que se unen a los "vertederos incontrolados y supuestamente ilegales" en cinco municipios de la comarca de la Vega Baja en la provincia de Alicante: Callosa de Segura, Catral, Dolores, Granja de Rocamora y San Isidro.

Una vez recibidos los informes requeridos a los referidos Ayuntamientos, pudimos comprobar que, cada uno de ellos, en función de los medios materiales y personales disponibles, desarrollan una actividad preventiva y represiva para evitar los vertidos incontrolados de escombros y basuras en su término municipal, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el cierre del expediente.

Queja de oficio nº 24/2012 (expediente nº 1213369), sobre sustituciones docentes.

La Administración educativa aceptó la sugerencia realizada con ocasión de la queja arriba referenciada, subrayando la necesidad de cumplir los acuerdos con los sindicatos en materia de interinidad y las bolsas de trabajo y su normativa aplicable, queja sobre la que ya dimos cuenta en nuestro Informe anual de 2012.

Queja de oficio nº 25/2012 (expediente nº 1213477), sobre el estudio de la aplicación del Real Decreto-Ley 20/2012 respecto al sistema de dependencia.

La publicación en el BOE de fecha 14 de julio de 2012 del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en cuyo Titulo III se incorporan medidas de racionalización del

sistema de dependencia, provocó un gran número de consultas y quejas, tanto de profesionales como usuarios del sistema valenciano de atención a la dependencia.

En consecuencia, acordamos la apertura de una queja de oficio, con la finalidad de investigar y conocer la situación provocada por la aplicación, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, del citado Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio.

En la actualidad, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social a una petición de ampliación de informe que le hemos dirigido en estos términos:

"(...) Así, en su informe de 21 de diciembre de 2012, nos informaba de los artículos cuya aplicación daban lugar a la revisión de los expedientes que habían solicitado como recurso del sistema la prestación por cuidador no profesional.

Sin embargo, consideramos que no se concreta la petición realizada relativa a los expedientes que llevaban más de seis meses de tramitación cuando entró en vigor el Real Decreto Ley 20/2012.

Por ello, le ruego que en el plazo máximo de 15 días nos informe de las consecuencias de la aplicación del precitado Real Decreto Ley 20/2012 en los expedientes en los que, habiendo transcurrido más de 6 meses desde el inicio de su tramitación, todavía no hayan sido resueltos en la fecha de entrada en vigor del mismo, así como de las medidas de creación de recursos del sistema que tiene previsto acometer para que la aplicación de la excepcionalidad en el servicio de cuidador no profesional no conlleve una mayor demora en la tramitación de los expedientes de Dependencia.

Asimismo, y dado el elevado número de quejas recibido por esta Institución relativos a la reducción en las prestaciones al cuidador no profesional, le ruego nos comunique:

-Si se ha tenido en cuenta la capacidad económica del beneficiario al momento de realizar el recorte en la prestación o se ha obtenido con los datos que constaban en el expediente a fecha de realizar el Programa Individual de Atención (PIA).

-Si ha sido emitida Resolución de cambio de PIA de los beneficiarios y si la misma ha sido notificada a los mismos (...)".

Queja de oficio nº 27/2012 (expediente nº 1214066), sobre la reducción desde el IMSERSO de la partida presupuestaria destinada al programa de Teleasistencia.

Como consecuencia de la desaparición, en el proyecto de los Presupuestos Generales del Estado 2013, de la partida presupuestaria que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, destinaba a la financiación del servicio de teleasistencia a domicilio, acordamos, de oficio, la apertura de una investigación.

Finalizada la misma, hemos emitido una resolución cuyo contenido íntegro no transcribimos a continuación debido a su gran extensión, pero puede ser consultada en nuestra página web.

No obstante, exponemos las conclusiones y las recomendaciones efectuadas:

a) Conclusiones:

1. Se trata de un Servicio ampliamente implantado en el territorio de la Comunitat Valenciana desde el Sistema de Servicios Sociales que tiene como beneficiarios/as principales a personas mayores.

2. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria está muy bien valorado por los/as beneficiarios/as del mismo, ya que aporta seguridad, a ellos/as y a sus familiares, para la atención a situaciones de emergencia producidas en el domicilio.

3. El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria incide de forma directa en el mantenimiento de los/as beneficiarios/as en el domicilio propio demorando, en muchos ocasiones, la adopción de otro tipo de medidas que pueden resultar traumáticas para aquéllos/as.

4. En la gestión del Servicio, en cuanto a valoración y tramitación para la asignación, participan los Servicios Sociales Generales de las Entidades Locales.

5. La financiación del Servicio procede de fondos que provienen de la Administración del Estado, la Administración Autonómica y las Corporaciones locales.

6. La supresión para el ejercicio 2013 de las partidas presupuestarias procedentes de la Administración del Estado y de la Administración Autonómica, así como la premura con la que ha sido comunicada, ha provocado que las Corporaciones locales hayan tenido que adoptar medidas de urgencia para poder seguir prestando el servicio a partir de 2013.

7. Las medidas adoptadas por cada una de las Corporaciones locales, no siguen los mismos criterios, produciéndose una disparidad de acciones, que puede repercutir en la homogeneidad de la prestación del servicio a los/as beneficiarios/as dependiendo de su lugar de residencia.

8. Las Corporaciones Locales analizarán durante 2013 la sostenibilidad del Servicio y, sobre todo, las condiciones en las que este podrá llevarse a cabo a partir de 2014.

9. En el caso de que este análisis se realice de forma particular por cada una de las Administraciones implicadas podría perpetuar una desigualdad en la forma de prestar el servicio dentro del propio territorio de la Comunidad Autónoma Valenciana.

b) Recomendaciones:

Por todo ello, el Síndic de Greuges realiza a la Conselleria de Bienestar Social las siguientes recomendaciones:

1. Que coordine las actuaciones de las distintas Administraciones públicas para la unificación de medidas a adoptar respecto del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, al objeto de evitar disparidad de criterios en cuanto a la definición e implantación del servicio en la Comunidad Valenciana.

2. Que elabore un Programa General único para toda la Comunidad Valenciana referido al Servicio de Teleasistencia Domiciliaria en el que queden establecidas las Bases y normas de acceso y prestación del servicio, así como los mínimos de calidad que han de cumplirse para garantizar su prestación en condiciones dignas y adecuadas.

3. Que arbitre las medidas necesarias para la elaboración de un Plan de Financiación Concertado con las Entidades locales que haga posible la viabilidad y estabilidad del servicio.

La Conselleria de Bienestar Social aceptó nuestras recomendaciones, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el archivo del expediente.

Queja de oficio 18/2011 (expediente nº 1111892), sobre demoras en los pagos a las Residencias de Tercera Edad de Alicante.

Las noticias aparecidas sobre la falta de pago desde la Generalitat a las entidades que gestionan residencias de tercera edad, estaba provocando importantes dificultades para la adecuada atención a las personas residentes, así como retrasos en el pago de los salarios a los/as profesionales de los centros y la posibilidad de cierre de alguno de estos centros, ha centrado el máximo interés del Síndic de Greuges por estudiar el tema que nos ocupa, por lo que se procedió a abrir la correspondiente queja de oficio.

Finalizada la investigación, efectuamos a la Conselleria de Bienestar Social las siguientes recomendaciones:

1. Pagar las cantidades adeudadas a las entidades que gestionan centros de atención residencial en la Comunidad Valenciana (contratos gestión integral, conciertos, subvenciones).

2. Abonar las mensualidades retrasadas a los beneficiarios de la prestación vinculada al servicio de atención residencial.

De igual forma, sugerimos a la Conselleria de Bienestar Social que valore, con las entidades afectadas, los posibles perjuicios económicos causados por las demoras en los pagos (pago de intereses, ejecución de hipotecas o avales, etc.), estudiando las medidas que puedan ser puestas en marcha por la Generalitat Valenciana, conforme a la legislación vigente, al objeto de paliar los efectos negativos de las mismas, y que analice fórmulas que permitan la compensación económica interadministrativa cuando una entidad no puede cumplir con sus obligaciones ante la Seguridad Social y/o Hacienda y ello esté provocado por la demora en los pagos por parte de otra Administración pública.

La Conselleria de Bienestar Social aceptó nuestras recomendaciones, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el archivo del expediente.

Queja de oficio 19/2011 (expediente nº 1111893), sobre la situación de las viviendas tuteladas para personas enfermas mentales.

En el Informe anual de 2012 dimos cuenta que estábamos a la espera de recibir el informe solicitado a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública sobre la

situación en la que se encuentra la orden de pago de la ayudas concedidas a las viviendas tuteladas.

Recibido dicho informe, emitimos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Bienestar Social, las cuales fueron aceptadas:

- Continuar el proceso de creación de plazas en pisos tutelados para enfermos mentales crónicos y de ayudas para la atención institucionalizada hasta cubrir las necesidades existentes.

- Hacer efectivo, a la mayor brevedad, los pagos pendientes de las viviendas tuteladas de enfermos mentales.

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

I. EMPLEO PÚBLICO

1. Introducción

Durante el año 2013 han tenido entrada en esta Institución un total de 378 quejas relativas al empleo público.

Este número es el mayor de los últimos años. Efectivamente, la evolución de las quejas de esta materia ha sido la siguiente: en 2007 un total de 186 quejas, en 2008 se presentaron 151, en 2009 fueron 125, en 2010 ascendieron a 213 quejas, en 2011 a 222 y en 2012 a 224 quejas.

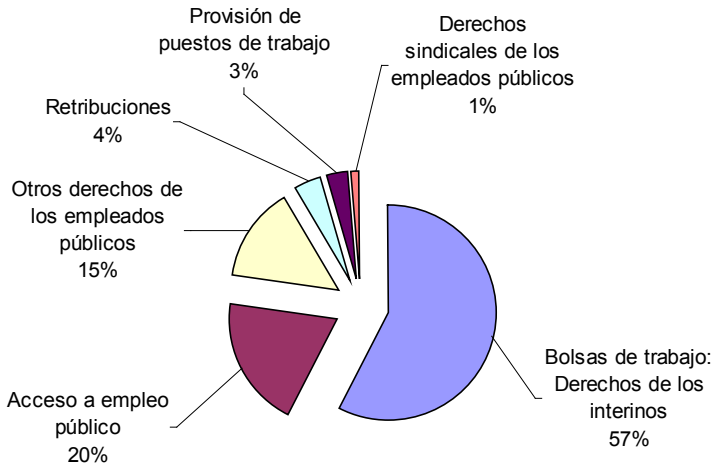
Las 378 quejas presentadas en 2013 no pueden nunca presentar un tratamiento uniforme y, por ello y con el ánimo de ofrecer una lectura de este Informe anual con el mayor poder esclarecedor, las tratamos bajo distintos epígrafes que, como en anteriores Informes hacen referencia a los distintos aspectos que la materia engloba.

De esta forma distinguimos, en primer lugar, entre las quejas que vienen referidas al propio acceso al empleo publico, diferenciando en este caso entre el acceso al empleo publico estable o al empleo publico temporal a través de las bolsas de trabajo.

En otros apartados nos referimos a las vicisitudes por las que el propio desempeño de empleo publico puede atravesar, y así agrupamos las quejas que vienen referidas a los derechos retributivos de los empleados públicos, a los derechos de asociación sindical o negociación, o al propio ejercicio y desempeño de dicha relación una vez establecida, haciendo referencia en este caso a la provisión concreta de los diferentes puestos de trabajo.

2. Empleo Público en cifras

Área de Empleo Público	Quejas
Bolsas de trabajo: Derechos de los interinos	217
Acceso a empleo público	75
Otros derechos de los empleados públicos	55
Retribuciones	14
Provisión de puestos de trabajo	13
Derechos sindicales de los empleados públicos	4
Total área de Empleo Público	**378**



3. Acceso al empleo público

Como el propio nombre del epígrafe indica, las quejas que aquí agrupamos vienen referidas al momento en que nace la relación de empleo público, formulándose por parte de los autores de las mismas sus objeciones o reivindicaciones respecto de actuaciones administrativas referidas a la convocatoria de plazas o a la falta de ella o bien al desarrollo del mismo proceso selectivo en el que manifiestan sentir lesionados sus derechos.

Sería repetitivo y, por ello, innecesario, referir una vez más las garantías que se establecen en los distintos niveles de nuestro ordenamiento jurídico, internacional, constitucional, y ordinario, ya sea este de ámbito estatal, autonómico o local, para evitar que las distintas Administraciones puedan quedar sometidas únicamente a sus decisiones discrecionales, en un asunto de la mayor envergadura en la estructura más elemental de una sociedad democrática que rinda auténtico respeto al principio de igualdad en el acceso al empleo público.

Entrando ya en el examen concreto de este epígrafe, durante el año 2013 se han recibido en esta Institución un total de 75 quejas sobre esta concreta materia.

De este total de 75 quejas, el grupo mayoritario lo constituyen las 59 que han quedado acumuladas bajo el numero de queja nº 1312369. El asunto que los promotores de este expediente querían someter a esta Institución revestía unas características especiales en tanto que nos requerían una actuación que debía realizarse "a priori". Lo que venían a manifestarnos los aspirantes era su gran preocupación por los anuncios que se estaban realizando en los distintos medios de comunicación y en notas informativas procedentes de los distintos sindicatos respecto a cómo estaba previsto el desarrollo de las pruebas selectivas convocadas para cubrir las plazas de auxiliares de enfermería contempladas en la Oferta de Empleo Público de 2007.

Según esas publicaciones, estaba previsto que los exámenes se realizaran en dos tandas horarias, a las 9 horas y a las 11'30 horas, y en dos aularios distintos, pero en la misma sede del Campus Universitario dels Tarongers de la ciudad de Valencia.

Los opositores que habían sido aceptados como tal se habían dirigido a la Conselleria de Sanidad solicitando que, dado el gran número de aspirantes –alrededor de 16.000 personas-, los exámenes fueran convocados en las distintas provincias de la Comunidad y realizados al mismo tiempo.

Como fundamento de sus peticiones exhibían la situación de desigualdad económica que se creaba entre los opositores que tuvieran que desplazarse hasta Valencia desde otras provincias.

A esta razón se unía su preocupación por el hecho de que, al tratarse de dos exámenes diferentes, necesariamente se iban a producir diferencias entre ellos que podrían afectar también al principio de igualdad, dada la imposibilidad de realizar un idéntico examen por las prácticamente inevitables filtraciones que pudieran producirse.

Teniendo en cuenta lo expuesto por los numerosos ciudadanos que se habían dirigido a esta Institución, efectuamos una petición de informe a la Conselleria de Sanidad en la

que se solicitaba que nos comunicasen las medidas que se habían adoptado o se habían previsto para evitar esa posible quiebra en la igualdad entre los posibles opositores.

Toda vez que en las listas de admitidos publicadas en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana aparecía en relación con cada aspirante la observación de la provincia de examen, por esta Institución se quería conocer el grado de certeza de las informaciones que los promotores nos habían proporcionado. En estos casos, tal como se ha señalado en otras ocasiones, la Institución recaba la información pertinente del órgano de selección de que se trata para valorar la pretensión formulada.

Por la Agencia Valenciana de Salut se nos remitió un informe en el que se justificaba el llamamiento en un mismo lugar por motivos económicos y se justificaba que las listas apareciera señalada la provincia de examen por el hecho de que existía un solo modelo de instancia para todos los cuerpos dependientes de la Agencia.

Se nos informaba, asimismo, que en ninguna ocasión anterior se habían realizado exámenes en distintas provincias y, por otro lado, se nos aseguraba que se habían adoptado todos los medios al alcance de ese organismo para que los exámenes se realizasen bajo la más absoluta garantía de igualdad y en condiciones que hicieran prácticamente imposibles las filtraciones u otras circunstancias que supusiesen cualquier irregularidad en su realización.

Este informe fue trasladado a los autores de las quejas, entendiendo que las previsiones sobre la actuación administrativa podrían ser consideradas como correctas, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

No obstante lo anterior, y una vez realizados los exámenes a los que nos hemos referido, se presentó en esta Institución una queja suscrita por la presidencia del Consejo de Enfermeria de la Comunidad Valenciana que recaía nuevamente sobre el asunto. Por el autor de la queja se nos comunicaban una serie de dificultades que se habían presentado como falta de lacrado de exámenes, espacio tan limitado que permitía la visión del trabajo de otro opositor, falta de rigor a la hora de pedir la identificación de los opositores dado el gran número de ellos, entrega de los folios a responder en los que constaba previamente el nombre y los apellidos impresos, etc.

Admitida la queja, se dio traslado a la Conselleria de Sanidad para que emitiera informe, indicándonos lo siguiente:

"(...) Respecto de la posibles quiebras del principio de igualdad por las condiciones en que se desarrollaron las pruebas, la Administración entiende que no existió dicha quiebra y que durante todo el proceso se inspeccionó la realización de los ejercicios por personal suficiente, se identificó a todos los examinandos de manera fehaciente, y se mantuvo la identidad del autor de cada examen a través de un sistema de hojas copiativas que no permitían la identificación por el corrector del alumno por parte del Tribunal (...)".

No obstante lo anterior, nos llamó la atención la argumentación dada para la justificación de la no realización de un examen en cada una de las provincias. Según se nos manifestaba esta modalidad, históricamente, solo se había empleado con pruebas

para categorías jerárquicamente inferiores, y por ello, en la instancia se solicita que ese dato sea reflejado, constando después en las listas de admitidos.

Pudimos comprobar que efectivamente en las listas de admitidos aparecía el dato de "provincia de examen" y que los propios aspirantes habían manifestado que ese dato se les había pedido, por lo que se solicitó de la Administración una ampliación del informe emitido en ese concreto aspecto y una aclaración de la afirmación realizada por ella misma "a sensu contrario", de que, dada la ausencia de ese dato en la instancia, haber procedido a la convocatoria de examen en las tres provincias hubiera supuesto la nulidad de la convocatoria.

En esta ocasión, por la Administración se nos señaló que la circunstancia de pedir el dato de la provincia de examen en la instancia a rellenar por el aspirante no supone un compromiso por parte de la Administración de realizar esa descentralización, adoptándose esa decisión "a posteriori" en función del número de instancias presentadas.

Trasladados los informes a los autores de las quejas, se formularon las alegaciones oportunas, encontrándose dicho expediente en tramitación.

Del resto de quejas que forman parte de este epígrafe, cabe sólo hacer una breve referencia, por las siguientes razones la primera, en la que podríamos emplazar al menos seis de las quejas presentadas, se debe a que el promotor se dirige a nosotros manifestando una simple protesta respecto de cualquier proceso selectivo del que haya formado parte, pero una vez admitida la queja cuando se le solicitan los datos necesarios para continuar nuestras investigaciones o conocer la actuación administrativa a supervisar -para lo cual se le concede un plazo de tiempo respecto del que esta Institución es siempre muy flexible-, el promotor no nos envía esa información, por lo que no cabe seguir la actuación iniciada y se cierra el expediente comunicándoselo al autor de la queja.

En otros casos entre los que podemos contar nueve expedientes, se nos plantean cuestiones acerca de un proceso selectivo en el que, o bien el Tribunal ya ha contestado a la solicitud de revisión efectuada, y examinada la contestación, se encuentra correcta la actuación llevada a cabo, o bien la pretensión del autor de la queja está basada únicamente en su propio criterio subjetivo respecto de la baremación o puntuación obtenida sin un fundamento con entidad jurídica suficiente como para apreciar una actuación irregular del órgano calificador que goza en el ejercicio de su función de una profesionalidad y capacidad discrecional que esta Institución debe respetar.

4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal

En este apartado se hace referencia a las quejas presentadas por los ciudadanos sobre acceso al empleo público temporal, a través de la inscripción en las denominadas "bolsas de trabajo" convocadas por las distintas Administraciones públicas con el fin de contar con un determinado grupo de personas que, cumpliendo unos requisitos exigidos previamente, manifiestan su voluntad de acudir a los llamamientos que se les realicen para cubrir temporalmente plazas vacantes que se produzcan por algún motivo en sus relaciones de puestos de trabajo -cese, sustitución, comisión de servicio, etc.-.

Durante el año 2013, se han presentado un total de 217 quejas sobre el funcionamiento de las bolsas de trabajo.

Así, por ejemplo, en la queja nº 1304730, se denunciaba lo que en aquel momento era un proyecto de la Conselleria de Educación de regular de manera distinta, el acceso al empleo temporal a través de las bolsas constituidas al efecto. El principal cambio hacía referencia a la baremación de los méritos de cada uno de los aspirantes para obtener un determinado puesto en la bolsa.

Recibido el escrito, y siendo un asunto de una gran difusión en los medios de comunicación, solicitamos un primer informe a la Conselleria de Educación. Cuando se envió dicho informe, la situación ya era una realidad, y así se nos comunica que unos días antes se había producido la firma de un Acuerdo entre la Conselleria y las organizaciones sindicales mayoritarias que dejaba establecido el nuevo sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad.

Publicada la Resolución correspondiente en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana de 22 de abril de 2013, y estudiado el asunto en cuestión, se volvió a solicitar un nuevo informe de la Administración para que nos fueran precisadas las causas graves de interés público que habían sido apreciadas para suspender la vigencia del anterior acuerdo que se extendía desde la fecha de su firma, en Noviembre de 2010 durante cuatro cursos académicos completos, entrando en vigor, según su propio texto en Septiembre de 2011.

Dicho precepto supondría, según esta Institución, que el acuerdo tendría una vigencia que abarcaría varios cursos, *"(...) y de no mediar denuncia por alguna de las partes con una antelación de seis meses a la finalización del curso escolar se considerara prorrogado automáticamente por curso escolar (...)"*.

A esta nueva petición de informe, se contestó por la Conselleria de Educación que según su interpretación del artículo 3 del Acuerdo de 2010, que recoge como hemos dicho la vigencia del mismo, dicho precepto no obsta para que pudiera ser denunciado, entendiendo con ello que, una vez transcurrido el primer año y con el plazo de preaviso de seis meses antes de terminar el curso escolar (que ha sido respetado), el acuerdo podía ser denunciado.

En base a esta interpretación no se habría producido una suspensión de la vigencia regulada en el art 38.10 del Estatuto Básico del Empleado Público y sometida a determinadas circunstancias, sino una denuncia con arreglo a sus propias previsiones.

Se afirma a continuación que *"(...) el Acuerdo de 2010 fue denunciado dentro del plazo de preaviso estipulado y que en el libre ejercicio de la negociación colectiva, la mayoría sindical refrenda la procedencia de denuncia y ha alcanzado un nuevo Acuerdo sobre la materia (...)."*

Trasladado este segundo informe a todos y cada uno de los autores de la queja, no fueron formuladas alegaciones a lo informado y sostenido por la Administración, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

Respecto del número restante de las quejas agrupadas bajo este epígrafe, cinco de ellas –nºs 1300109, 1301651, 1306620, 1311601 y 1318890- vienen referidas al funcionamiento de las Bolsas de empleo temporal en las Instituciones Sanitarias.

Como característica general se puede señalar que el objeto de estas quejas viene fundamentalmente inspirado en una opinión del interesado sobre la actuación que se ha llevado o se esta llevando a cabo y hacen referencia bien a la disconformidad con el baremo otorgado.

No responden, por tanto, a problemas que tengan un fundamento jurídico evidente o incluso destacable y en la mayoría de los casos estas quejas vienen inspiradas en una situación de precariedad laboral que de alguna forma interfiere en un planteamiento objetivo de las cuestiones que se plantean y en un gran número de esos planteamientos se formulan denuncias sobre lo que se percibe como situaciones irregulares y que, en definitiva son manifestaciones de fustración frente a determinadas expectativas no satisfechas y sus lógicas consecuencias, y se convierten, por tanto, en un intento, a veces desesperado, para intentar paliar esa situación.

Estas circunstancias derivan necesariamente en que la contestación al autor de la queja se realice explicándole la legalidad de la actuación administrativa examinada.

Ello no significa que no se realicen actuaciones a favor de la pretensión manifestada como, por ejemplo, en la queja nº 1318890, en la que se nos informaba de la no actualización de la bolsas para determinadas especialidades médicas en un amplio periodo de tiempo.

Esta Institución, entendiendo que el tema era de importancia vital para los especialistas que estuvieran pendientes de la actuación administrativa correspondiente, se dirigió a la Administración Sanitaria rogando que se nos informara sobre el asunto planteado.

Efectivamente, se recibió dicha información en la que se nos comunicaba que el retraso se debía a la gran cantidad de inscritos en la Bolsa de Empleo Temporal que superaba los 130.000 aspirantes, respecto a los que en cada edición hay que realizar una actualización de méritos; razón por la que, en ocasiones, las publicaciones del resultado se demoraban más allá de lo previsto, como en el caso que nos ocupaba, en el que concretamente se habían tenido revisar 37.220 instancias. Se nos comunicaba que el proceso estaba ultimándose, y así se lo comunicamos al promotor de la queja, dando por cerrada nuestra actuación.

Una pretensión muy similar nos formulaba el autor de la queja nº 1318490, que en ejercicio de su condición de responsable de la Sección Sindical de Justicia de la UGT en Valencia, nos trasladaba la dilación que venía produciéndose en la actuación administrativa de la Dirección General de Justicia, dirigida a la constitución de las bolsas de trabajo para la provisión temporal de puestos en la Administración de Justicia de la Comunidad Valenciana.

La materia había sido regulada en un principio por la Orden de la Conselleria de 20 de Julio de 2006, y desarrollada por una Resolución de la Dirección General de Justicia de

9 de Mayo de 2007, según las cuales las bolsas de trabajo deben tener una vigencia de dos años.

La situación denunciada ponía de manifiesto una vigencia superior a los 5 años de la última bolsa aprobada. Según se nos informaba, las negociaciones para la confección de la nueva bolsa se habían producido en la primavera del 2011 pero no habían sido publicada la nueva Orden hasta 30 de Septiembre de dicho año.

Con posterioridad, el 27 de Junio de 2012 se había publicado la aprobación de la convocatoria y un año después -el 5 de Julio de 2013-, se había publicado el listado provisional de admitidos y excluidos, siendo éste el último tramite efectuado.

Según el autor de la queja, esta falta de diligencia de la Administración estaba produciendo un grave perjuicio a los interesados, que en el caso de figurar en la antigua bolsa no habían podido actualizar sus méritos y, en otro caso, seguían esperando la debida resolución administrativa que finalizara el procedimiento por el cual podrían quedar inscritos.

Admitida la queja y pedido el correspondiente informe, la Administración afectada, dando cumplimiento a lo solicitado, nos informó que el retraso en la tramitación se debía al gran numero de solicitudes que se habían baremado -más de 18.000- y a la complejidad que se había dado en la resolución de las reclamaciones presentadas, que había finalizado unas fechas antes de la emisión del informe -diciembre de 2013-.

Se indicaba en dicho informe que en breves fechas sería publicada la lista definitiva, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

5. Provisión de puestos

Encuadramos bajo este epígrafe las quejas presentadas por ciudadanos que gozando ya de la cualidad de empleados públicos someten a nuestro estudio o consideración asuntos derivados del ejercicio de ese empleo, y en relación con puesto de trabajo concreto.

En el año 2013 el número de quejas presentadas que cumplen esas caracteristicas ha sido también algo inferior contabilizándose un total de trece de quejas.

Una primera observación que necesariamente hay que realizar frente al contenido de las quejas es que, en esta materia de la provisión de puestos, existe siempre una actuación previa que correspondería a la capacidad de las administraciones de autoorganización de los recursos humanos que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines y que, como tal capacidad de autoorganización, la mayor parte de su actividad en este terreno hay que entenderla referida al ejercicio de una potestad discrecional que, si bien tiene evidentemente aspectos reglados, también cuenta con otros muchos extremos respecto de los que no cabe ningún ejercicio de control.

Esta característica de la cuestión que tratamos supone que, en muchas ocasiones, los ciudadanos nos planteen sus quejas basadas fundamentalmente en sus propias y legítimas aspiraciones, pero que, una vez estudiada la cuestión, no se aprecian actuaciones administrativas ilegales. Esta circunstancia es evidentemente comunicada al

autor de la queja, dándole siempre una explicación de la misma lo más inteligible y completa posible.

Dicho lo anterior, y antes del examen de alguna queja en concreto, hay que señalar como sectores de la Administración al que con mayor frecuencia se dirigen estas quejas, los ámbitos educativo y sanitario, así como el colectivo integrado por los Cuerpos de Policía Local de los distintos Ayuntamientos.

Respecto del primero de estos ámbitos, el educativo, es necesario reseñar que en el año 2013 se ha producido una importante normativa que ha tenido desde luego un notable impacto en lo que a provisión concreta de los puestos de trabajo se refiere.

Nos referimos, en primer lugar, a la Orden de la Consellería de Educación 12/2013, de 14 de marzo, por la que se fijan los criterios para la determinación de las relaciones de puestos de trabajo y se publican las plantillas tipo de las escuelas infantiles (segundo ciclo) colegios públicos de Educación primaria, colegios públicos de Educación Infantil y Primaria, y centros de educación especial de titularidad de la Generalitat.

Dicha Orden se dicta para dar cumplimiento a lo dispuesto por el Real Decreto 1594/2011 que establece las especialidades docentes del Cuerpo de maestros que desempeñen funciones en las etapas de Educación Infantil y Educación Primaria reguladas en la Ley Orgánica de Educación 2/2006. Se trata también de desarrollar las previsiones del Decreto del Consell 127/2012 por el que se regula el plurilingüismo en la enseñanza no universitaria.

Como consecuencia de las citadas normas, se dictó la Resolución de 20 de marzo de 2013, por la que se convocó el procedimiento de adscripción –recolocación en el cuerpo de maestros-, ya que la citada Orden 12/2013 había supuesto un cambio de perfil de puestos generalistas para pasar a ser de especialistas para permitir la existencia de plantillas diversificadas, lo que provocaba, inevitablemente, adjudicar un nuevo puesto a los titulares de los que habían cambiado de perfil. Todo ello, aconsejaba la realización de un proceso de recolocación de efectivos que, previo a la resolución del concurso general de traslados, permitiera limitar la movilidad forzosa de los docentes que se vieran afectados por la citada norma.

Frente a la citada Resolución fueron presentadas varias quejas, citando como ejemplo las nºs 1318026 y 1316591. En todas ellas, los funcionarios afectados argumentan poseer mayor derecho o estar en mejor situación que quienes había adquirido la plaza solicitada por ellos. Tras el estudio de sus razones y la petición del correspondiente informe a la Administración afectada, acordamos el cierre de los expedientes de queja por entender correcta la actuación administrativa a pesar de la insatisfacción que ello pudiera causar a los afectados.

Otra actuación que ha provocado la presentación de quejas ante esta Institución ha sido la derivada de la regulación efectuada por la Resolución de 17 de Junio de 2013 por la que se convocaba el procedimiento de adjudicación de destinos con carácter provisional para los cuerpos docentes de Enseñanza Secundaria. En este grupo se puede citar las quejas nº 1318060 y 1318369. En ambas, los promotores habían acudido a la convocatoria de adjudicación que se realiza de forma telemática y nos manifestaban su disconformidad con el destino obtenido. También en estos dos casos, y habiendo pedido

el correspondiente informe a la Administración afectada, se llegó a la conclusión, y así se comunicó a los interesados, que la actuación administrativa tenía que ser considerada como conforme a Derecho, a pesar de resultar negativa para sus aspiraciones a un puesto determinado.

Otro supuesto planteado a esta Institución fue el relatado en la queja 130488 por una funcionaria de carrera de la Conselleria de Educación y perteneciente al cuerpo de enseñanza secundaria con la especialidad de Lengua Inglesa. La autora de la queja nos relataba que en años anteriores, dada su condicion de enferma crónica de fibromialgia, había solicitado y le habían sido concedidas distintas comisiones de servicio con el fin de acercar en la medida de lo posible su puesto de trabajo a su domicilio para evitar traslados que el Servicio de Prevencion de Riesgos labores consideraba perjudiciales para su salud, circunstancia que constaba en los informes que adjuntaba a su queja.

En el último curso 2012-2013, sin embargo, los ajustes de personal llevados a cabo habían determinado que su plaza fuera suprimida y le fueran adjudicados dos puestos a tiempo parcial en dos localidades distintas. Según nos manifestaba, el desplazamiento de su plaza se había debido a un error en el momento de contabilizar las horas de lengua extranjera, y una vez advertido el error y producido ya su desplazamiento, por la Administración se había dado la solución de que las horas contabilizadas de menos fueran impartidas por profesores de valenciano.

Iniciada la investigación se expuso el supuesto ante la Administración competente al que se rogaba informe acerca de la posibilidad de que en el curso 2013-2014 se subsanase la situación procediendo a la adjudicación de una plaza a la funcionaria afectada que cumpliese con los requisitos que su salud recomendaba antes del inicio del proceso de adjudicaciones telemáticas que se realiza cada curso.

Tras distintas comunicaciones con la interesada, finalmente, nos confirmó que para el curso 2013-2014 efectivamente se le había adjudicado un puesto a muy poca distancia de su domicilio en el que además, dada la buena disposición del equipo directivo, se le había asignado un horario compactado, y en el que, por otra parte, se seguía el sistema de aula-materia con lo que se le habían evitado los desplazamientos incluso dentro del mismo centro.

6. Otros derechos de los empleados públicos

Las relaciones de empleo publico presentan, además de los aspectos tratados, otros muchos respecto de los que se plantean quejas ante esta Institución sobre las que se van a comentar las cuestiones con mayor relevancia o con presentadas con mayor frecuencia.

Si tenemos en cuenta que al principio hemos contabilizado 378 quejas relativas al empleo público, comentadas ya gran parte de ellas, en este epígrafe más general nos encontramos con un resto de 89 quejas.

Lo primero que cabe comentar es que en esta materia, que por su propia naturaleza presenta un fuerte predominio de factores subjetivos en los planteamientos, en muchas ocasiones, una vez planteado el asunto ante la Institución y siendo insuficiente los datos

aportados por el autor de la queja para el inicio de nuestras investigaciones, nos dirigimos a los ciudadanos para que nos aporten dichos datos, y transcurriendo un tiempo suficiente sin que esta aportación haya tenido lugar, nos vemos en la obligación de cerrar el expediente por esa falta de los datos requeridos. Este ha sido el caso de 19 expedientes.

Uno de los apartados en los que podemos agrupar algunas de las quejas planteadas por los empleados públicos es el que viene referido de una forma u otra a sus retribuciones.

En muchos casos se trata de un impago puntual de algún complemento en los que tras la petición de informe a la Administración y la recomendación correspondiente, o en ocasiones incluso, sin llegar a formularla, por la Administración afectada se procede a la solución del asunto abonando aquellas cantidades reclamadas.

En este caso estarían, por ejemplo, los expedientes de queja nº 1302182 relativo al impago de los honorarios por impartir unas asignatura de un máster, o la queja nº 1314899, sobre el impago de las indemnizaciones correspondientes por la asistencia a juicios por parte de la Policía Local; o la queja nº 1319051 planteada por la falta de pago del complemento retributivo correspondiente al desempeño de la Jefatura de Estudios en un centro educativo.

En otros casos, y también respecto a las retribuciones, se plantean aspectos muy colaterales como la dilación en el trámite de cambio de domiciliación bancaria de la nómina, que quedó resuelto favorablemente -queja nº 1302022- o las condiciones más restrictivas que se han producido respecto de las ayudas sociales a los empleados públicos -queja nº 1304370-.

Asimismo, también se han planteado temas que exceden de la competencia de esta Institución por hacer referencia a normas legales dictadas en los últimos años sobre recortes de los complementos salariales o de la paga extra de navidad del año 2012 -queja nº 1310669 y nº 1315296- o de las cantidades a abonar los días en que se sufre una incapacidad laboral transitoria -queja nº 1318949 y nº 1303963-. En estos últimos casos, comunicamos a la persona afectada la imposibilidad de actuación que se da respecto del tema planteado y acordamos el cierre del expediente.

En frecuentes ocasiones nos encontramos con quejas que presentan un aspecto mixto entre la reivindicación retributiva y la jornada de trabajo de los puestos que desempeñan las personas afectadas.

Este es el caso de la queja nº 1317567, en las que el asunto que se nos planteaba era una supuesta discriminación por la no asignación a los empleados adscritos a un determinado turno de quirófano de las jornadas incluidas en los programas de autoconcierto de los centros sanitarios. Solicitado el informe correspondiente, por la Administración se nos comunicó que dicha actuación venía respaldada por una reunión entre la dirección del centro y los representantes sindicales en los que se había acordado la asignación preferente a los turnos que no tenían asignadas retribuciones complementarias por nocturnidad, festividad o turnicidad, dejando abierta la posibilidad de incorporación de quienes sí tenían dichos complementos, si las necesidades del programa aumentaban.

Según se nos comunicaba esta decisión había sido comunicada a los empleados previamente a la elección del turno por el cada uno había optado. Ante dicha información, que trasladamos a los interesados, dimos por terminadas nuestras actuaciones, no apreciando la discriminación argumentada.

II. ENSEÑANZA

1. Introducción

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges en 2013 un total de 2.586 quejas, frente a las 1.428 quejas presentadas en 2012, 325 en 2011, 613 en 2010, 199 en 2009 y 169 quejas en 2008.

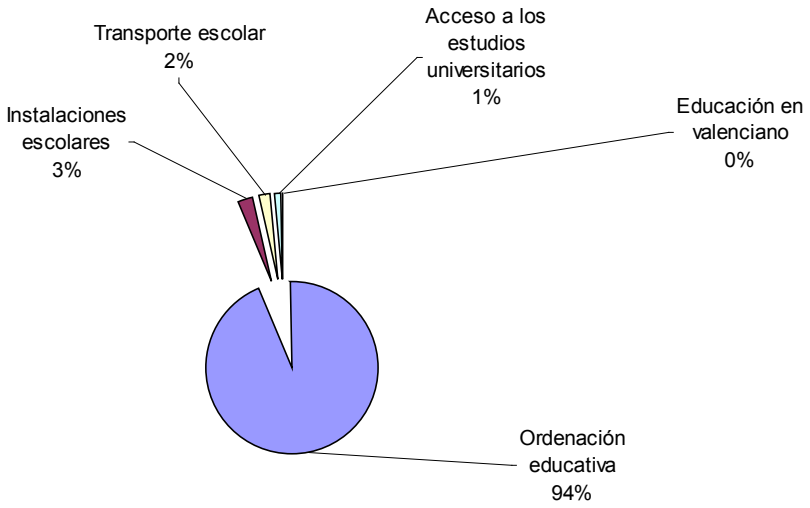
El importante aumento de las quejas en esta materia hace referencia al impago por la Administración Pública valenciana de las ayudas para la adquisición de libros de texto a aquellos alumnos que resultaron beneficiarios el curso 2011/2012 y 2012/2013, y ello sin duda obedece a las condiciones legales impuestas por las normas adoptadas con la finalidad de reducción del déficit público, debido a la grave crisis económica y financiera que vivimos.

En este apartado damos cuenta de aquellas quejas de especial significación por afectar a mayor número de ciudadanos por su reiteración, novedad o excepcionalidad de la cuestión planteada o denunciada.

Sin embargo, es preciso resaltar que de estas quejas en las que el Síndic de Greuges ha dirigido recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, no se transcriben literalmente, habida cuenta que su contenido ha ido publicándose a lo largo del 2013 en nuestra página web, en la que pueden consultarse en toda su literalidad.

2. Enseñanza en cifras

Área de Enseñanza	Quejas
Ordenación educativa	2.431
Instalaciones escolares	68
Transporte escolar	61
Acceso a los estudios universitarios	24
Educación en valenciano	2
Total área de Enseñanza	**2.586**



3. Instalaciones docentes

El promotor de la queja nº 1313641 denunciaba las deficiencias existentes en un CEIP de Burjassot, centro con una antigüedad de más de 50 años, y cuya remodelación/adecuación o la construcción de un nuevo centro venían reiteradamente exigiendo los padres del alumnado.

La construcción de un nuevo centro, cuya situación conocía la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, estaba incluido en la programación de la citada Conselleria (Creaescola); sin embargo, no se había iniciado actuación alguna.

Hay que señalar que la preocupación de las familias había sido constante en los últimos años, y ya el Síndic de Greuges tuvo oportunidad de pronunciarse con ocasión de la tramitación de la queja nº 1101488, que concluyó con una resolución dirigida a la entonces Conselleria de Educación, Formación y Empleo, en la que recomendábamos la realización de un informe exhaustivo que recogiera todas las deficiencias del centro para poder determinar la solución a adoptar al respecto, y una valoración económica de la intervención que en su caso cupiera.

Sin embargo, pese a que dicha resolución fue aceptada, en el presente ejercicio los padres han vuelto a plantear idéntica pretensión.

Esta Institución, conocedora de la situación del centro, admitió a trámite la queja. Y concluida la tramitación ordinaria del expediente formuló una nueva resolución, y habida cuenta de la constancia en que, tal como reconocía la propia Conselleria de Educación, Cultura y Deporte en el informe remitido al Síndic de Greuges, estaba efectivamente incluida en el denominado programa Creaescola.

Dicho programa incluye colegios de Educación Primaria, ESO y de Formación Profesional, así como también algunas escuelas especializadas en música y deporte, y su objetivo no es otro que eliminar aulas ubicadas en instalaciones prefabricadas, aunque, como en el caso que nos ocupa, en algunos centros, incluidos en el mismo, no se haya acometido obra alguna.

El resultado de todo ello es que los alumnos objeto de la queja continuaban recibiendo clase en aulas no aptas para su impartición, y la Administración se había limitado a constatar la existencia de deficiencias menores.

Esta Institución es consciente de las graves dificultades por las que atraviesa la Hacienda autonómica como consecuencia de la crisis económica que padecemos, y, en definitiva, de los obstáculos para completar el programa Creaescola y, por tanto, el cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo.

No obstante, la citada circunstancia no fue obstáculo para que el Síndic de Greuges reprobase el lamentable estado de las instalaciones del CEIP “Sant Joan de Ribera”, de Burjassot, y desaprobase que los alumnos tuvieran que pasar toda la etapa de educación Infantil y Primaria en instalaciones que no reúnen los requisitos mínimamente exigidos por la legislación vigente.

La finalidad del programa Creaescola no es otra que mejorar la calidad de las infraestructuras de la enseñanza no universitaria, y eliminar las instalaciones provisionales prefabricadas y sustituirlas por espacios educativos adecuados para impartir una educación de calidad.

La ejecución del programa Creaescola incumbe a la Generalitat, y la no construcción del nuevo CEIP no resultó admisible para esta Institución, que como viene reiteradamente declarando en sus resoluciones, entiende que una educación de calidad exige que los centros docentes dispongan de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y condiciones específicas.

En consecuencia, conscientes de la estrecha vinculación entre la calidad de la educación ofrecida al alumnado y la calidad de las instalaciones en que ha de llevarse a término la actividad docente, dirigimos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte una recomendación para que adoptase todas las medidas precisas, ordinarias y extraordinarias, y presupuestarias, para que, a causa de las deficiencias estructurales y de ruina económica que presentaba el CEIP "Sant Joan de Ribera" de Burjassot, se construyera un nuevo edificio escolar, y mientras tanto, se trasladase al alumnado, por razones de seguridad, a las aulas prefabricadas y ya preparadas al efecto, habida cuenta que también el Ayuntamiento había remitido extensa información sobre el estado detectado por el Departamento de Urbanismo del Consistorio, constatando el grave e importante empeoramiento de la precariedad estructural que presentaba el edificio. Al tiempo de redactar este Informe anual a Les Corts no consta la entrada en esta Institución de escrito alguno en el sentido del artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución.

Por otro lado, en la queja nº 1303170, se detallaban las deficiencias existentes en el CEIP "Torrefiel", con una antigüedad de más de 50 años, y que venían arrastrándose tiempo atrás, al no haberse realizado remodelación alguna.

Y ante la imposibilidad de la Administración y el *"(...) serio peligro de infecciones debido al lamentable estado de las instalaciones, la vocalía de la Asociación de Vecinos de Torrefiel, respaldada por la Junta (...)"* interesó nuestra mediación, adjuntando un completo dossier fotográfico del edificio escolar cuestionado.

La Comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, a quien habíamos solicitado información detallada al respecto, daba cuenta que *"(...) por parte de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, dentro de las actuaciones que está realizando a través del Plan PRIE (Plan para la Revisión de Infraestructuras Educativas), los técnicos de la Dirección Territorial de Valencia también han revisado las infraestructuras del citado centro con fecha 7 de marzo de 2012, a partir del cual se valorarán las necesidades del centro para incluir dichas actuaciones en el PRIE (...)".*

Por su parte, el Ayuntamiento de Valencia, a quien también dirigimos nuestra investigación, relacionaba en su dictamen las numerosas actuaciones que en el marco de sus competencias había realizado en el centro en cuestión, y venían referidas al estado de conservación de las aceras que rodean al centro, y a los accesos cercanos al mismo, y ello en contestación a las reivindicaciones de los promotores de la queja, comprometiéndose a realizar en un breve plazo de tiempo el ensanchamiento de las aceras; con relación a la limpieza, informó el servicio de Gestión de Residuos Sólidos y

Limpieza sobre las inspecciones realizadas, señalando, no obstante, el propósito de intensificar el servicio, etc.

Los interesados no formularon alegación alguna a los informes que les fueron remitidos, por lo que procedimos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente, y concluyendo éste con una resolución dirigida tanto a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, como al Ayuntamiento de Valencia, para que en el ámbito de sus respectivas competencias, realizasen una valoración exhaustiva de la situación descrita en el cuerpo de la queja, añadiendo una valoración económica y la posibilidad, dirigida a la Administración educativa, para que incluyese el centro en el PRIE, debido a la antigüedad y estado de las instalaciones escolares; resolución que puede consultarse en nuestra página web y que fue aceptada por la Administración educativa.

La LOE -Ley 2/2006, de 3 de mayo-, al igual que sus predecesoras, impone expresamente la obligación de que los centros docentes estén dotados del personal y de los recursos educativos y materiales para garantizar una enseñanza de calidad, y entre muchos factores que han de coadyuvar a la consecución de una educación de calidad, resulta innegable el papel de evidente protagonismo que ejercen las instalaciones escolares.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se admitió a trámite la queja nº 1304571, en la que se denunciaban las deficiencias estructurales del CEIP "Mare de Deu de Vallivana", de Morella, premio nacional de arquitectura y precisado de actuaciones urgentes, y que concluyó con una resolución a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte (y que puede consultarse en nuestra página web), pese a que del informe emitido por la citada Conselleria se desprendía que había adjudicado la obra por importe de 54.339,40€ (IVA incluido).

En el mismo sentido, la ausencia de calefacción en el IES "Districte Maritim" de Valencia, fue el eje central de la queja nº 1304194, que concluyó con una recomendación dirigida a la Administración educativa para que durante el periodo de vacaciones estivales impulsase las actuaciones necesarias para reparar la calefacción, de conformidad con los dictámenes y presupuestos emitidos al efecto por los Servicios Técnicos de la citada Conselleria de Educación, y con el objetivo de que el siguiente curso pudiera comenzar con total normalidad. La queja se cerró al solucionarse el problema de conformidad con la pretensión de los autores de la misma.

La educación que se ofrece a los alumnos que están matriculados en centros como los que acabamos de describir, no se ajusta a la legislación vigente, y por tanto, no son susceptibles de alcanzar el nivel de calidad previsto, al no haberse puesto a su disposición aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas, y por ello, siempre es merecedora de reproche por el Síndic de Greuges, que insiste en que las Administraciones implicadas en la organización y programación de la actividad escolar garanticen a todos los alumnos una educación de calidad.

4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales

El artículo 49 de la Constitución Española recomienda a los poderes públicos realizar una política de previsión, tratamiento y rehabilitación a favor de los disminuidos físicos, sensoriales o psíquicos, a los que es preciso prestar una atención especializada que precisen, y ampararlos para que el disfrute de los derechos que nuestra Carta Magna reconoce a todos en su Título I, y entre ellos el derecho a la educación (artículo 27) en términos de igualdad efectiva.

Y en lo que hace al ámbito educativo, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte viene obligada a garantizar una política de fomento de la educación y del proceso educativo adecuado de los alumnos con necesidades educativas especiales, sean temporales o permanentes, para que alcancen dentro del sistema educativo los objetivos establecidos con carácter general para todos.

Estos principios determinaron la admisión de la queja nº 1314349, en la que la promotora de la misma denunciaba que su hija, con hipoacusia profunda, diagnosticada al año y medio de su nacimiento, recibía en el centro docente, donde por prescripción médica y educativa estaba matriculada, tratamiento de audición y lenguaje y pedagogía terapéutica.

Sin embargo, y pese a los esfuerzos realizados tanto por el centro, la familia y el centro de atención temprana especializada al que acudía, presentaba un importante desfase curricular en su nivel de habla y lenguaje, por lo que se hacía imprescindible un tratamiento de audición y lenguaje y pedagogía terapéutica, por ser éstos los recursos con lo que contaba desde su escolarización.

La eliminación, en virtud de la Orden 12/2013, de 14 de marzo, del maestro de pedagogía terapéutica que atendía a la menor y que utilizaba el lenguaje bimodal, suponía un retroceso en todo su proceso educativo importante, *"(...) imposibilitando su independencia en todos los sentidos de su futura vida y la integración plena en la sociedad (...)"*.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte dio cuenta de lo siguiente:

"(...) La aplicación de la Orden 12/2012, de 14 de marzo, publicada en el DOCV de fecha 21 de marzo de 2013, recoge la plantilla de plazas docentes de catálogo, es decir, la plantilla básica que debe tener el CEIP Mare de Deu de Gracia de Biar para atención del alumnado inscrito el próximo curso escolar 2013/2014.

Precisamente, uno de los cambios más importantes de esta nueva Orden de plantillas es el de intentar solucionar en qué centros de más de 12 unidades se contará con dos especialistas de educación especial, sin especificar la especialidad (PT o AyL). En cada provincia se elegía una opción y el caso de la provincia de Valencia era el elegir dos PT y ningún AyL para atender las necesidades específicas de alumnado con estas especiales dificultades. En el caso de necesitar un especialista de AyL cada año, se habilitaba la plaza, pero esta circunstancia podía retrasar el trabajo de los profesionales por no estar en ocasiones informadas las habilitaciones una vez comenzado el curso escolar.

La novedad de esta nueva plantilla es que en todos estos centros habrá dos profesionales de catálogo desde el principio de curso, un PT y un AyL; con esto, se posibilita que con la plantilla estable del centro se dé cobertura a un mayor número de necesidades de atención educativa que puedan tener los alumnos matriculados en los mismos desde el inicio del curso.

Por otro lado, le informamos que justamente el especialista de Audición y Lenguaje es el especialista formado para resolver los problemas de su hija y que junto con el especialista de Pedagogía Terapéutica pueden formar un buen equipo para, como hasta el momento ha sucedido, ayudar a su hija y a otros niños de su centro.

Por otro lado, en el caso que nos ocupa, hemos comprobado que ha sido suprimida una de las profesoras de Pedagogía Terapéutica que atendía su centro. Al transformarse la plaza en la especialidad de Audición y Lenguaje y no contar con la habilitación necesaria la profesora suprimida, ésta no ha podido readscribirse a la plaza de AyL. También hemos comprobado que el año pasado existían dos profesionales en su centro porque había sido habilitada para el presente curso escolar. Le comunicamos que si desde el Servicio de Ordenación Académica se informa a esta Subdirección General de Personal Docente sobre la necesidad de otra plaza completa de Pedagogía Terapéutica en su centro, la profesora suprimida del mismo tendrá la opción de quedarse en el centro como habilitada durante el curso 2013/2014 (...)".

Esta Institución aceptó los argumentos esgrimidos en el informe de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, y en puridad, no pudo formular reproche alguno, por ser la actuación ajustada a Derecho.

No obstante, el Síndic de Greuges, defensor de los derechos fundamentales de todos, en mayor medida de los derechos de aquellos colectivos más vulnerables, como los menores con necesidades educativas especiales, instó a la Administración educativa a que promoviese las actuaciones necesarias para que el CEIP donde estaba matriculada la menor contase con la dotación de otra plaza completa de Pedagogía Terapéutica que utilizase el lenguaje bimodal, de forma que pudiera recibir tratamiento de audición y lenguaje y pedagogía terapéutica, por ser estos los recursos personales con los que había contado desde su escolarización.

Esta Institución, como venimos señalando, es consciente de las dificultades por las que atraviesa la Hacienda autonómica para hacer frente al pago puntual de ayudas, becas y subvenciones al estudio, debido a la actual coyuntura de crisis económica generalizada, y como no puede ser de otra manera, de las dificultades, en ocasiones extremas, que padecen las familias. La resolución dictada al efecto fue aceptada, solucionándose favorablemente la cuestión planteada.

De ahí que comprendiésemos los dictámenes emitidos por la Conselleria de Hacienda y Administración Pública en la queja nº 1304434, en la que se denunciaba el retraso en abonar a una alumna con necesidades educativas especiales la ayuda individual de transporte que le había sido concedida para el curso 2011/2012, no siendo suficiente para el Síndic de Greuges que *"(...) para el pago de las cantidades correspondientes a las ayudas individuales de transporte la Generalitat trabaja denodadamente para hacer efectivo el mismo, teniendo en cuenta la difícil coyuntura económica (...)",* como señaló la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y tampoco lo manifestado por la

Conselleria de Hacienda y Administración Pública que *"(...) a través de la Secretaría Autonómica de Hacienda y Presupuestos realiza los pagos de las ayudas dentro de las líneas de liquidez disponibles y pone todo su empeño en adoptar las medidas necesarias para garantizar el desembolso de las ayudas concedidas, no siendo de aplicación el plazo de dos meses desde la fecha de nacimiento de la obligación establecido en el artículo 43.1 de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana (...)".*

No aceptamos los argumentos esgrimidos al tener en cuenta que el curso escolar para el que había sido concedida la ayuda había finalizado, y por ser una constante preocupación del Síndic de Greuges aquellas quejas cuyo denominador común es la tardanza de la Administración Pública en satisfacer el importe de ayudas, becas y subvenciones al estudio, y fundamentalmente aquellas cuyos beneficiarios son menores con necesidades educativas especiales y que suponen un obstáculo para la consecución de una enseñanza de calidad en términos de igualdad efectiva; objetivo imposible de alcanzar si la Hacienda Pública retrasa el pago de la ayuda individual de transporte escolar a aquellos alumnos, como la hija de la autora de la queja. A fecha de cierre del presente ejercicio, no consta la entrada en esta Institución de escrito alguno en los términos del artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, manifestando la aceptación de la recomendación que se le dirigió o las razones para no aceptarla.

Por otro lado, en la queja nº 1213408, la madre de una alumna escolarizada desde el curso 2008/2009, en virtud de dictamen de escolarización del SPs por tratarse de una niña con necesidades educativas especiales, afectada con una discapacidad física del 70%, necesitada del concurso de una tercera persona para realizar las actividades diarias y cotidianas y obligada a desplazarse en silla de ruedas, denunciaba la denegación de la ayuda de comedor escolar al no haber alcanzado el mínimo de 15 puntos establecidos en la Resolución de 13 de junio de 2012; ayuda que venía percibiendo por ser usuaria del servicio de transporte escolar, ya que el centro donde hubo de ser escolarizada se encuentra a una distancia de 6.6 kilómetros del domicilio familiar, y el dictamen de escolarización especificaba expresamente la necesidad de la niña de un centro escolar que dispusiera de transporte adecuado para sus desplazamientos y sin barreras, y con las ayudas técnicas y mobiliario adecuado para su discapacidad.

En tal circunstancia, la concesión de la ayuda de comedor escolar y la imposibilidad de la madre de abonar el importe del mismo y no disponer de vehículo propio suponía un obstáculo insalvable.

En consecuencia, interesaba la mediación de esta Institución para que, al igual que los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros específicos que tienen derecho a la ayuda de comedor escolar, los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios y alejados de sus domicilios, tuvieran idénticos derechos.

Esta Institución considera, y conviene no olvidar, que si bien las ayudas de comedor escolar tienen carácter asistencial y que, efectivamente, tal como señalaba en su informe la Conselleria de Educación *"(...) no se trata de un derecho inherente aplicable a la totalidad de alumnos matriculados en un centro (...)"*, en el caso que hemos descrito, la hija de la autora de la queja desde el curso 2008/2009 había sido beneficiaría de los servicios complementarios de comedor y transporte escolar, precisamente debido a su

citada discapacidad, pese a haber cercanos a su domicilio otros centros públicos; que las ayudas de comedor y transporte escolar constituyen una vía importantísima para evitar las dificultades en el acceso a la educación.

Y no obstante, aún cuando esta Institución es consciente de los esfuerzos de la Administración valenciana para que las ayudas de comedor y transporte lleguen a más familias, y que en el presente caso no es posible formular reproche alguno a la Administración por ser su actuación ajustada a Derecho, y en concreto a la Resolución de 13 de junio de 2012, de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, por la que se convocan las ayudas de comedor escolar en los centros educativos no universitarios de titularidad de la Generalitat para el curso 2012/2013, debería ser posible que todos los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios tuvieran derecho a las ayudas de comedor y transporte cuando, en virtud de dictamen de escolarización, tengan que ser escolarizados en centros alejados de sus domicilios, al igual que efectivamente ocurre con los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros específicos.

Y así se lo hicimos saber a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte en las sugerencias que le dirigimos:

"- Valore la posibilidad de proceder a una modificación normativa que posibilite que los alumnos con necesidades educativas especiales escolarizados en centros ordinarios alejados de sus domicilios tengan derecho a las ayudas de transporte y comedor escolar al igual que los escolarizados en centros específicos.

- Revise la opción, en su caso, de la escolarización de la alumna en el CEIP con todos los recursos que tiene asignados con base a su discapacidad salvo los servicios de comedor y transporte escolar por estar próximo al domicilio familiar".

La problemática planteada en la queja nº 1210692 venía determinada por la disconformidad de la interesada con la no aplicación del Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la condición de persona con discapacidad, a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad a los efectos del proceso de admisión de alumnos en la etapa de educación Infantil, ya que *"(...) podría determinar la no admisión de un alumno por parte de alguna Comisión de Escolarización, obligando al administrado a elevar un recurso de alzada ante la Dirección Territorial competente en materia de educación para dirimir el caso (...)",* tal como reconoció en su informe la Secretaría Autonómica de Educación.

Y ello es así porque, efectivamente, ni el Decreto 33/2007, de 30 de marzo (por el que se regula el acceso a los centros públicos y privados concertados que imparten enseñanzas de régimen general), ni la Orden de 27 de abril de 2007, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte (por la que se regula el procedimiento de admisión de alumnos en los centros públicos y privados concertados que imparten enseñanzas de Educación Infantil, Educación Primaria y ESO de la Comunidad Valenciana), recogen de manera explícita la documentación contemplada en el artículo 2 del Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con

discapacidad, como ha quedado dicho, podría determinar la admisión o no de un alumno en el caso de que en él mismo o sus padres o hermanos concurra una discapacidad entre el 33% y el 65%, ya que según el Decreto 33/2007, de 30 de marzo, en su artículo 22:

" 1. Se asignarán tres puntos cuando exista discapacidad en el alumno entre el 33% y el 65%. Cuando sea superior al 65% se asignarán cinco puntos. Esta situación debe estar reconocida por el órgano competente en materia de valoración de minusvalía.

2. Cuando esta circunstancia concurra en sus padres o hermanos se asignará un punto y medio cuando exista discapacidad entre el 33% y el 65%, y tres puntos cuando sea superior al 65%, por cada uno de ellos en los que se de esta situación".

Y la Orden de 27 de abril de la Conselleria de Cultura, Educación, y Deporte, establece en su artículo 27, sobre la acreditación del criterio de discapacidad, que *"(...) la discapacidad de los alumnos, hermanos, sus padres o tutores, se acreditará mediante la correspondiente certificación emitida por la Conselleria de Bienestar Social (...)".*

Sin embargo, por otro lado, y de ahí la discrepancia, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, en el artículo 1.2 establece que:

"A los efectos de esta ley, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento. En todo caso, se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

La acreditación del grado de minusvalía se realizará en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional".

El artículo 3 de la citada Ley establece el ámbito de aplicación de la misma, y determina que:

"De acuerdo con el principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad, esta Ley se aplicará en los siguientes ámbitos:

a) Telecomunicaciones y sociedad de la información.
b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
c) Transportes.
d) Bienes y servicios a disposición del público.
e) Relaciones con las Administraciones Públicas".

Y, por su parte, el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, establece en el artículo 2, respecto a la acreditación del grado de minusvalía, que:

"1. A los efectos de lo dispuesto en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, el grado de minusvalía igual al 33 por ciento se acreditará mediante los siguientes documentos;

a) Resolución o certificado expedidos por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) u órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente.
b) Resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) reconociendo la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.
c) Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o del Ministerio de Defensa reconociendo una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

A estos efectos en ningún caso será exigible resolución o certificado del IMSERSO u órgano competente de la comunidad autónoma correspondiente para acreditar el grado de minusvalía igual al 33 por ciento de los pensionistas a que se hace referencia en los párrafos a) y b) del artículo 1.2 de este Real Decreto".

En consecuencia, y analizada la cuestión, esta Institución compartió los argumentos esgrimidos por la interesada, siendo también idénticas las conclusiones de la Administración educativa reflejadas en el informe remitido al Síndic de Greuges y que obra en el expediente de queja, al señalar que *"(...) un informe de la Inspección Educativa de 7 de febrero de 2012 ya alertaba (ante una pregunta formulada en este sentido) sobre la necesidad de clarificar la situación y que todos los órganos competentes en la baremación de las solicitudes de admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados adopten, en este supuesto, una idéntica actuación. Asimismo insistía en la necesidad de fijar la documentación que debería presentarse para justificar la condición de pensionista por incapacidad permanente en el grado total, absoluta de gran invalidez o pensionista de clases pasivas que tenga reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad para el servicio o inutilidad (...)".*

Estas conclusiones de la Inspección Educativa, en definitiva, las hizo suyas también esta Institución, bien entendido que no es función del Síndic de Greuges determinar el contenido efectivo de la legislación vigente o de los criterios que la sustentan, sino detectar los problemas suscitados, correspondiendo a la Administración educativa, en el marco de las competencias que tiene atribuidas, adoptar las medidas necesarias para subsanar los problemas detectados por la aplicación de normas contradictorias o que puedan vulnerar derechos de los ciudadanos, como por ejemplo el derecho de los padres a elegir centro docente para sus hijos.

Por cuanto antecede ,y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, formulamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte las siguientes Sugerencias:

Que en el ámbito de sus competencias promueva las actuaciones necesarias para impulsar una modificación de la normativa de los procesos de admisión y matriculación de alumnos en centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, de tal suerte que:

- Todos los órganos competentes en la baremación de los procesos de admisión tengan en cuenta lo previsto en el Real Decreto 1414/2006, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de proceder a la admisión de alumnos.

- Que los padres o hermanos del alumno solicitante de un puesto escolar que tengan la condición de pensionistas por incapacidad permanente en el grado total, absoluto o gran invalidez, puedan acreditar el grado de minusvalía igual o superior al 33%, y asignar, en consecuencia, un punto y medio por el criterio de discapacidad, aportando la documentación que acredite tal condición, sin necesidad de tener que adjuntar certificado de la Conselleria de Bienestar Social en aplicación de lo previsto en la Ley 51/2003 y su Real Decreto 1414/2006.

Por otra parte, la cuestión sometida a nuestra consideración en la queja nº 1210798 venía determinada por la disconformidad con el baremo aplicable a las personas con discapacidad en los procedimientos de concesión de ayudas de comedor previsto en la Resolución de 13 de junio de 2012, de Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, por la que se convocaron las ayudas de comedor en los centros educativos no universitarios de titularidad de la Comunidad Valenciana, la cual, en su artículo 8, establece el baremo aplicable para el curso 2012/2013, que, en concreto, otorgaba 1 punto por discapacidad física o psíquica de algún miembro de la unidad familiar a los efectos de concesión de ayudas de comedor escolar.

Y, según determina dicha Orden, la condición de discapacidad del alumno a los efectos de acceder a una ayuda de comedor escolar debe ser superior al 33%, según certificado de discapacidad otorgado por la Conselleria de Bienestar Social.

Sin embargo, tal como señalaba el promotor de la queja *"(...) el hecho de exigir un grado de discapacidad superior al 33% vulnera el Estatuto de las Personas con Discapacidad de la Comunidad Valenciana. La Ley 11/2003, que en su artículo 2 define al discapacitado como aquella persona valorada con un porcentaje igual o superior al 33% (...)"*.

En consecuencia, al aplicar la Resolución de 13 de junio de 2012 citada, este criterio de forma restrictiva (sólo a los que superen el 33% de grado de discapacidad) suponía que muchas familias no pudieran contar con este punto adicional, aún cuando tuvieran reconocida una discapacidad.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, procedimos a resolver el expediente con base a las consideraciones que constituyeron los fundamentos de la Resolución con la que concluimos, y ello tras aceptar los argumentos esgrimidos por el autor de la queja, ya que conviene recordar, efectivamente, lo previsto en la Ley 11/2003 del Estatuto de las Personas con Discapacidad, que en su Título II, artículo 4, principios generales, punto 6, principio de responsabilidad pública, alude a la responsabilidad que la propia Administración tiene de procurar los recursos y medios que hagan posible la integración y la igualdad de oportunidades; o en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, que en su artículo 24.e) señala que los Estados partes facilitarán medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social de conformidad con el objetivo de plena inclusión.

Asimismo, tampoco conviene olvidar que la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad establece (artículo 19) que la Administración de la Generalitat *"realizará convocatorias específicas de becas o ayudas para desplazamientos, residencia y manutención de los alumnos que cursen enseñanzas cuando las necesidades así lo exijan"*.

En consecuencia, es evidente la razón que asistía al autor de la queja al señalar que la Resolución de 13 de junio de 2013 de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, vulneraba o contradecía, al exigir un grado de discapacidad superior al 33%, lo previsto en el Estatuto de las Personas con Discapacidad de la Comunidad Valenciana, que en su artículo 2 define al discapacitado como aquella persona valorada en un porcentaje igual o superior al 33%.

De ahí que esta Institución compartiese el criterio del interesado al considerar que el comedor escolar no es sólo un servicio complementario, sino un espacio social y, por ende, de integración al que los alumnos que tienen un miembro en su unidad familiar con un 34% de discapacidad o más tendrán mayor acceso a las ayudas de comedor que los que siendo calificados con un 33% no serán beneficiarios sin justificar el por qué de este criterio y vulnerando el principio de igualdad de oportunidades.

En virtud de cuanto ha quedado dicho, y atendiendo a lo solicitado por el interesado, sugerimos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que, en el ámbito de sus competencias, valorase la necesidad de rectificar las bases de ayudas de comedor escolar, incluyendo a las unidades familiares que cuenten con un miembro con una discapacidad igual o superior al 33% y, en consecuencia, a una modificación normativa de la Resolución de 13 de junio de 2012 de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, por la que se convocó la concesión de ayudas de comedor escolar en los centros educativos no universitarios de la Comunidad Valenciana.

Por otra parte, en la queja nº 1300107, el Presidente del AMPA de un CEE de Valencia denunciaba la carencia en el CEE "Profesor Sebastián Burgos", de Valencia, de personal de enfermería, tal y como exige la Ley 8/2008, de 20 de junio, de los derechos de salud de niños y adolescentes que, en su artículo 10, dice: *"los centros docentes específicos de educación especial estarán dotados de personal de enfermería que dependerán orgánicamente del departamento sanitario correspondiente"*.

El autor de la queja subrayaba la vital importancia de la presencia de un profesional que asumiese las responsabilidades en situaciones extremas frecuentes en los centros de estas características, al ser su papel necesario e imprescindible en el tratamiento de enfermedades crónicas, administración de fármacos, cura de heridas, etc., y que generalmente van asociadas a la discapacidad de los alumnos.

En resumen, interesaba la dotación de un profesional de enfermería a jornada completa, a tenor de las dimensiones del centro y del número y tipología de alumnos que acoge (150 en total).

El Síndic de Greuges, en ejercicios anteriores, ya hizo suyas las reivindicaciones de padres, individualmente o de AMPAs de alumnos con necesidades educativas especiales que, como en el caso que nos ocupa, interesaron la mediación del Síndic de Greuges para que la Administración Pública procediera a la creación y dotación de puestos de

diplomados en enfermería en aquellos centros docentes que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales y que presentan trastornos asociados a diversas patologías, lo que con base en la Ley 8/2008 citada, dirigió una recomendación a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte para que, en el ámbito de sus competencias, realizase las gestiones necesarias para proceder a la dotación de personal de enfermería en el CEE "Profesor Burgos" de Valencia.

De otro lado, el retraso en el pago de dos trimestres del concierto educativo a centros de educación especial también centró la atención del Síndic de Greuges en la queja nº 1214420, formulada por trabajadores, familiares y usuarios de un CEE.

En dicha queja se denunciaba que, en los 15 centros de educación especial concertados de la Comunidad Valenciana y que atienden a más de 500 alumnos con necesidades educativas especiales y, muchos de ellos, con severa discapacidad, estaban sufriendo el retraso en el pago del concierto educativo por parte de la Conselleria de Educación.

En este sentido, indicaban que *"(...) las cantidades adeudadas correspondientes al segundo trimestre ya han sido abonadas, pero se continúa sin recibir las cantidades correspondientes al tercer y cuarto trimestre (...)".*

Este retraso implicaba tener que anticipar las cantidades correspondientes al normal funcionamiento de los centros, asi como las nóminas de personal complementario, educadores, fisioterapeutas, logopedas, etc.*, " (...) y no tienen pago delegado, por lo que las nóminas de estos trabajadores se pagan con el dinero que la Conselleria abona al centro trimestralmente (...)".*

La citada situación estaba obligando a los titulares de los colegios, incluso, a recurrir a pólizas de créditos, haciendo imposible la continuidad de los centros; solicitaban, en definitiva, la solución urgente de cuanto ha quedado relacionado, garantizándose el cobro regular de las cantidades pendientes para el resto del año, y que se estableciera el pago delegado de todo el personal de educación especial.

La comunicación recibida de la Dirección General de Centros y Personal Docente dio cuenta a esta Institución de lo siguiente:

"(...) Primero. Que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte tramita el pago de las cuantías trimestrales del módulo Otros Gastos y Personal Complementario a los 15 centros específicos de Educación Especial de la Comunitat Valenciana en plazo.

Segundo. Que el tercer trimestre del 2012 el módulo de Otros Gastos y Personal Complementario se abonó a los centros el día 27 de diciembre de 2012.

En cuanto al cuarto trimestre de 2012 el módulo de Otros Gastos y Personal Complementario se abonó a los centros el día 31 de enero de 2013.

Tercero. Que el profesorado acogido al pago delegado en estos centros (un maestro de educación especial por unidad) viene percibiendo sus nóminas mensualmente con regularidad.

Cuarto. Que el personal Complementario de las unidades o centros específicos de Educación Especial no percibe su nómina directamente de la Administración, a diferencia del profesorado que, en concepto de pago delegado, recibe su retribución mensual de la Administración. Por tanto, la gestión de las nóminas de este personal no compete a la Generalitat Valenciana.

Como consecuencia de lo anterior, el único obligado al pago de las nóminas del personal complementario es titularidad de la empresa en la que aquél presta sus servicios.

Cinco. Si en el centro o unidad concurre la condición de estar acogido al régimen de conciertos, la financiación de dicho personal complementario ha de efectuarse con cargo a los presupuestos de la Generalitat Valenciana, cuantificados anualmente con precisión en el Anexo I de la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana.

A este respecto, conviene traer a colación que no puede exigirse legalmente un estándar estricto de personal complementario por unidad o por centro ya que, en función de las necesidades del alumnado escolarizado, aquel podrá variar, a criterio del titular del centro, siempre y cuando la atención al alumnado sea adecuada.

Así, a diferencia de lo que sucede con el apartado del módulo de salarios y cargas sociales (el destinado a retribuir el salario base del profesorado) en que se cuantifica el número de horas del profesorado por unidad que se pueda abonar como máximo por la Administración, ya que este profesorado es homogéneo y cuenta con las mismas retribuciones; en el caso del personal complementario, varios tipos de titulación entran en juego, por lo que la asignación horaria que se lleve a efecto a cada uno de los posibles titulados que se engloban bajo esa denominación genérica del "personal complementario" (a saber, maestros especialistas en audición y lenguaje, fisioterapeutas y educadores) condicionará el coste total de ese grupo de profesionales; además de circunstancias personales de antigüedad que de seguro varían entre los distintos profesionales del mismo centro y también entre los distintos centros o unidades.

Sexto. Por todo lo anterior, la fórmula elegida por la LODE para asignar fondos destinados a este personal es la más adecuada entre las posibles, a excepción hecha de que se implantaran y exigieran ratios de personal complementario, absolutamente rígidas e inflexibles para todos los centros y unidades que escolarizaran la misma tipología de alumnos.

No obstante huir de la rigidez a la hora de exigir la disposición de determinados profesionales con una concreta carga horaria semanal, ello no puede evitar que el módulo que se asigne para financiar a los mismos sea distinto entre unos centros y otros, en función de los criterios que emplea cada centro. Por ello, a la hora de determinar la cuantía de este apartado del módulo, se utilizan ratios, las cuales se calculan tomando como referencia las ratios que se aplican efectivamente en los centros públicos y aplicando, del mismo modo, el previsible salario de un profesional homólogo en un centro público en el ejercicio de que se trate. De ello, no puede sino deducirse que si en un centro la antigüedad que tiene este personal es mayor que en otro, el primero contará con algo menos de disponibilidad para retribuir a su personal, por lo que disminuirá ligeramente el tiempo de dedicación del conjunto de

profesionales o derivará alguna hora de dedicación a favor de los profesionales con retribuciones más bajas en detrimento de los profesionales con retribuciones más altas. Todo, no obstante, a criterio del titular de cada centro (...)".

Y no constando escrito de alegaciones, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primera. La petición de establecer el sistema de pago delegado a todo el personal que presta servicios en los centros o unidades específicas de educación especial.

Segundo. La falta de pago del tercer y cuarto trimestre de 2012 del concierto educativo.

Respecto a la primera cuestión, con relación al sistema de pago delegado del personal que presta servicios en los centros o unidades específicas de educación especial, de lo actuado se desprende lo siguiente:

a) Que en los Centros o unidades no acogidas al régimen de concierto, la gestión de las nóminas no compete a la Generalitat Valenciana, en este sentido informan que *"(...) el único obligado al pago de las nóminas del personal complementario es titularidad de la empresa en la que aquél presta sus servicios (...)".*

b) Que en los Centros o unidades acogidas al régimen de conciertos, se distingue:

- El profesorado (se cita maestro de educación especial por unidad) que se encuentra acogido al sistema de pago delegado, por lo que *"(...) viene percibiendo sus nominas mensualmente con regularidad (...)".*

- El personal complementario de los centros o unidades de Educación Especial (se citan maestros especialistas en audición y lenguaje, fisioterapeutas y educadores) *"(...) la financiación de dicho personal complementario ha de efectuarse con cargo a los presupuestos de la Generalitat Valenciana, cuantificados anualmente con precisión en el Anexo I de la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana (...)"*, añadiendo que *"(...) la fórmula elegida por la LODE para asignar fondos destinados a este personal es la más adecuada entre las posibles, a excepción hecha de que se implantaran y exigieran ratios de personal complementario absolutamente rígidas e inflexibles para todos los centros y unidades que escolarizaran la misma tipología de alumnos (...)".*

A la vista de lo informado, se evidenció la discrepancia de posiciones entre los autores de la queja y la Administración Pública con relación a hacer extensivo a todo el personal de los centros o unidades específicas (incluido el personal complementario) el sistema de pago delegado. En este sentido, cabe señalar que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges el decidir las fórmulas o criterios de organización que debe emplear la Administración Pública; tampoco lo es el resolver las discrepancias que los promotores de las quejas manifiesten al respecto. Consideramos que esta cuestión forma parte de la denominada potestad autoorganizativa con la que cuentan todas las Administraciones Públicas.

En relación a las cantidades adeudas correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2012 del concierto educativo (segunda cuestión a estudiar), de lo informado por la Administración Educativa se desprende lo siguiente:

- El tercer trimestre de 2012 (julio-agosto-septiembre) fue abonado el 27 de diciembre de 2012.

- El cuarto trimestre de 2012 (octubre-noviembre-diciembre) fue abonado el 31 de enero de 2013.

- Si bien no fue objeto de queja, desconocemos la situación del pago del primer trimestre de 2013 (enero-febrero-marzo).

De acuerdo con lo anterior, consideramos que la segunda de las cuestiones planteadas en la presente queja fue resuelta. Sin perjuicio de lo anterior, hicimos extensivas a la Administración Educativa las conclusiones realizadas a la Conselleria de Bienestar Social con ocasión de la tramitación de la queja nº 1211600 y acumuladas, presentada por el autor de la presente queja y 1.071 firmas más (trabajadores, usuarios y familiares de una Asociación Pro-Discapacitados psíquicos):

"(...) Para concluir, de los datos que obran en el presente expediente se comprueba que:

1. La Administración de la Generalitat se demora en los pagos a la entidad por los servicios prestados.

2. Las referidas demoras provocan que la entidad, a su vez, se demore en los pagos de salarios a los/as trabajadores/as, así como en los pagos de las obligaciones con Hacienda y Seguridad Social.

3. Las demoras en los pagos de salarios, inciden directamente en la situación laboral y económica de los/as trabajadores/as, que sólo mantienen la calidad del servicio debido a su profesionalidad (...)".

Esta Institución es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas para hacer frente al pago puntual de las deudas asumidas. No obstante lo anterior, no podemos sino recordar que el Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, 26 de diciembre de 1991, en su artículo 1 señala:

"La Hacienda de la Generalitat Valenciana está constituida por el conjunto de derechos y obligaciones de contenido económico, cuya titularidad corresponde a la Generalitat Valenciana o a sus organismos autónomos."

Con relación a las obligaciones de la Generalitat, el artículo 16 señala:

"1. Las obligaciones económicas de la Generalitat Valenciana y de las entidades autónomas nacen de la ley, de los negocios jurídicos y de los actos o hechos que, según derecho, las generan.

2. Las obligaciones de pago solamente serán exigibles cuanto resulten de la ejecución de su presupuesto, de sentencia judicial firme o de operaciones de tesorería legalmente autorizadas.

3. Si estas obligaciones tienen por causa prestaciones o servicios a la Generalitat Valenciana, el pago no podrá realizarse hasta que el acreedor no haya cumplido o garantizado su correlativa obligación".

Consideramos que el retraso de la Administración en el cumplimiento de las obligaciones de pago surgidas en los conciertos educativos puede generar una merma en la economía de los trabajadores, familiares y usuarios de los centros o unidades específicas de educación especial, por lo que sugerimos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deportes que, en el ámbito de sus competencias, adoptase las medidas oportunas para agilizar los pagos de los conciertos educativos a los centros o unidades especificas de educación especial.

5. Otros aspectos del derecho a la educación

5.1. Libros de texto

En el presente Informe anual a Les Corts, nuevamente tenemos que significar el considerable incremento de las quejas cuyo denominador común fue el retraso de la Administración Pública valenciana en abonar a los alumnos beneficiarios las ayudas para la adquisición de libros de texto correspondientes al curso 2012/2013.

Los autores de estas quejas denunciaban que, al amparo de la Orden 3/2012, de 22 de junio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula la convocatoria de ayudas para la adquisición de libros de texto del alumnado de Educación Primaria Obligatoria y el programa para la gratuidad progresiva de los libros de texto del alumnado de Educación Primaria escolarizado en centros públicos o privado-concertados de la Comunidad Valenciana para el curso 2012/2013, que pese a haber finalizado el curso, a los alumnos que resultaron beneficiarios, no les había sido ingresado en las cuentas corrientes designadas al efecto en sus solicitudes el importe de las mismas.

En términos generales, y tras admitir a trámite las quejas citadas, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte confirmó que, efectivamente, por Resolución de 27 de diciembre de 2012 del Director General de Ordenación y Centros Docentes, se habían resuelto las fases A y B de la citada convocatoria de ayudas para la adquisición de libros de texto, y que, en la misma, se indicaba las listas de beneficiarios que se expusieron en los tablones de anuncios de los centros docentes respectivos, y que también podían consultarse en la página web "http:// www.cece.gva.es/ocd/areacd/es/ab/ajudesllibres. asp".

Asimismo, confirmaba dicha Conselleria que las propuestas de pago para que todos los alumnos pudieran recibir las ayudas en las cuentas corrientes indicadas en cada solicitud se habían realizado y se harían efectivas *"(...) tan pronto como exista liquidez (...)"*.

Sin embargo, y una vez requerida información a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, todo lo que pudimos obtener fue que se *"(...) realizan los pagos de las ayudas dentro de las líneas de liquidez disponibles, no siendo de aplicación el plazo de dos meses desde la fecha de nacimiento de la obligación establecido en el artículo 43.1 de la Ley de Hacienda y Administración Pública de la Generalitat Valenciana (...)"*.

La descrita situación determinó que el Síndic de Greuges formulara numerosos pronunciamientos a la Administración pública valenciana, fundamentalmente, a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, habida cuenta del retraso en el abono de las ayudas que nos ocupan, y que los beneficiarios, finalizado el curso 2012/2013, no habían percibido el importe de las mismas.

No se le escapa a esta Institución que, aún en épocas de crisis económica generalizada, como la que estamos padeciendo, la Generalitat ha venido manteniendo estas ayudas al estudio y comprende que se deban fijar unos criterios para determinar qué familias se encuentran en situación de necesidad económica y social susceptible de ser beneficiarias de las ayudas consolidadas para la adquisición de libros de texto e, incluso, que se endurezcan los requisitos para acceder a las mismas, pero el retraso de más de un año en el abono de las mismas no puede merecer la aprobación de esta Institución, aún siendo consciente de las dificultades por las que atraviesa la Hacienda autonómica para hacer frente al pago puntual de ayudas, becas y subvenciones al estudio reconocidas a los ciudadanos.

En virtud de cuanto antecede recomendamos a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública que adoptase cuantas medidas fueran necesarias para garantizar el pago de las ayudas asistenciales para la adquisición de libros de texto a los alumnos que en el curso 2012/2013 resultaron beneficiarios o que, en su defecto, estableciera un calendario de pago razonable.

El Síndic de Greuges consideró que el interés de los menores debía prevalecer sobre cualquier otro interés concurrente en las quejas, entre otras, nºs 1313879, 1313845, 1313807, 1313821, 1313830, 1313831, 1313879, 1313845 y 1313876, y cuyas resoluciones pueden consultarse en nuestra página web.

5.2. Servicios complementarios de transporte y comedor escolar

Asimismo, es una constante preocupación del Síndic de Greuges aquellas quejas de los valencianos, y más aún en la actual coyuntura económica y que afecta a las familias, que vienen referidas a los servicios de comedor y transporte escolar.

Y en lo que hace al transporte escolar y, sobre todo, al retraso en abonar su importe a los alumnos beneficiarios de los cursos 2011/2012 y 2012/2013, no puede ser descrita como una situación respetuosa con los derechos de los alumnos.

De ahí que el Síndic de Greuges considere que uno de los aspectos básicos que ha de presidir la actuación de los poderes públicos en materia educativa ha de ser precisamente fomentar la igualdad de todos los ciudadanos ante la ley en el ejercicio del derecho a la educación, y arbitrar todas las medidas necesarias que tiendan a lograr ese

objetivo, y más teniendo en cuenta que las ayudas al transporte escolar a aquellos alumnos que residen a una distancia superior a 3 kilómetros en línea recta del centro escolar son, en definitiva, al igual que el servicio de comedor escolar, una vía importantísima no sólo para evitar las dificultades de acceso a la educación, sino también para conciliar la vida laboral y familiar de los padres o tutores legales de los alumnos de forma real, dada la estructura familiar en que los padres trabajan o la existencia de familias monoparentales y que determina que, cuando eligen un centro escolar, se inclinen por aquéllos que cuentan con los servicios complementarios de transporte y comedor escolar.

Y al igual que ocurre respecto a las ayudas para la adquisición, se comprende que la Administración procure apoyar a las familias más necesitadas, y, en consecuencia, prime el criterio de la renta per cápita y vincule la baremación a la renta más cercana (la del año inmediatamente anterior) con el objetivo de que las ayudas lleguen realmente a aquellas familias que más lo necesitan en estos momentos de crisis económica; pero estos objetivos devienen inviables cuando la Administración cumple tardíamente sus obligaciones de pago.

En consecuencia, dirigimos a la Conselleria numerosas resoluciones instándole a abonar en plazo las ayudas de transporte y comedor escolar (quejas nºs. 130160, 130179, 130181 y 130176).

6. Enseñanza universitaria

En esta materia, y como viene sucediendo en ejercicios anteriores, son escasas las quejas que los universitarios valencianos someten a la consideración del Síndic de Greuges, destacando, entre otras, la queja nº 1303417, en la que el interesado manifestaba que, tras finalizar sus estudios en Derecho y Administración y Dirección de Empresas, siéndole otorgado dentro del curso 2010/2011 premio extraordinario, mostraba su disconformidad con el hecho que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte no hubiera convocado ayudas otorgando premios al rendimiento académico a los mejores estudiantes de las Universidades valencianas, tal como venía siendo habitual.

Consideraba un agravio comparativo que la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, en la Orden 90/2010, de 2 de septiembre (DOCV nº 6423, de 23 de diciembre de 2010) hubiese convocado premios al Rendimiento Académico destinados a los alumnos que hubiesen concluido sus estudios universitarios durante el curso académico 2009/2010 en alguna de las Universidades de la Comunidad Valenciana, así como becas para la promoción de la excelencia académica de los alumnos que hubiesen concluido estudios oficiales de grado, licenciado, ingeniero, arquitecto, diplomado, ingeniero técnico y arquitecto técnico en Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana durante el curso 2011/2012, y subvencionando el coste del máster cursado en el curso 2012/2013 ó 2013/2014 dirigido a los mejores estudiantes de cada Diplomatura o licenciatura (Orden 4/2013, de 7 de enero, de la Conselleria de Educación).

Sin embargo, los alumnos que, como el autor de la queja, habían terminado sus estudios en el curso 2010/2011, no podían optar a ningún tipo de ayuda.

La citada Conselleria, vía informe, dio cuenta a esta Institución de que la Ley 11/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2013 no contemplaba ninguna línea presupuestaria destinada a los premios al Rendimiento Académico, *"(...) no obstante, se toma en consideración la queja (...)"*.

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, no formuló alegación alguna, por lo que procedimos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente, el cual finalizó con una sugerencia a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, en la que le instábamos a que, en el ámbito de sus competencias arbitrase las medidas necesarias para convocar becas para la promoción de la excelencia académica para todos aquellos alumnos que hubiesen concluido estudios oficiales e grado, licenciado, ingeniero, ingeniero técnico, arquitecto y arquitecto técnico, en las Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana, y la posibilidad de contemplar una línea presupuestaria destinada a los premios al rendimiento académico, y ello, con base en las siguientes consideraciones.

La posibilidad de concesión de premios al Rendimiento Académico en estudios universitarios ha venido siendo una realidad en la Comunidad Valenciana desde el curso 1995/1996, y su objetivo no fue otro que distinguir a aquellos estudiantes que realizan con mayor brillantez sus estudios universitarios mediante un reconocimiento oficial que al mismo tiempo supusiera una asignación económica y, evidentemente, un estímulo para todos aquellos estudiantes que mejoran su rendimiento académico.

Y estas ayudas iban dirigidas a un colectivo que no ejerce actividad económica y fundamentalmente consistía en la exención de un curso completo de máster oficial para los mejores alumnos que habían finalizado sus estudios en Universidades valencianas.

Sin embargo, tal como señalaba el autor de la queja que nos ocupa, la citada Orden 90/2012, de 2 de diciembre, sólo estaba destinada a aquellos alumnos que hubiesen concluido sus estudios durante el curso académico 2009/2010 en Universidades valencianas, y, sin embargo, para los que en idénticas condiciones habían finalizado sus estudios en el curso 2011/2012 no se contemplaba convocatoria alguna como la anteriormente citada, y tampoco les era aplicable la Orden 4/2013, de 7 de enero, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y quedaban "fuera", efectivamente, los alumnos que finalizaron en el curso 2010/2011, circunstancia que efectivamente suponía un agravio comparativo que no podía ser amparado por el Síndic de Greuges, consciente de la conveniencia de subsanar esta laguna, a fin de que en la Ley de Presupuestos se contemplase una línea presupuestaria destinada a premios al Rendimiento Académico, tomando en consideración cuanto ha quedado dicho.

La publicación con fecha 7 de junio de 2013 de la publicación en el DOCV de la Orden 52/2013, de 5 de junio, de la Conselleria de educación, Cultura y Deporte, por la que se convocan becas para la excelencia académica destinadas a quienes hubiesen concluido estudios de educación universitaria durante el curso académico 2010-2011 en las universidades públicas valencianas, determinó el cierre y archivo de la queja, al considerar aceptada nuestra resolución.

Por otra parte, la falta de respuesta a un recurso de reposición interpuesto por un alumno de master de Producción Vegetal y Ecosistemas Agroforestales de la Universidad

Politécnica de Valencia al serle denegada una beca de comedor consistente en vale-restaurante a usar durante el curso 2012/2013 en cafeterías y restaurantes de dicha Universidad, y que se adjudica hasta agotar el número de ayudas convocadas, ordenando a los solicitantes por su renta familiar, fue el eje central de la queja nº 1302241, que concluyó con una resolución en la que sugeríamos a la citada Universidad que extremase al máximo el deber de dar respuesta a los recursos administrativos de reposición que presentasen los alumnos dentro del plazo establecido en el artículo 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo Común; resolución que fue aceptada por la Universidad Politécnica de Valencia.

De otro lado, en la queja nº 1210441, un estudiante de la licenciatura de Historia, en la Universidad de Valencia, denunciaba que en el curso 2011/2012 se matriculó en dicha Universidad de tres asignaturas (18 créditos), señalando, al formalizar la matrícula, que el pago del importe se realizaría en dos plazos, uno a la hora de matricularse y otro en enero, por ser ésta una opción ofertada en el impreso de matriculación, haciendo efectivos ambos.

No obstante lo anterior, y en "plena convocatoria de exámenes de junio", la Facultad de Geografía e Historia le comunicó que, en virtud de lo previsto en el artículo 145.3 del Decreto Legislativo 1/2005, modificado por la Ley 16/2010 (DOCV de 31 de diciembre), debía abonar otro recibo por importe de 197,62€, y en caso contrario se anularía automáticamente su matrícula.

La Universidad de Valencia (Facultad de Geografía e Historia), efectivamente reconocía en su informe los hechos alegados por el interesado en su queja, y revisado el expediente concluía que la reclamación del importe pendiente se limitaba a cumplir las estipulaciones de la legislación de la Generalitat referidas al pago de los precios públicos por los servicios universitarios; y, por su parte, el interesado, en trámite de alegaciones, señalaba que el hecho de que le dijeran un precio a la hora de matricularse y tras hacerlo efectivo lo subieran unilateralmente, anulándole la matrícula al no poder hacer frente al mismo, y sin devolverle lo indebidamente pagado, le había ocasionado perjuicios, ya que *"(...) de haber conocido el precio de la matrícula no me habría matriculado o pudiera ser que me hubiera matriculado de más créditos y no ver anulada mi matrícula prácticamente finalizado el curso (...)"*.

La Facultad de Geografía e Historia aceptó la sugerencia que le dirigimos, en el sentido que valorase la incoación, de oficio, de un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente, en su caso, a resarcir los daños causados por la actuación administrativa descrita.

Por otro lado, el impago de las ayudas de aportación complementaria para los estudiantes de ciclos formativos de grado superior de centros públicos y privado-concertados que participan en el programa Erasmus a través de la acción de movilidad para prácticas en el curso 2010/2011, al amparo de la Resolución de 20 de junio de 2011, de la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional, motivó la admisión de la queja nº 1205768, resuelta en el presente ejercicio, que concluyó con una resolución dirigida a la Conselleria de Educación, recomendándole que promoviese las actuaciones necesarias ante la Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas para abonar la cantidad adeudada

al interesado en concepto de subvención de ayuda para estudiantes de ciclos formativos de grado superior de centros públicos y privado-concertados participantes en el programa Erasmus 2010/2011; siendo aceptada en todos sus términos la recomendación efectuada.

De otra parte, concluida la tramitación ordinaria de la queja nº 1316801, y en la que sustancialmente la interesada denunciaba determinadas irregularidades en la concesión de una beca para estudiantes de enseñanzas universitarias correspondientes al curso 2012/2013, al no incluirse el complemento de residencia ni el de residencia complementaria de más de 500.000 habitantes, procedimos a dar por finalizada nuestra investigación, ya que, según se desprendía de la comunicación recibida de la Vicerrectora de Estudios y Política Lingüística de la Universidad de Valencia, y consultada la aplicación de becas del MECD, la promotora figuraba como beneficiaria de la beca en cuestión y pagada con fecha 17 de julio de 2013.

III. HACIENDA PÚBLICA

1. Introducción

Durante el año 2013 se han presentado ante el Síndic de Greuges un total de 129 quejas relativas a la Hacienda Autonómica y Local, frente a las 674 presentadas en 2012, 225 en 2011, 67 en 2010, 231 en 2009 y 50 quejas en 2008.

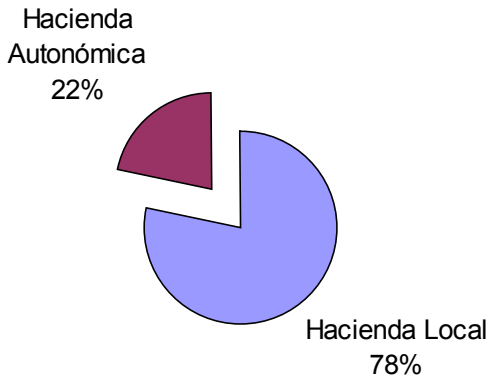
Como otros años, el Informe consta de dos partes, la primera, relativa a las problemáticas planteadas en materia de Hacienda en el ámbito de las Administraciones Locales y, la segunda, en relación a la Administración de la Generalitat.

Las quejas relativas a la Hacienda Estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiendo orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda, se da cuenta en la parte de este Informe anual relativa al Defensor del Pueblo.

A continuación, damos cuenta de las quejas relativas a la Hacienda Pública local y autonómica que consideramos de especial relevancia.

2. Hacienda Pública en cifras

Área de Hacienda Pública	Quejas
Hacienda Local	101
Hacienda Autonómica	28
Total área de Hacienda Pública	**129**



3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones locales

3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

El autor de la queja nº 1318229 nos manifestaba que *"(...) nosotros somos una familia numerosa de categoría especial al tener 4 hijos y uno de ellos con una discapacidad del 72 % (...) en ningún caso, nos comunicó el Ayuntamiento que el municipio en el que residimos tiene una reducción del 60% en el recibo del IBI para familias numerosas (...) presentaron escrito en el Ayuntamiento de Bétera en fecha 16/07/2013 solicitando el descuento del IBI. En el momento de dirigirse al Síndic de Greuges (27/09/2013), no había obtenido respuesta expresa (...)"*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Bétera que, a través de su Alcalde, nos remitió copia del informe de la Técnico de Gestión Tributaria de fecha 18/10/2013 en el que, entre otras cuestiones, nos comunicaba lo siguiente:

"(...) La Corporación Local contaba con una Ordenanza Fiscal reguladora del IBI de fecha 21/12/2009 (publicada en el BOP nº 305 de 24/12/2009) en la que en su artículo 13 se refería a las bonificaciones por familia numerosa (...) según la Ordenanza en vigor, autor de la queja sólo tendrá derecho al 45 % en la bonificación del IBI, y exclusivamente desde el ejercicio 2014, pues su solicitud tuvo registro de entrada en julio de 2013, y fuera del plazo indicado en el artículo 13. La bonificación por familia numerosa es rogada y solo se aplica una vez solicitada dentro del plazo acordado en Ordenanza (...) las Ordenanzas y bonificaciones que el Ayuntamiento tiene reconocidos en los impuestos y precios públicos locales se encuentran expuestos en la página web de la Corporación Local (...) el Ayuntamiento no tiene la obligación de informar personalmente a cada miembro de familia numerosa de la posibilidad de solicitar la bonificación (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 4/11/2013.

De las alegaciones formuladas por el interesado se desprendía, entre otras cuestiones, que el escrito del autor de la queja de 15/07/2013 no obtuvo respuesta expresa (motivo principal de la presente queja) y que la aplicación de la bonificación del 45% en el IBI no era correcta.

Respecto a la primera cuestión (la demora en dar respuesta al escrito de 15/07/2013), informamos que el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que: *"el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses"*.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del

ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley *"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado"*.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En relación a la segunda de las cuestiones, el autor de la queja consideraba un error aplicarle una bonificación del 45% en el IBI, ya que entendía que al tener uno de sus hijos una discapacidad debería contarse como dos, por lo que tendría que encontrarse en el tramo de 5 hijos, al que correspondía una bonificación del 60%.

Consideramos que la discrepancia descrita debería el autor de la queja plantearla una vez dictada la resolución administrativa a través de los recursos administrativos correspondientes. Resolución administrativa que debería tener en cuenta, entre otras normas, lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Ley 40/2003, de protección de la familia numerosa, que señala lo siguiente:

"Cada hijo discapacitado o incapacitado para trabajar, en los términos definidos en el apartado 5 del artículo 2, computará como dos para determinar la categoría en que se clasifica la unidad familiar de la que forma parte".

Por todo ello, el Ayuntamiento de Bétera aceptó nuestra recomendación consistente en que contestara a la solicitud presentada por el autor de la queja teniendo en cuenta lo dispuesto en la normativa reguladora de las familias numerosas.

3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM)

El autor de la queja nº 1317533 nos relataba que *"(...) el día 30/4/2013, presenté queja ante el Ayuntamiento de Valencia por el embargo de mi devolución de renta por una deuda por impago del impuesto de circulación de un vehículo (...) dicho vehículo fue entregado a la policía municipal y posteriormente quieren cobrarme dicho impuesto (...)"*.

Del mismo modo, nos comunicaba que, a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había recibido respuesta a la solicitud presentada ante el Ayuntamiento de Valencia.

Por su parte, el dicho Ayuntamiento nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) se practicó el 3 de abril de 2013, diligencia de embargo de devoluciones de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, como consecuencia del impago del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, ejercicios 2005, 2006 y tres trimestres del 2007 (...) el importe embargado de 218,87 €, fue ingresado el 25 de abril de 2013 y aplicado a cobro de la citada liquidación. El interesado figura como titular del citado vehículo desde el 27 de mayo de 1988 hasta el 8 de octubre de 2007, fecha en la que se procedió a su baja definitiva por abandono.La citada liquidación fue notificada en periodo voluntario de pago el 20 de febrero de 2008 (...) la misma no fue recurrida en tiempo y forma tras su notificación en periodo voluntario de pago.

La notificación de la providencia de apremio de la citada liquidación fue realizada el 12 de noviembre de 2008 con acuse de recibo. De la documentación obrante en el expediente de apremio se observa que ha prescrito el derecho de la Administración a exigir el pago de la citada deuda tributaria, al haber transcurrido más de cuatro años entre la notificación de la providencia de apremio y el embargo realizado.

El autor de la queja, en fecha 30 de abril de 2013 interpone recurso contra el procedimiento de embargo, solicitando la devolución del importe embargado, y alegando que dicho vehículo fue cedido a la policía local, designando a tal efectos un número de cuenta para proceder a su devolución. En la actualidad se esta tramitando en el citado expediente la devolución del importe embargado por el motivo de prescripción (...)".

De todas estas informaciones, dimos traslado al autor de la queja, al objeto de que si lo consideraba oportuno, presentara escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja, añadiendo que *"no entiendo como tardan tanto tiempo en hacerme efectiva la devolución del dinero".*

De la documentación que obraba en el expediente, se desprendía que el autor de la queja presentó en fecha 30/4/2013 un recurso contra el procedimiento de embargo, solicitando la devolución de ingresos indebidos, y a fecha del informe 3/9/2013, se estaba tramitando la devolución del importe embargado, es decir, todavía no se había hecho efectivo el abono de los mismos.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece, en cuanto al procedimiento de devolución de ingresos indebidos, la siguiente regulación.

En su artículo 32, nos indica que *"la administración tributaria devolverá a los obligados tributarios, a los sujetos infractores o a los sucesores de unos y otros, los ingresos que indebidamente se hubieran realizado en el Tesoro Público con ocasión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias o del pago de sanciones, conforme a lo establecido en el artículo 221 de esta Ley".*

En ese sentido, en su artículo 221 establece el procedimiento para la devolución de ingresos indebidos, en el que nos informan que para el reconocimiento del derecho a la devolución de ingresos indebidos se iniciará de oficio o a instancia del interesado, de lo cual, el interesado presento la solicitud en fecha 30/4/2013.

En el artículo 104, se establecen los plazos de resolución, el cual será el fijado por la normativa reguladora del procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, contando el plazo desde la fecha en que el documento haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

Del mismo modo, el artículo 126 establece que el procedimiento de devolución se iniciará mediante la presentación de una solicitud ante la Administración, y el plazo comenzará a contarse desde la presentación de la misma.

En ese sentido, tras la presentación de la solicitud en fecha 30/4/2013, ésta debería de resolverse en un periodo máximo de seis meses, es decir, antes del 30/10/2013, plazo que, a pesar de estar próximo, aun no se había cumplido.

Es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, *"velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados"*.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho; sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3. Del mismo modo, en el artículo 103 de la mencionada Ley General Tributaria, se establece la obligación de resolver todas las cuestiones planteadas en los procedimientos, así como a notificar dicha resolución expresa.

Por otro lado, con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la falta de abono de la devolución de ingresos indebidos, parecía existir un problema para su pago ya que según manifestaba el Ayuntamiento de Valencia *"(...) en la actualidad se está tramitando en el citado expediente la devolución del importe (...)"*.

En este contexto, el Síndic de Greuges es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones Públicas para hacer frente al pago puntual de los derechos reconocidos a los ciudadanos durante la grave crisis económica que padecemos.

No obstante lo anterior, consideramos que la acción de la Administración Pública debía dotar de crédito el pago objeto de queja. El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación de que, a la mayor brevedad posible, se devolviera la cantidad adeudada al autor de la queja.

3.3. Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana

El autor de la queja nº 1304765 manifestaba que *"(...) con fecha 28/2/2013 presentó un recurso de reposición contra una resolución emitida por SUMA Gestión Tributaria Diputación de Alicante en fecha 24/1/2013, respecto a una bonificación sobre el Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana, por entender que la bonificación no tiene plazo alguno en el municipio de Sella, entendiendo que esta bonificación no era rogada y que debería ser una bonificación de oficio (...)".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a Suma Gestión Tributaria Diputación de Alicante, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) con fecha 17 de abril de 2013 fue resuelto el recurso de reposición presentado por el interesado siendo el mismo desestimatorio, por quedar demostrado que la solicitud se plantea excedido el plazo establecido (...) el autor de la queja solicita le sea aplicada la bonificación establecida en la Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Sella, que se corresponde con el 95 %. Según el art. 110 del RDL 2/2004 de 5 de marzo "los sujetos pasivos vendrán obligados a presentar ante el Ayuntamiento correspondiente la declaración que determine la ordenanza respectiva, conteniendo los elementos de la relación tributaria imprescindibles para practicar la liquidación procedente" y que "cuando se trate de actos por causa de muerte, el plazo será de seis meses, prorrogable hasta un año a solicitud del sujeto pasivo".

Resultando que el devengo se produce el 14/2/2012, finalizando el plazo para declarar el 14/8/2012, observando que la escritura de aceptación y adjudicación de la herencia, así como la solicitud de la aplicación de la bonificación, se presenta el 8/10/2012, estando fuera de los plazos que establece el artículo 110 del RDL 2/2004 de 5 de marzo.

Que según establece el art. 136 del RD 1065/2007 por el que se aprueba el reglamento general de las actuaciones y los procedimientos de Gestión e Inspección tributaria "el procedimiento para el reconocimiento de beneficios fiscales se iniciara a instancias del obligado tributario mediante solicitud dirigida al órgano competente" (...) se acuerda desestimar el recurso presentado por ser correctas las liquidaciones, presentando declaración-liquidación fuera de los plazos establecidos (...)".

Llegados a este punto, resolvimos el expediente con los datos que obraban en el mismo, en ese sentido, consideramos que eran dos las cuestiones a estudiar:

Primera: si en la liquidación efectuada, en concepto del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (en adelante, IIVTNU), debía aplicarse una bonificación del 95 % de oficio por parte de la Administración.

Segunda: la demora en la resolución y notificación del recurso de reposición presentado en fecha 28/2/2013.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, consideramos que la persona fallece en fecha 14/2/2012, presentando la aceptación y adjudicación de la herencia, así como la solicitud de la aplicación de la bonificación ante Suma en fecha 8/10/2012.

Revisamos la normativa del mencionado impuesto, la cual se encuentra en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (artículos 108.4 y 110.2):

"Las ordenanzas fiscales podrán regular una bonificación de hasta el 95 por ciento de la cuota íntegra del impuesto, en las transmisiones de terrenos, y en la transmisión o constitución de derechos reales de goce limitativos del dominio, realizadas a título lucrativo por causa de muerte a favor de los descendientes y adoptados, los cónyuges y los ascendientes y adoptantes. La regulación de los restantes aspectos sustantivos y formales de la bonificación a que se refiere el párrafo anterior se establecerá en la ordenanza fiscal (...) Dicha declaración deberá ser presentada en los siguientes plazos, a contar desde la fecha en que se produzca el devengo del impuesto:
a) Cuando se trate de actos ínter vivos, el plazo será de treinta días hábiles.
b) Cuando se trate de actos por causa de muerte, el plazo será de seis meses prorrogables hasta un año a solicitud del sujeto pasivo".

Por tanto, en referencia a la presentación ante Suma Gestión Tributaria del IIVTNU, consideramos que efectivamente estaba presentado fuera del plazo que establece el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, es decir, al haberse producido el fallecimiento en fecha 14/2/2012, y en referencia al artículo 109, el devengo se producía en esa fecha. A tenor del artículo 110.2, la presentación del IIVTNU debería producirse, al tratarse de un caso de muerte, durante un plazo de seis meses, que son prorrogables hasta un año a solicitud del sujeto pasivo, cosa que por otro lado, no se realizó.

En el artículo 108 mencionado anteriormente, se establece que los Ayuntamientos, a través de sus ordenanzas fiscales, pueden establecer bonificaciones.

En el caso que nos ocupa, la ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, (Boletín Oficial de la Provincia de Alicante nº 157, de 31/12/2001), en su artículo 14.1 se establece lo siguiente:

"Gozan de una bonificación del 95 % de la cuota integra del Impuesto, las transmisiones de terrenos y la transmisión o constitución de derechos reales de goce limitativos del dominio, realizada a título lucrativo por causa de muerte a favor de los descendientes y adoptados, los cónyuges y los ascendientes y adoptantes."

En ese sentido, y según lo establecido anteriormente, consideramos que era importante liquidar el impuesto en el plazo establecido (6 meses o 12 meses mediante solicitud), para no perder el derecho a la bonificación que establece la Ordenanza Fiscal.

Igualmente, el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, establece en su artículo 136 que :

"El procedimiento para el reconocimiento de beneficios fiscales se iniciará a instancia del obligado tributario mediante solicitud dirigida al órgano competente para su concesión y se acompañará de los documentos y justificantes exigibles y de los que el obligado tributario considere convenientes. El procedimiento para el reconocimiento de beneficios fiscales terminará por resolución en la que se reconozca o se deniegue la aplicación del beneficio fiscal".

Por lo tanto, habida cuenta la documentación aportada, de lo informado en los apartados anteriores y del informe remitido a esta Institución por Suma Gestión Tributaria, esta entidad actuaba según la normativa vigente.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la demora en la resolución y notificación del recurso de reposición presentado en fecha 28/2/2013, que finalmente fue resuelto en fecha 17/4/2013, sin que constase acreditada la fecha en la que se produjo su notificación y efectiva recepción por parte del autor de la queja.

En el caso de un recurso de reposición, el artículo 117.2 de la Ley 30/1992, establece que "el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes."

Dicho en otros términos, aunque, como en este caso, hubiese transcurrido el plazo máximo de un mes para dictar y notificar la resolución expresa al recurso de reposición, no por ello había desaparecido la referida obligación administrativa, ni el ciudadano tenía que forzosamente entender desestimada su solicitud e interponer el recurso contencioso, toda vez que, insistíamos, estamos ante una facultad del interesado.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la correspondiente contestación de Suma Gestión Tributaria Diputación de Alicante respecto a la aceptación o rechazo de nuestra recomendación consistente en que se extreme al máximo el cumplimiento de los deberes legales que se extraen de los Artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.4. Tasas municipales

El autor de la queja nº 1315312 nos indicaba que *"(...) con fecha 20/11/2012 se presentó recurso de reposición ante el Ayuntamiento de Confrides contra la liquidación por la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos de los ejercicios 2009 a 2012 (...) en el recurso de reposición interpuesto se solicitaba que se practicara la devolución de los ingresos indebidos por la tasa, por entender que la tasa de residuos sólidos urbanos se gira a un bien inmueble que se encuentra a más de 10 Km. del casco urbano y en el que no existe servicio de recogida de basuras alguno en la zona (...) se trata de un supuesto de no sujeción, y hasta la fecha no se ha recibido contestación al escrito de reposición (...)".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Confrides, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos no comprende sólo la recogida, sino también el transporte a la planta de reciclaje, y el reciclado de residuos,

es decir, el Ayuntamiento de Confrides en el pago que hace a la empresa concesionaria, no paga solo ir a una determinada vivienda a recogerle la basura a un particular, sino que paga el recoger la basura que se deposita en los contenedores que habilitan al efecto, el transporte de basura depositada hasta la planta de reciclado, y el reciclado de la basura.

Según la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana nº 533/2007: la recogida domiciliaria de basuras o residuos sólidos, es susceptible de ser gravada como tasa, en tanto que concurren los dos requisitos exigidos por el artículo 20 de la LRHL. Por un lado es un servicio de recepción obligatoria puesto que se articula en función de la salubridad del vecindario en general, lo que implica independencia jurídica respecto de la voluntad de los propietarios. Pero, además, es un servicio público calificado de esencial (...).

La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia nº 956/2010 establece que se da el hecho imponible de la tasa aunque no exista utilización efectiva ni se haya provocado (...).

El Ayuntamiento tiene establecido un sistema de recogida por contenedores que se ponen en distintos lugares de la población, si el obligado a su utilización tiene su residencia lejos del punto de recogida, no quiere decir que no genere basura, ni que esta no la vierta a un punto legalmente establecido para la recogida, pues en caso contrario, es decir, que no la depositase en estos lugares, estaría cometiendo una infracción contra la normativa reguladora del medio ambiente (...) si el Ayuntamiento pusiese un contenedor en la puerta de la vivienda del administrado, debería de repercutirle el coste del servicio (...)".

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye la Ley Reguladora de las Haciendas Locales 2/2004, de 5 de marzo, que incluye las tasas dentro de la tradicional clasificación tripartita de tributos locales (junto a los impuestos y las contribuciones especiales).

En este sentido, el artículo 57 nos indica que los Ayuntamientos podrán establecer y exigir tasas por la prestación de servicios o realización de actividades de sus competencias.

Por su parte, la Ordenanza reguladora de tasa por recogida de basura del Ayuntamiento de Confrides, a que esa Corporación Local hacía referencia en su Informe, señala que el hecho imponible está constituido por *"la prestación del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos procedentes de viviendas y locales situados en las zonas en que se preste de forma efectiva"* (recogido en el artículo 2.1 de la misma).

Por otro lado, en su artículo 2.4 establece que *"el servicio comprende todo el proceso de gestión de residuos sólidos urbanos desde la recepción o recogida hasta, las operaciones de transporte, clasificación, reciclaje y eliminación".*

En el mismo sentido, en su artículo 5.2, se señala que *"la Administración competente podrá, no obstante, proceder a la baja o a la modificación en el ejercicio en que se demuestre por el interesado o se constate por la Administración la falta de realización o modificación del hecho imponible".*

Esto es, no es suficiente que el servicio se encuentre a disposición de los titulares de bienes inmuebles en general, sino que debe ser efectivamente prestado.

En relación con la prestación efectiva del servicio, consideramos oportuno traer a colación los pronunciamientos del Tribunal Supremo (STS de 7 de junio de 1997, Rec. núm. 12.362/1991) y de los Tribunales Superiores de Justicia de La Rioja (Sentencia de 30 de julio de 1997, núm. 396, Rec. núm. 292/1996), Castilla-La Mancha (Sentencia de 25 de septiembre de 1997, núm. 408, Rec. núm. 560/1995) y Andalucía (Sentencia de 26 de marzo de 2001), en virtud de los cuales se declara improcedente el cobro de la tasa cuando el municipio no presta ese servicio de forma efectiva.

Asimismo, en uno de los pronunciamientos judiciales anteriormente aludidos, concretamente en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha de 25 de septiembre de 1997, en su fallo, declaraba improcedente el cobro de una tasa, al haber quedado acreditado que no existía contenedor de basuras a menos de 300 metros del domicilio de la recurrente. En estos casos, según reconoce la jurisprudencia, no se prestaba el servicio municipal, pues no tiene lugar el hecho imponible que habilitaba a reclamar el pago de la tasa, es decir, la prestación de un servicio o la realización de una actividad que beneficia o afecta de modo particular al sujeto pasivo.

En concreto, la sentencia señala que *"en el domicilio de la entidad recurrente no existe ni ha existido nunca contenedor de basuras, encontrándose el más próximo a 300 metros de distancia, y que, por tanto, no se le ha realizado el servicio de recogida de basuras; procede declarar vulnerados los artículos 20 y 26 de la Ley de Haciendas Locales, ya que para poderse exaccionar una tasa determinada es necesario que el municipio preste el servicio y que éste beneficie especialmente al administrado o le afecte de modo particular, por lo que no se puede exaccionar una tasa por un servicio que no se presta"*.

El Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en su fundamento de derecho tercero, añade un elemento nuevo a tener en cuenta, al señalar que *"no se ha prestado adecuadamente el servicio por lo que la tasa no debe cobrarse en la forma que pretende el Ayuntamiento. Sin embargo, aún con las salvedades referidas, lo cierto es que los residuos han sido retirados por los servicios municipales, por lo que si el demandante nada pagase estaría recibiendo un servicio -deficiente ciertamente-, de forma gratuita contra lo que disponen las Ordenanzas y contra lo que ocurre con el resto de los ciudadanos. Hemos de inclinarnos por una solución ecléctica. Así estimamos que el autor sólo debe abonar la tasa correspondiente a una vivienda normal, sin consideración al hecho de que se trate de un negocio, pues de esta forma, por ser aquéllas más bajas, se compensa de alguna manera, con un criterio que se pretende objetivo y equitativo, la defectuosa prestación del servicio que, como hemos dicho, no se prestó con toda la efectividad precisa"*.

Por otro lado, a partir del 1/1/2012, entra en vigor la modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de recogida, tratamiento y eliminación de residuos sólidos urbanos, en la cual se establece en el artículo 7.3 que *"las viviendas situadas fuera del casco urbano y a más de 500 metros de un contenedor municipal de basuras disfrutaran de una bonificación en la cuota del 30 %."*

De acuerdo con la jurisprudencia y normativa estudiada, esta Institución concluye que si no había prestación del servicio (los contenedores más cercanos se encuentran a más de 10 kilómetros del domicilio del autor de la queja) las entidades locales deben optar entre no girar la tasa o girarla de forma parcial (en los términos vistos en la Sentencia del TSJ de Andalucía), tal y como se establece en la ordenanza a partir del 1/1/2012, al prestarse el servicio de forma deficiente.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Confrides sobre la aceptación o rechazado de nuestras recomendaciones:

- Dar instrucciones oportunas para que los contenedores se instalen en las cercanías del domicilio del interesado, de tal forma que se realice la prestación efectiva del servicio.

- Con respecto a las liquidaciones de los años 2009 a 2011, se procediese a la devolución del 30% que se establece en el artículo 7.3 de la Ordenanza fiscal reguladora de la Tasa por la prestación del servicio de recogida, tratamiento y eliminación de residuos sólidos urbanos (la cual ha entrado en vigor el 1/1/2012), ya que a esa vivienda no se le había estado prestando efectivamente el servicio de recogida de basura durante esos años.

- Se aplicase la mencionada reducción (en el caso que no se hubiese aplicado, ya que no mencionaba nada al respecto en su informe) del 30 %, para la liquidación del 2012 y siguientes.

- Asimismo, sugerimos que en situaciones como la analizada, se conteste lo antes posible al recurso de reposición presentado por el autor de la queja, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 42 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1301634 nos indicaba que, con fecha 27/3/2012, presentó un recurso de reposición contra la liquidación de la tasa TAMER ante la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos, y al tiempo de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había obtenido respuesta al mismo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos (EMTRE), quien nos comunicó, ente otras cuestiones lo siguiente:

"(...) en fecha 2 de abril de 2012 tuvo entrada en esta Entidad un recurso interpuesto por el autor de la queja. El recurso presentado fue resuelto en sentido desestimatorio, mediante resolución de la Presidencia (...) y notificado mediante edicto publicado en el Boletín Oficial de la Provincia (...), en los términos del articulo 60.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Debemos significar que en el propio edicto se advierte de la opción de la notificación personalizada, mediante comparecencia en esta Entidad (...)".

Así las cosas, consideramos que la cuestión a estudiar es la falta de contestación al recurso de reposición presentado con fecha de entrada en esa entidad 2/4/2012 y el cual

fue resuelto en sentido desestimatorio mediante Resolución de la Presidencia y notificado mediante edicto publicado en el Boletín Oficial de la Provincia.

Como argumento para tratar de justificar el dilatado retraso en contestar a los recursos de reposición, no se podría oponer en este caso los efectos negativos del silencio, puesto que, a tenor de lo dispuesto en el apartado tercero del artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, se advierte que *"la desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente",* esto es, el silencio negativo se configura como una garantía para el ciudadano, de manera que "voluntariamente" puede optar entre, por un lado, acudir a la vía contenciosa o, por otro, si prefiere conocer cuáles son los argumentos que el Ayuntamiento sostiene para rechazar las alegaciones contenidas en su recurso de reposición –en punto a la mejor preparación de la demanda contenciosa- esperar a la resolución expresa de la Administración, toda vez que tal actitud de abstenerse de dictar resolución expresa, incumple manifiestamente el inexcusable deber de resolver, impuesto a las Administraciones Públicas en el Art. 42 y de la repetida Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y cuya obligación, ha sido extendida y enfatizada con la reforma operada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, al prescribir, con una claridad meridiana, que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, sin que se encuentren excepcionados los tramitados en vía de recurso administrativo.

En el caso de un recurso de reposición, el artículo 117.2 de la mencionada Ley 30/1992, establece que *"el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes."*

Dicho en otros términos, aunque, como en este caso, haya transcurrido en exceso el plazo máximo de un mes para dictar y notificar la resolución expresa al recurso de reposición, no por ello había desaparecido la referida obligación administrativa, ni la ciudadana tenía que forzosamente entender desestimada su solicitud e interponer el recurso contencioso, toda vez que, insistimos, estamos ante una facultad de la interesado.

Asimismo, el principio de eficacia (artículo 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional manifestaba, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que "es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos,

deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE."

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los Arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su Art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El artículo 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que *"todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable"*.

Conviene recordar que no sólo se debe dictar una resolución expresa en contestación al recurso de reposición presentado, sino que esa resolución también debe ser congruente, es decir, debe dar cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la recurrente y, en este caso, no se había contestado a las consideraciones efectuadas en el escrito del recurso de reposición.

En este sentido, el artículo 89, apartados 1 y 2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, expresa claramente que la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, debiendo ser la resolución congruente con las peticiones formuladas.

A mayor abundamiento, el artículo 113.3 de la mencionada Ley 30/1992 señala que *"el órgano que resuelva el recurso decidirá cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, hayan sido o no alegadas por los interesados."*

Por otro lado, ante la falta de notificación individual, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 59.6 establece que la publicación sustituirá a la notificación surtiendo sus mismos efectos en los siguientes casos: *"cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la notificación efectuada."*

Por todo ello, según lo informado por parte de la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos (EMTRE), los recursos presentados ascendieron a un número considerable, de tal forma que al existir una pluralidad de personas, tal y como establece la Ley 30/1992 anteriormente mencionada, se justificaría esa forma de notificación.

Por cuanto antecede, sugerimos a la Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos que en situaciones como la analizada se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían de los artículos 42, 43, 89, 113.3 y 117.2 de la repetida Ley 30/1992. Finalmente, la mencionada entidad aceptó la sugerencia emitida desde esta Institución.

4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat

4.1 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

La autora de la queja nº 1213741 denunciaba que remitió un escrito a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública en fecha 16/5/2012, y al tiempo de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había obtenido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) con fecha 28 de agosto de 2009 tuvo entrada en la Oficina Liquidadora de Santa Pola escritura de compra venta, por la que la autora de la queja adquiría una vivienda, acompañada de la autoliquidació, en la que declaraba una base imponible de 130.000 €, y por la que se ingresaron 3.033,33€, en concepto de Transmisiones Patrimoniales, solicitando un aplazamiento por el resto del importe a ingresar (...) la normativa establece que la Administración podrá comprobar el valor real de los bienes y derechos transmitidos (...) se remitió el expediente al Servicio de Valoración el cual emitió el correspondiente dictamen de valoración, resultando un valor comprobado de 251.114,07 €, y con fecha 7 de diciembre de 2011 se notificó a la autora de la queja el trámite de alegaciones y el inicio del procedimiento de comprobación de valores.

Con fecha 20 de diciembre de 2011, la interesada presentó en la Oficina Liquidadora escrito de alegaciones en el que manifestaba su disconformidad con la valoración realizada.

Con fecha 18 de enero de 2012, se remitieron las citadas alegaciones al Servicio de Valoración. Con fecha 22 de marzo de 2012, se emitió nuevo dictamen de valoración, resultando un valor comprobado de 191.542,08. Con fecha 8 de mayo de 2012, se notificó a la interesada el trámite de alegaciones (...) Con fecha 16 de mayo de 2012, la interesada se personó en la Oficina Liquidadora para consultar el expediente, presentando ese mismo día un escrito de queja (...)".

En el informe no nos comunicaban en qué fecha contestaron al escrito presentado el 16/5/2012.

Del contenido del informe le dimos traslado a la autora de la queja, para que si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el siguiente sentido:

"(...) el expediente ya ha sido cerrado tras ser valorada la vivienda en 165.213,23 €, existiendo una diferencia entre la primera y la ultima de 85.900,84 € (...)".

Del mismo modo nos adjuntaba la valoración final realizada por un importe de 165.213,23 €, con fecha de registro de salida de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública de 21/11/2012.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente. Del detallado estudio de la queja, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primero: la realización de la valoración efectuada.

Segundo: la demora en la contestación al escrito remitido en fecha 16/5/2012, el cual fue contestado en fecha 21/11/2012, es decir, más de seis meses después.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, informábamos que desde la primera valoración que se realizó, la cual ascendía a 251.114,07 € hasta la última 165.213,23 €, existía un desfase de 85.900,84 €.

En ese sentido, la autora de la queja al interponer quejas y recursos contra las anteriores valoraciones que se realizaron, hasta que llega a la última, había tenido que abonar los gastos de tasaciones, fotocopias, etc., para demostrar el error cometido por la Administración; gastos por otro lado, que habían ocasionado, en este caso, un esfuerzo considerable para la autora de la queja, al ser pensionista con una paga de 606 euros mensuales.

Cuando alguien compra una vivienda, tiene la obligación de pagar el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y abona el mencionado impuesto conforme al valor de compra; posteriormente la Administración puede enviar una liquidación complementaria, al liquidarse un impuesto por debajo de lo que la Administración estima que debería hacerlo de acuerdo con sus valores.

Concretamente en el presente expediente de queja, la autora de la queja liquidó el impuesto conforme a una base imponible de 130.000 €; posteriormente, la Conselleria realizó una comprobación de valores, resultando un valor comprobado de 251.114,07 €, y liquidando el impuesto en base a ese importe, posteriormente, mediante recursos interpuestos por la autora de la queja, la valoración final que se estableció ascendió a 165.213,23 €, existiendo una diferencia de 85.900,84 €.

En ese sentido, desde esta Institución, consideramos que las valoraciones realizadas por los peritos de la Administración deben motivarse suficientemente, lo cual implica que es necesario indicar el sistema o sistemas de valoración utilizados, los criterios aplicados, la adecuada ponderación; datos que deberían permitir al sujeto pasivo, bien aceptarlos o bien rechazarlos, argumentando lo que estimase procedente, siendo esta la única manera de evitar la indefensión que significa la carencia de motivación del dictamen valorativo.

Por tanto, ante una liquidación realizada por el contribuyente, el cual liquida con una base imponible determinada (que es normalmente el valor de compra), es la Administración a quien le corresponde acreditar la inexactitud del valor declarado, y no

al contribuyente el desautorizar el valor comprobado. El valor final deberá de ser contrastado con las circunstancias concretas de cada bien a valorar, que podrá aumentar o disminuir el valor, siempre desde un análisis único y exclusivo del bien, como en el caso que nos ocupa, que al existir, varias valoraciones, los métodos para realizarlas no fueron fiables.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la demora en la contestación al escrito remitido en fecha 16/5/2012, el cual fue contestado en fecha 21/11/2012, es decir, más de seis meses después, razonamos lo siguiente.

El artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que: *"el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses"*.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley *"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado"*.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

Felizmente, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública aceptó nuestras recomendaciones:

- En futuras valoraciones que realizase la Administración, si el dictamen pericial era el medio elegido para la comprobación, de entre los que consigna el artículo 57 de la Ley General Tributaria 58/2003, deberían comprenderse en el mismo las circunstancias individuales del bien a valorar, tanto si aumentan como si disminuyen aquel valor, esencialmente por observación directa del perito, razonándolo adecuadamente y permitiendo de este modo que el contribuyente, pueda, conocidas las razones que justificaban el valor concreto, discutir éste como consecuencias de aquellas, sin

necesidad de recurrir a la tasación pericial contradictoria, que debería ser una facultad y no una carga para el ciudadano.

- En situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se derivan del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1208347 denunciaba los siguientes hechos: *"(...) me han realizado una liquidación provisional del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, por la que me indican que el valor real de la vivienda era de 174.495,60 €, en lugar de los 105.000 € que pagué realmente, careciendo esa estimación de sentido, dada la crisis económica y sin haber visitado la vivienda para esa valoración (...) con fecha 17/10/2011 recibí comunicación de inicio de notificación en el trámite de alegaciones. Dentro de plazo envié escrito de alegaciones que llegó con fecha 25/10/2011 (...) el 26/1/2012 recibo notificación de liquidación provisional, por el que me dicen que no he efectuado alegaciones, a lo cual envío un fax el 30/1/2012 (...) viendo que no tenia ningún tipo de contestación a mi fax, procedí a presentar el 23/2/2012 un recurso de reposición ante la Conselleria (...)."*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) con fecha 17 de octubre de 2011, se notificó al autor de la queja el trámite de alegaciones y el inicio del procedimiento de comprobación de valores.

Con fecha 25 de octubre de 2011, tuvo entrada escrito por el que el interesado formulaba alegaciones, manifestando su disconformidad con la valoración (...) que no se ha realizado ninguna visita al inmueble (...) y que había un defecto de notificación ya que debería haberse notificado a su cónyuge también (...) se desestimaron las mismas y se aprobó la liquidación provisional, siendo notificada al interesado el 26 de enero de 2012 (...) la indicación, incluida en la motivación de la liquidación, del hecho de que el interesado no haya comparecido en las propias dependencias para la consulta del expediente, se efectúa a los efectos de dejar constancia de la ausencia de indefensión del contribuyente, al ponerse a su disposición todos los elementos determinantes de la liquidación practicada, sin que suponga afirmación o negación alguna en relación con la presentación efectiva de alegaciones por aquel.

Con fecha 5 de marzo de 2012, tuvo entrada escrito presentado con fecha 23 de febrero de 2012, por el que el interesado interponía recurso de reposición, manifestando su disconformidad con la liquidación notificada y reiterando la falta de resolución de las alegaciones presentadas en el trámite de alegaciones previo, así como discrepancias con la comprobación de valores por entender que no está debidamente motivada ni individualizada.

Con fecha 14 de marzo de 2012, la oficina liquidadora, al no presentarse prueba alguna por parte del interesado, dictó resolución desestimatoria del recurso de reposición, fundamentando la misma en la posibilidad que tiene la Administración para comprobar el valor real del bien transmitido (...) en que la comprobación de valores se había efectuado mediante dictamen de perito de la Administración, de manera concreta, individualizada y debidamente motivada, así como en el hecho de que la

emisión de la liquidación provisional a nombre de uno de los cónyuges, no determina la existencia de defecto en el procedimiento. Dicha resolución fue notificada al recurrente con fecha 2 de abril de 2012. Con fecha 17 de mayo de 2012, tuvo entrada escrito presentado por el interesado, por el que interponía reclamación económico-administrativa contra la liquidación y la resolución del recurso de reposición notificado, reclamación que se encuentra en tramitación (...)".

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente. El punto de partida de la queja, lo constituye el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (en adelante, RDL 1/1993).

En ese sentido, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, actuaba conforme el procedimiento establecido en el RDL 1/1993 y en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Tal y como establece la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, el hecho de que la emisión de la liquidación sea a nombre de unos de los cónyuges, tratándose de una adquisición para la sociedad de gananciales, no puede determinar la existencia de ningún defecto en el procedimiento seguido por la oficina liquidadora.

Por otro lado, en el informe recibido de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, nos informaban que el ciudadano había interpuesto un recurso ante el Tribunal Económico-Administrativo, en ese sentido, le comunicamos que, por un lado, la mera disconformidad o desacuerdo con una resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos, no podía, por sí sola, motivar nuestra intervención, ya que, por lo demás, excedía de nuestro ámbito competencial, y del mismo modo, la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, establece en su artículo 17.2 que *"el Síndic de Greuges no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución administrativa o judicial (...)".*

En definitiva, teniendo en cuenta la documentación aportada y el informe remitido a esta Institución, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, por lo que, al no aportar dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

4.2. Impuesto sobre sucesiones y donaciones

El autor de la queja nº 1211304 manifestaba que, el pasado 30 de enero de 2012, reclamó tres abonos realizados de forma indebida por importe de 8.79 € cada uno, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución no había recibido el importe de las cantidades reclamadas, ni le habían comunicado cuándo se procedería al abono de las mismas.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Administración Publica, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) con fecha 20/1/2012, los interesados presentan autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (...) por la que habían ingresado por error la cantidad de 8,79 € cada uno. Posteriormente con fecha 30/1/2012, al advertir el error, presentan solicitud de devolución de ingresos indebidos del importe anteriormente referido. Del examen de los expedientes se comprueba que, en relación a los bienes declarados no procede liquidación alguna por aplicación del artículo 10 de la Ley 13/1997, de 13 de diciembre, por la que se regula el tramo autonómico del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y restantes tributos cedidos. La resolución por el concepto de ingresos indebidos ha sido efectuada con fecha 10/8/2012 (...)".

Del mismo modo, la citada Conselleria nos adjuntó la resolución estimatoria de fecha 10/8/2012, con los números de cuenta a los cuales realizarían la oportuna devolución.

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, sin que constara la entrada en esta Institución de escrito alguno, por lo que, concluida la tramitación ordinaria de la queja, y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, acordamos el cierre de la queja al haberse procedido al abono de lo adeudado.

Finalmente, por lo que se refiere a la queja nº 1211173, de la que dimos cuenta en el Informe anual del 2012, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública aceptó nuestra recomendación consistente en que abonara al autor de la queja los ingresos indebidos.

IV. IGUALDAD

En el área de Igualdad se han formulado ante el Síndic de Greuges en el año 2013, un total de 15 quejas, frente a las 33 quejas presentadas en 2012, 6 en 2011, 14 en 2010 y 31 en 2009.

A continuación haremos mención a las quejas más significativas que se han realizado desde esta área, y que pasamos a detallar.

1. Publicidad sexista.

La asociación ciudadanía y comunicación (ACICOM) presentó la queja nº 1302061, en la que la representante de la mencionada asociación manifestaba que se había emitido un programa en la TVV-Canal 9 titulado "princelandia", cuyo contenido estaba dirigido exclusivamente a niñas menores de edad, aunque la cobertura era ofrecer ofertas de trabajo.

Nos explicaba que el programa referido atentaba contra los derechos fundamentales a la igualdad y al principio de no discriminación por razón de sexo, los cuales son la base para construir una sociedad más justa y equitativa entre mujeres y hombres.

Nos alegaba que dicho programa nos hacia retroceder a épocas que ya considerábamos superadas en una sociedad moderna y avanzada como es la nuestra. Se trata de una publicidad que, con la excusa de ofrecer trabajo, transmite una educación a las niñas para que sean objetos sexuales, vestirse de rosa, pintarse las uñas y los labios, maquillarse, etc.

En nuestra Comunidad existe un Observatorio de Publicidad No Sexista, el cual tiene la finalidad de actuar como órgano de observación, análisis y canalización de las denuncias originadas por anuncios sexistas que aparezcan en los medios de comunicación de la Comunidad Valenciana. Nos indicaban que el mencionado programa contaba con todos los indicadores para considerarlo publicidad sexista.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria Bienestar Social, donde está integrada la Dirección General de Familia y Mujer, la cual nos remitió informe en el sentido de que se había puesto en conocimiento del Observatorio de Publicidad No sexista el mencionado reportaje, instándole a que en base a nuestra normativa autonómica se tomaran las medidas oportunas en relación con el mismo y que se tuviese en cuenta la mencionada normativa en pro de seguir trabajando por una sociedad más igualitaria.

El mencionado programa fue retirado de la televisión autonómica valenciana, por lo que dimos por concluida la tramitación de la queja al haberse solucionado el problema que dio origen a la misma.

2. Protección a la maternidad, derechos reproductivos y sexuales de las mujeres.

En esta materia se presentó por la Plataforma Feminista de Alicante un escrito que dio lugar a la queja nº 1318208. Se denunciaba que eran insuficientes las ayudas y medidas en lo referente a la protección de la maternidad, cuando las mujeres deciden ser madres.

Consideraban que el Consell, en concreto la Conselleria de Bienestar Social, está obligada de acuerdo con la normativa europea, nacional y autonómica, a procurar la protección necesaria y la seguridad jurídica en materia de derechos sexuales y reproductivos.

Nos referían que era necesario tener datos concretos y estadísticas oficiales con los indicativos más importantes para evaluar su efectividad.

Por otro lado, manifestaban que no se garantizaba suficientemente y correctamente el acceso a la interrupción voluntaria del embarazo, como garantía del derecho a la maternidad libremente decidida, que según nos refieren son la expresión de los derechos de libertad, intimidad y autonomía personal constitucionalmente reconocidos.

A su juicio, la Conselleria de Sanidad está conculcando los derechos fundamentales al rechazar el acceso de las mujeres sin pareja y parejas homomarentales (parejas de mujeres homosexuales) a las técnicas de reproducción asistida a través del Servicio Valenciano de Salud, lo que es claramente desigual con respecto a las mujeres casadas heterosexuales.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria Bienestar Social para que nos indicara, en concreto:

- Cuántos centros de atención a la maternidad existen en la Comunidad Valenciana.

- Cuántas mujeres gestantes han acudido a los centros de atención a la maternidad durante el año 2012 y 2013 y cuántas ayudas económicas o de otra índole se han concedido, en su caso.

- En cuanto a las entidades privadas o asociaciones, ¿cuáles de éstas colaboran con esa Conselleria y qué subvenciones reciben para apoyar a la Administración con la finalidad que marca la Ley a la maternidad?.

También solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad para que nos informara sobre los siguientes extremos:

- Cuántos centros, o puntos de información, adscritos a Sanidad existen en la Comunidad Valenciana a fin de garantizar los derechos reproductivos y sexuales de las mujeres.

- Número de peticiones aceptadas y número de mujeres rechazadas sin pareja y parejas de mujeres homosexuales que han solicitado las técnicas de reproducción asistida en los últimos cinco años.

- En el caso de denegación, motivos de la misma.

- Número de peticiones aceptadas y número de peticiones rechazadas de parejas heterosexuales en el mismo periodo.

Ambas Consellerias nos han remitido informes, de los que hemos dado cuenta a la representación de la Plataforma Feminista. Estamos a la espera de que realicen las alegaciones que consideren a los informes, por lo que la queja se encuentra en tramitación, a fin contrastar y, en su caso, ampliar la información recibida.

3. Acoso escolar por orientación sexual e identidad de género.

Las asociaciones Diversitat LGTBI, Lambda Valencia, Diversament y GALEHI, presentaron un escrito que dio origen a la queja nº 1315639, en la que nos manifestaban que llevaban varias décadas trabajando en materia de educación y en servicios de asesoramiento, atención y orientación de la realidad en la que se encuentran las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales(LGTB) en nuestra Comunidad.

Nos referían que los adolescentes LGTB requieren insistentemente asesoramiento y orientación de cómo poner freno al acoso escolar al cual se ven sometidos diariamente en el ámbito educativo. Numerosos estudios habían probado en los últimos años que el sistema educativo tiene un problema sistémico de violencia basada en los prejuicios sobre orientación sexual e identidad de género.

Asimismo, nos relataban que las últimas investigaciones habían mostrado lo más duro de las consecuencias de esta situación *"Acoso escolar homofóbico y riesgo de suicido en adolescentes y jóvenes Lesbianas, Gays y Bisexuales"*. Que este acoso homofóbico, persistente y prolongado en la que viven miles de estudiantes, les lleva a una situación de desesperanza en la que muchos perciben como única solución el suicidio. Esto sucede, generalmente, ante el silencio y la inacción de los centros de enseñanza, de los que no son una excepción los centros de la Comunidad Valenciana.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, quien nos comunicó lo siguiente:

"(...) La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte puso en marcha en el año 2005 el Plan de Prevención y Promoción de la Convivencia en los centros escolares de la Comunidad Valenciana (PREVI).

Tal y como se expone en la página Web de esta Conselleria, el PREVI ha sido concebido para dar respuesta a las necesidades referentes a problemas de convivencia, detectadas por la propia comunidad educativa. Contempla tres tipos de medidas:

1.- Medidas de prevención dirigidas al Sistema Educativo para que se pueda intervenir con instrumentos sencillos y operativos y lograr que todos se sientan seguros.

2.- Medidas de prevención concretas dirigidas a la población en riesgo. Con ellas se pretende que todo alumno que pueda sufrir alguna situación de violencia se sienta inmediatamente atendido.

3.- Medidas de prevención y sensibilización dirigidas a toda la sociedad, ya que toda ella ha de verse implicada.

Existe un modelo de actuación en situaciones de posible acoso e intimidación entre alumnos. Cualquier modalidad de acoso, sea su origen por razón sexual, ideológica xenófoba, étnica, religiosa, etc., tiene cabida en este protocolo, ya que contiene medidas preventivas para evitarlos, otras para detectarlo, para intervenir y actuar frente a él cuando ha surgido y otras para proteger a las víctimas.

Por último, manifestar expresamente que la aplicación del plan PREVI ha contribuido a reducir significativamente los casos de acoso en los centros docentes (...)".

Del contenido del informe dimos traslado a los autores/as de la queja al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, no constando escrito alguno en este sentido en esta Institución.

A la vista del informe, y con la finalidad de mejor proveer la Resolución del expediente, solicitamos ampliación en el sentido siguiente:

- Datos estadísticos relacionados con posible acoso escolar homofóbico.

- Para el caso de que existan, nos indiquen los centros escolares donde se han producido y las medidas adoptadas en cada uno de ellos.

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte nos comunicó, a través de la Dirección General de Innovación, Ordenación y Política Lingüística, lo siguiente:

"(...) El objetivo del Plan PREVI está centrado en la prevención de la violencia y promoción de la convivencia escolar trascendiendo las características peculiares de cada persona, que son las que precisamente incitan a acosadores y agresores a cometer actos reprobables.

Entre las medidas nacidas tras la constitución del Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunitat Valenciana, destacan acciones para prevenir y actuar contra cualquier tipo de violencia que se dé en el ámbito escolar: la regulación normativa sobre derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa (Decreto 39/2008), regulación y seguimiento de los planes de convivencia en los centros educativos, guías de intervención en educación primaria y secundaria, la puesta en funcionamiento de las Unidades de Atención e Intervención en las tres direcciones territoriales o el Registro Central de Incidencias. Añadidas a estas medidas, desde el año 2009 se ha impulsado la colaboración con la Conselleria de Sanidad, en la implantación del Programa de Intervención en Educación Sexual, en cuyos objetivos y contenidos está el fomento de actitudes que favorezcan el respeto por la diversidad sexual, entre otras cuestiones.

Además, anualmente se eleva al Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunitat Valenciana un informe del estudio de incidencias ocurridas en los centros educativos de la Comunidad con componentes de violencia y de acoso escolar. Estos estudios se viene realizando desde la puesta en funcionamiento del plan PREVI (2005).

(...) Desde el registro Central los datos no se comparan en función de lo que provoca la agresión: Creencia religiosa, orientación sexual, etnia, discapacidad, rasgo físico poco frecuente, obesidad (...) Para afirmar con criterios científicos que existe un claro factor de riesgo a sufrir más agresiones por el hecho de ser homosexual, bisexual o transexual, deberían realizarse estudios o darse datos sobre el Riesgo relativo o Odds-Ratio, con diseño de control. En estos caso se justificaría una acción especifica hacia estos colectivos diferenciados del de otros colectivos que también sufren agresiones.

En conclusión, las medidas puestas en marcha para prevenir la violencia y promover la convivencia en la Comunidad Educativa, así como para tratar específicamente actitudes de tolerancia y respeto ante la diversidad sexual deberían ser suficientes para cualquier miembro de dicha comunidad, tal como se ha justificado. No obstante,

considerando la trayectoria de algunos países del entorno y de algunas región española, cabría realizar mejoras (...)".

De este informe de ampliación dimos traslado a los promotores/as de la queja a fin de que realizasen alegaciones, si así lo estimaban, no constando escrito alguno en este sentido.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

La Institución del Síndic de Greuges, en cuanto defensora de los derechos de las personas y, en particular, de los colectivos más vulnerables, uno de cuales es el de los menores de edad, viene siendo sensible a una problemática que pone en juego la dignidad de todas aquellas personas que rompen con las normas tradicionales de lo que debe ser un hombre o una mujer. Es necesario mejorar la calidad de vida de chicos y chicas que manifiestan la experiencia de un rechazo por no responder a las expectativas de género.

Si hay un lugar donde niños, niñas y adolescentes deben estar a salvo de comportamientos y actitudes violentas, además de en su entorno familiar, éste es, sin duda alguna, la escuela, a la que se acude no solo para adquirir conocimientos, sino también para aprender a convivir sin violencia, sin prejuicios y con respeto a todas las personas, con independencia de cómo se manifieste su identidad de género y se ajusten o no a las expectativas estandarizadas para el comportamiento masculino o femenino.

La escuela debe ser un lugar donde se pueda practicar y aprender la convivencia entre diferentes, un lugar de relación del que debe quedar excluido cualquier tipo de violencia, discriminación o humillación.

En primer lugar, y para adentrarse en la problemática planteada en el escrito de queja, debemos mencionar y considerar, como no podría ser de otro modo, el último informe realizado por la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales (FELGTB) para el Defensor del Pueblo.

El informe se centra específicamente en lo planteado en la queja que nos ocupa. Este estudio ha encuestado a 653 menores de 25 años que reconocen haber sufrido acoso escolar a causa de su orientación sexual, revelando que el sistema educativo en España no es un espacio acogedor para la población escolarizada que no responde a las expectativas de género. Hasta el punto de indicar que el 43% ha llegado a pensar seriamente en el suicidio, el 35% lo ha planificado y el 17% lo ha intentado en una o varias ocasiones. Unos datos verdaderamente alarmantes a los que habría que atender arbitrando medidas de manera urgente y a la vez sistemáticas.

Según la investigación llevada a cabo, todos los datos obtenidos desde el 2005 hasta hoy demuestran fehacientemente una serie de evidencias:

- Los centros educativos no son un espacio seguro para los jóvenes que no responden a las expectativas de género.

- Los niveles de acoso escolar por homofobia y transfobia son muy elevados en todo el sistema educativo español.

- Esa exclusión y violencia es producida y/o tolerada en no pocas ocasiones por profesionales de la educación.

- La inseguridad escolar tiene consecuencias negativas en la oportunidad de aprender y obtener resultados y, por tanto, incide en una mayor tasa de fracaso escolar.

- La violencia ejercida por este motivo sobre un importante porcentaje de adolescentes los aboca con frecuencia a la desesperanza y al riesgo de suicido.

- No se están tomando medidas decididas, y mucho menos sistemáticas, para combatir esta lacra.

El informe resume la situación presentada por un número importante de estudios recientes realizados con muestras diversas (más de 12.000 jóvenes han sido encuestados y entrevistados en las diversas investigaciones), en diferentes ámbitos geográficos, con metodologías muy distintas, pero siempre con resultados tozudamente similares. Por lo que podemos afirmar que nuestra Comunidad no está exenta de lo reflejado en estas investigaciones.

Según lo planteado en este trabajo, uno de los ámbitos donde se reproduce y expresa con más fuerza la homofobia es en el ámbito educativo, amén de ser una violencia normalizada e invisibilizada. Por ello, se hace necesario educar, fundamentalmente en el tramo de la formación secundaria, en el respeto a la diversidad sexual como forma de prevenir el maltrato, tanto físico como psíquico, a chicos y chicas con una sexualidad distinta a la normada.

En la misma línea, se ha pronunciado un estudio realizado por la Agencia de derechos fundamentales de la Unión Europea del año 2009, titulado *"Homofobia y discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género en los Estados miembros de la Unión Europea"*, señalando que *"(...) el entorno escolar, en particular durante la adolescencia, es un lugar en el que los límites de la conducta y la expresión del género se ven influidos por compañeros y profesores. Esa influencia no sólo tiene importantes consecuencias para la socialización de la persona, sino que afecta también a sus futuras perspectivas de vida, sobre todo en lo que respecta a su vida universitaria y a las oportunidades de desarrollo profesional. Los centros educativos tienen la tarea de enseñar e influir en generaciones enteras y, por tanto, la oportunidad de educar para la tolerancia. La intimidación homófoba y tranfóbica en los centros educativos puede aumentar las tasas de abandono y absentismo escolar entre los alumnos de LGBT, con lo que se reduce sus posibilidades de acceder a la enseñanza superior. También puede contribuir al aislamiento social y al sufrimiento psicológico, además de aumentar el riesgo de conductas autolesivas.*

Enseñar para la tolerancia y crear un entorno adecuado dado que la escolarización desempeña un papel formativo en la vida de todas las personas. Es esencial que se adopten medidas para combatir las actitudes basadas en prejuicios y evitar que causen daños. Estas medidas podrían consistir en :

-Introducción de la temática LGTB en los planes de estudios de los centros escolares con objeto de fomentar la tolerancia y el entendimiento mutuo entre el personal como entre los estudiantes, además de sensibilizar respecto a estructuras familiares no tradicionales. Los materiales didácticos podrían incluir libros para compartir con los padres y ayudar a erradicar estereotipos y explicar la diversidad sexual.

-La adopción en los centros educativos de políticas contra el hostigamiento que tengan expresamente en cuenta la homofobia y la transfobia.

-La formación del profesorado sobre la manera de abordar la temática LGTB en la enseñanza, así como la formación de profesores y asesores escolares sobre el modo de actuar en los casos de hostigamiento homófobo y transfóbico (...).”

Por todo lo reflejado en los distintos estudios realizados, así como por Instituciones de gran relevancia que se han ocupado de esta cuestión, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y, a través de ella y coordinada por ésta, todas las demás Consellerias y Administraciones con competencia en nuestra Comunidad, deben poner en marcha políticas activas dentro de la educación reglada que normalice la homosexualidad y transexualidad a fin de prevenir situaciones de homofobia y transfobia y evitar así el acoso escolar por motivos de orientación sexual e identidad de género.

Pero sin lugar a dudas también es muy importante la implicación de los centros escolares, de los profesores, de los padres y madres, porque mejorar la convivencia supone una acción coordinada y continuada que exige un esfuerzo común.

Se requiere de medidas y acciones que impulsen la normalización de las relaciones diferentes y no discriminen a las personas por su diversidad sexual y de género.

Por otro lado, el material curricular debe contener valores de respeto al diferente tan importantes como son la tolerancia, la responsabilidad, la solidaridad, la igualdad, la justicia. Porque la escuela es central para aprender a superar cualquier tipo de discriminación y, por ende, el rechazo a la violencia como forma de resolución de los conflictos.

Queremos significar que la discriminación que sufren los y las adolescentes por su diversidad sexual y de género en el sistema educativo contraviene lo establecido en el ordenamiento jurídico, entre ellas:

- El artículo 14 de la Constitución, que consagra el principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

- El artículo 9.2 de la Constitución que obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sea real y efectiva .

- El artículo 27 de la Constitución que establece que la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.

- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) estableció en su preámbulo, como uno de los objetivos del sistema español, el reconocimiento de la diversidad afectivo-sexual: *"Entre los fines de la educación se resaltan el pleno desarrollo de la personalidad y de las capacidades afectivas del alumnado, la formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales de la diversidad afectivo-sexual, así como la valoración critica de las desigualdades que permita superar los comportamientos sexistas".*

- Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de interrupción del embarazo, establece en su articulo 9 lo siguiente:

"El sistema educativo contemplará la formación en salud sexual y reproductiva, como parte del desarrollo integral de la personalidad y de la formación en valores, incluyendo un enfoque integral que contribuya a:

1. La promoción de una visión de la sexualidad en términos de igualdad y corresponsabilidad entre hombres y mujeres con especial atención a la prevención de la violencia de género y abusos sexuales.

2. El reconocimiento y aceptación de la diversidad sexual.

El artículo 10 establece que "los poderes públicos apoyarán a la comunidad educativa en la realización de actividades formativas relacionadas con la educación afectivo sexual, la prevención de infecciones de transmisión sexual y embarazos no deseados, facilitando información adecuada a los padres y madres".

- La Resolución nº 2013/2543-RSP de 14 de marzo, del Parlamento Europeo de lucha contra el racismo, Xenofobia y crímenes de odio, en la que incluye la homofóbia y la transfóbia.

El parlamento Europeo alerta del odio y el crimen contra las personas LGBTI, ya que las mismas son periódica y sistemáticamente sometidas a tratos degradantes, con humillantes discursos de incitación al odio y la violencia y se encuentran sujetas a agresiones fisicas e incluso a asesinatos.

- En cuanto a la normativa Internacional destacar "La Declaración Universal de los derechos del niños" y el "Pacto Internacional de derechos Civiles y Políticos".

Por todo ello, constatamos:

- Que la problemática planteada en la queja afecta a los y las adolescentes de LGTB en su etapa escolar (Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales), a los que se les conculca sus derechos fundamentales, tales como el derecho a una educación en plenas condiciones, el derecho a su seguridad física y psíquica y el derecho a su salud.

- Que la Conselleria carece de datos cuantitativos y cualitativos sobre los casos de discriminación entre los y las adolescentes LGTB en los centro escolares de la Comunidad, sin los cuales las medidas existentes son insuficientes.

- Que el Plan PREVI actúa ante cualquier tipo de violencia, sin que se tenga en cuenta el origen de la misma,cuestión fundamental para prevenir e implantar medidas conducentes a la eliminación de esta discriminación.

Con apoyo en estas consideraciones, dirigimos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte las siguientes sugerencias:

- Realice un estudio en profundidad, con datos estadísticos, en los Institutos de nuestra Comunidad, a fin de conocer la realidad en la que se encuentran los y las adolescentes LGTB.

- Incluir en el currículo formativo materiales pedagógicos que trabajen la igualdad y la no discriminación por motivos de orientación sexual, identidad de género o procedencia familiar, suprimiendo en los libros de texto los contenidos que degraden a las personas LGTB o a familias con estructuras no tradicionales.

- Facilitar la formación del profesorado sobre diversidad sexual, así como la formación en el modo de actuar en los casos de acoso a adolescentes LGTB.

- Incentivar la tutorías de atención a la diversidad afectivo-sexual en los centros educativos.

- Impulsar y facilitar la colaboración de los centros educativos con los colectivos de LGTB.

- Coordinación con otras Consellerias en la formulación de un Plan de prevención contra el acoso y sus consecuencias de aquellos/as adolescentes que sufren discriminación por razón de su orientación sexual.

Al tiempo de redactar este Informe anual, estamos a la espera de que la Conselleria nos remita informe de aceptación o no de nuestra Resolución.

V. SANIDAD

1. Introducción

En el año 2013 el número de quejas en materia sanitaria fue de 3.070, lo que supone el 16% del total de las presentadas en la Institución.

A la vista de lo anterior, podemos concluir que el número de quejas en materia sanitaria ha sufrido un aumento respecto anteriores años (así, el pasado año el número de quejas fue de 2.079). No obstante, debemos matizar que muchas de ellas abordan problemas generales que afectan a numerosos colectivos sociales.

A continuación, damos cuenta de las quejas del año 2013 relativas a Sanidad que consideramos de especial relevancia.

2. Sanidad en cifras

Área de Sanidad	Quejas
Otros aspectos de la actuación de la Administración Sanitaria	2.939
Asistencia Sanitaria	62
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	54
Reintegro de gastos	15
Total área de Sanidad	**3.070**

Otros aspectos de la actuación de la Administración Sanitaria	Quejas
Derecho a la información	1
Falta de respuesta a reclamaciones	18
Farmacia	2.876
Infraestructuras sanitarias	27
Problemas para la salud por antenas de telefonía móvil	2
Salud mental	2
Tarjeta sanitaria	4
Tratamiento de reproducción asistida	9
Total Otros aspectos	**2.939**

3. Asistencia sanitaria: listas de espera

Un importante número de personas se dirigió a nuestra Institución denunciando demoras en la prestación del servicio sanitario (así, las quejas nº 1303188, 1304485, 1317244 etc). A modo ilustrativo, exponemos la queja nº 1316563, en la que su autora manifestaba lo siguiente:

"Tengo una rotura de menisco en la rodilla derecha, diagnosticada a través de una resonancia en el mes de marzo de 2013 por la Seguridad Social y el médico ... (CE El Grao) me dijo que me tenían que hacer una artroscopia. Me pidió una radiografía más y cuando volví el 31 de mayo para ver la radiografía me dijo que estaba todo bien y no estaba para operar. Llevo más de un año con diversas pruebas y tratamientos, y ya no sólo tengo problemas en la rodilla porque, por problemas de deambulación, tengo dolores a lo largo de la columna y la pierna. Actualmente estoy de baja laboral por una tenosinovitis relacionada con la rotura de menisco".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Evaluación, Ordenación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"Según el informe emitido por la Dirección del Departamento de Valencia-Clínic-Malvarosa, respecto a la atención recibida por la autora de la queja, le comunicamos que:

- Tras el estudio radiográfico, se llegó al diagnóstico de artrosis de compartimento lateral, por eje de rodilla en valgo. Dado que es un grado de artrosis moderado, no hay indicación de prótesis de rodilla.

- Que la lesión de menisco es degenerativa, cerrada y formando parte del proceso de degeneración articular, la extirpación del menisco no solo es innecesaria, sino contraindicada porque aceleraría la artrosis de rodilla.

Nos consta que tiene cita con el Dr. (...) el día 8 de agosto, una vez realizado el cambio de especialista solicitado".

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, manifestando lo siguiente:

"En ningún momento se me ha dado personalmente en consulta el diagnóstico de artrosis en la rodilla derecha por eje de la rodilla en valgo, ya que el médico que me atendía cada vez me daba un diagnóstico diferente; a lo que quiero añadir que la rotura de menisco es de fecha 23-12-2011, tras un golpe fortuito y no a consecuencia de una artrosis degenerativa como dice en el informe de la Seguridad Social, ya que yo no he tenido ningún tipo de problemas de dolor en las rodillas hasta el golpe.

Tras estar cerca de año y medio andando mal tras el golpe, tuve problemas de inflamación de los tendones (tenosinovitis) en el mes de junio del 2013".

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El artículo 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional, consagra, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud. De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Las demoras en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas necesarias, en la entrega de resultados de las pruebas clínicas, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento.

Por todo ello, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad. Al mismo tiempo, y para el caso objeto de queja, le sugerimos que, a la mayor brevedad, se estableciese el diagnóstico y su severidad con el fin de ofrecer a la autora de la queja la mejor opción de tratamiento.

La Administración Sanitaria aceptó la sugerencia realizada añadiendo que *"(...) respecto al caso concreto que nos ocupa, la autora de la queja está siendo por diferentes patologías por parte de su médico de familia y desde el Centro de Especialidades El Grao. Nos consta que, en relación a su patología de rodilla, el problema está resuelto, y en la actualidad está visitado por otras patologías traumatológicas desde el Centro de Especialidades El Grao (...)"*.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

4. Expedientes de reintegros de gastos (prestaciones complementarias)

Las quejas por la demora en la tramitación y pago de los expedientes relativos a prestaciones complementarias como los gastos por adquisición de material

ortoprotésico, por desplazamientos o por el uso del concentrador de oxígeno a domicilio, ocupan un lugar destacado este año. A continuación, exponemos algunas quejas a modo de ejemplo.

El autor de la queja nº 1317578 manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, en fecha 17/10/2011, presentó en la Dirección Territorial de Valencia de la Conselleria de Sanidad solicitud de reembolso de gastos de material ortoprotésico.

- Que, en el momento de dirigirse a esta Institución (23/07/2013), y a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, nos comunicó lo siguiente:

"(...) En contestación a su escrito sobre demora en el expediente de reembolso de gastos de material ortoprotésico solicitado por el autor de la queja, hemos de informarle que el día 17 de julio de 2013 se ha procedido al pago de 7, 95 euros (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituía el Decreto 2065/1974, de 30 de mayo, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social, que estableció en su artículo 108 la regulación de la prestación ortoprotésica, distinguiendo entre las que deben facilitarse y las que podrán dar lugar a ayudas económicas, incluyendo las prótesis quirúrgicas fijas, las prótesis externas, las órtesis y las sillas de ruedas o vehículos para personas discapacitadas.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, la Orden de la Conselleria de Sanidad, de 3 de febrero de 1998, por la que se regula el reintegro de gastos, dispone en su artículo 7 que el reembolso de gasto para prestaciones ortoprotésicas se tramitará conforme a su propia disposición normativa. En este sentido, el Decreto del Consell 76/2010, de 30 de abril, reguló el procedimiento de subvención.

En la presente queja, la Administración Sanitaria nos indicó (y el interesado nos confirmó posteriormente) que había sido reembolsada la cantidad solicitada. No obstante, el promotor de la queja se refería a la demora y falta de resolución expresa del expediente de reembolso de gastos por adquisición de material ortoprotésico.

De lo actuado por esta Institución se desprendía que los procedimientos de reembolsos de gastos de material ortoprotésico, cuando eran estimados, no eran resueltos de forma expresa por la Administración Sanitaria sino que directamente eran abonados a los solicitantes (a través de relaciones de pago), no ocurriendo lo mismo con las solicitudes desestimadas, que eran resueltas de forma expresa ante la posibilidad de que los

interesados pudieran interponer los recursos administrativos y/o judiciales que fueran procedentes.

En relación a la falta de resolución expresa, si bien es cierto que el incremento del número de expedientes de reembolso de gastos puede suponer, debido a la necesidad de notificar individualmente, un aumento en los costes económicos, no es menos cierto que, junto a técnicas tradicionales de notificación y publicación de los actos administrativos, la implantación de la denominada Administración Electrónica hace operativas técnicas menos costosas de notificación que deben ser valoradas por esa Administración.

El aumento del número de expedientes y de los costes no puede suponer la limitación de las garantías establecidas en la legislación, en este sentido, consideramos que la Ley 30/1992 en su artículo 89.4 es clara En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el Ordenamiento Jurídico o manifiestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del derecho de petición previsto por el artículo 29 de la Constitución.

Por otro lado, respecto a la tardanza en resolver la solicitud inicial, como en otras ocasiones para casos similares, recomendamos a la Conselleria de Sanidad que en los expedientes de reembolso de gastos por adquisición de material ortoprotésico se extremase al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 42 (obligación de resolver en plazo) y 89 (resolver de forma expresa) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Respecto a los reembolsos de gastos por desplazamientos, en la queja nº 1317781, su autor nos manifestaba lo siguiente:

"(...) Tengo una queja que va dirigida a la Conselleria de Sanidad Negociado de Prestaciones de Castellón.

Estoy solicitando desde hace ya medio año el pago del reintegro de gastos de los desplazamientos realizados al Centro de Rehabilitación de Hospitales Nisa de Aguas Vivas.

El tratamiento que estábamos haciendo era para mi hija de 5 años, que tiene un grado de discapacidad de 81% de categoría física. El tratamiento lo hemos acabado a finales de agosto de 2012. Son solicitudes de pago del año 2011 y 2012 que ya están todos confirmados y autorizados.

La situación económica de nuestra familia nos hace acudir a vosotros por que ni yo ni mi mujer estamos trabajando y las ayudas del paro se nos han acabado (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) Desde los Servicios Territoriales en Castellón, de la Conselleria de Sanidad, nos informan que ya han sido efectuados los pagos pendientes de los años 2011 y 2012, correspondientes al reintegro de gastos por desplazamientos para asistir a tratamientos de la paciente (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No constando escrito de alegaciones y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación.

Por último, respecto a los pagos de los gastos por consumo del concentrador de oxígeno (oxigenoterapia en domicilio), el autor de la queja nº 1318069 manifestaba que, en fecha 4/06/2012, presentó en la Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad en Alicante escrito de solicitud de ayuda para el fluido eléctrico por concentrador de oxígeno en domicilio. En el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección Territorial de Alicante, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(....) El derecho a la subvención indicada, cuya cuantía mensual es de 15,79 euros, lo tiene reconocido el reclamante desde 08/06/2011 y la ha venido percibiendo hasta la correspondiente al mes de julio de 2013. Como justificación documental de tales pagos, adjunto análisis del expediente de gasto justificativo de la inclusión del interesado. Desde agosto de 2013, se han venido efectuando por esta Dirección Territorial regularmente todos los meses las correspondientes propuestas de pago (documentos contables RA/ADOK). Con la elaboración de tales propuestas de pago se agotan las competencias de esta Dirección Territorial, pues el pago efectivo es competencia de la Conselleria de Economía y Hacienda (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al interesado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones al informe remitido y tras contactar telefónicamente con el autor de la queja, procedimos al cierre de nuestras actuaciones por haberse solucionado el problema planteado.

5. Derecho a la información: acceso a la historia clínica.

La autora de la queja nº 1304271 nos indicaba que *"(...) el día 3 de diciembre de 2012 solicité mi historia clínica y la de mi hija, fallecida tras el parto, a la Conselleria de Sanitat de La Generalitat Valenciana (...) transcurridos casi tres meses, ninguna notificación ni comunicación he recibido de dicho organismo, vulnerando la Ley 1/2003 de derecho de información al paciente, temiendo la falta de contestación por la gravedad de los hechos (...)".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó lo siguiente:

"(...) Según información recibida de la Dirección del Hospital General de Alicante, la solicitud de copia de historia clínica de la autora de la queja fue contestada por el servicio de documentación de este hospital el día 11 de enero de 2013, no constando error en el domicilio al que fue enviada. Se ha intentado contactar por teléfono con la interesada en diferentes ocasiones sin éxito. Le adjuntamos copia de la contestación.

Respecto a la copia del informe de necropsia no se le puede facilitar, debido a que dicho examen no le fue practicado (...)".

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el sentido de manifestar, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) es falso que me enviaran o intentaran enviarme por correo ordinario la Historia Clínica solicitada. Es una manifestación de mala fe hecha por la Agencia Valenciana de Salud. La historia clínica la recogí en las dependencias sanitarias del Hospital General de Alicante el día 21/05/2013 (...) lo más importante y grave es el reconocimiento por la Agencia Valenciana de Salud de que a mi hija no se le practicó la necropsia. Rogamos al Síndic de Greuges que, siguiendo el trámite de la presente queja, requiera a la Agencia Valenciana de Salud para que informe el motivo de la falta de práctica de la necropsia a mi hija, y quién fue el responsable de dicha omisión. A fecha de hoy no sabemos por qué murió mi hija (...)."

A la vista de las alegaciones formuladas por la autora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad una ampliación del contenido del primer informe y, en especial, sobre los motivos por los que no se practicó la necropsia a la hija de la autora de la queja, fallecida el 14/09/2012 en el Hospital General de Alicante.

La Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente nos comunicó lo siguiente:

"(...) del informe recibido del Hospital General de Alicante, le trasladamos las siguientes aclaraciones:

"La paciente, de 33 días de edad, hija de la autora de la queja, ingresó en el Hospital General de Alicante, procedente de la Unidad de Neonatología del Hospital de Sant Joan el día 17 de julio de 2012, con el diagnóstico de Encefalopatía Hipóxico-Isquémica severa por asfixia perinatal. Desde el día de su ingreso en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital General Universitario de Alicante hasta la fecha de su fallecimiento, el 14 de septiembre de 2012, de los antecedentes de la paciente, de los informes clínicos de los dos hospitales donde había sido tratada con anterioridad, de los datos clínicos relativos a su evolución en nuestra Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos y de los resultados de las numerosas pruebas complementarias que se le practicaron, fue posible establecer su diagnóstico y conocer

con precisión el nivel de afectación neurológica que presentaba, así como la gravedad de la disfunción respiratoria secundaria que sufría y que finalmente fueron el origen y la causa de su fallecimiento.

El resultado de esas pruebas y los datos a la exploración clínica de la paciente, así como la relación de los tratamientos instaurados se describen pormenorizadamente en el Informe de Alta que se facilitó a sus familiares.

La rotundidad de los resultados de las pruebas realizadas, la claridad en que se manifestaban los signos y los síntomas de la enfermedad y la coherencia de todo ello con los antecedentes que constaban en los informes hospitalarios previos, permitieron determinar la causa de su fallecimiento sin tener que recurrir a un estudio necrópsico que, por otra parte, sus familiares nunca solicitaron.

El 5 de septiembre de 2013 se le envía escrito para notificarle que puede pasar a recoger la documentación de la historia clínica (...)".

Del contenido de este segundo informe de la Administración Sanitaria le dimos traslado a la autora de la queja. En fecha 19/11/2013, la autora de la queja presentó escrito de alegaciones del que destacamos lo siguiente:

"(...) calificaba de "totalmente falso" que el 5/09/2013 le enviaran escrito para notificar que podía recoger la documentación solicitada (...) tampoco es cierto que me facilitaran el Informe de Alta con la causa del éxitus cuando falleció mi hija, como manifiesta en su Informe de 17/10/2013 la Conselleria. Sólo me dieron una bolsa con las ropas de mi hija, añadiendo que "(...) lo obtuve tiempo después, cuando familiares y amigos me comentaron lo extraño de dicha omisión, y tras reclamarlo en el Hospital por el cauce burocrático que me indicaron (...) explicado el motivo de la falta de práctica de la necrosia de mi hija, no informa quién fue el responsable que dio la orden para no hacerla, cuando la necrosia se practica en todo caso cuando hay fallecimiento en un hospital (...)".

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primero. La responsabilidad en la no realización de la necropsia a la hija de la autora de la queja.

Segunda. La no remisión de la historia clínica solicitada en fecha 3/12/2012 (motivo inicial de la presente queja).

Respecto a la primera de las cuestiones, del estudio de la queja, se desprendía la discrepancia de posiciones entre la Administración Sanitaria y la interesada en relación a la necesidad o no de realizar la necropsia a la hija de la autora de la queja. Este sentido, informamos que no era competencia de esta Institución resolver este tipo de desacuerdos, toda vez que excedía de nuestro ámbito competencial.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto a la posible negligencia médica (persona o personas responsables de la decisión) comunicamos que es criterio de esta Institución el informar a los promotores de las quejas de los elementos que inciden en la determinación de las responsabilidades y al mismo tiempo de las acciones que puede emprender en los términos siguientes.

De acuerdo con la doctrina mayoritaria seguida en la materia se pueden señalar como factores que inciden, en general, en cada uno de los actos médicos realizados los siguientes:

1 .- El Facultativo, con sus circunstancias personales y profesionales. Durante el extenso período de formación habrá ido obteniendo una serie de conocimientos y aptitudes, pero pueden ser insuficientes para afrontar las situaciones concretas que se le pueden plantear. Podemos encontrarnos, si así sucede, ante un supuesto de impericia. Si, a pesar de que su formación es suficiente, su actitud en una intervención concreta no es la adecuada, su conducta puede calificarse como negligente o, incluso en muy raras ocasiones, como dolosa.

2.- E1 enfermo y su entorno familiar con sus actitudes, colaboradoras o no, con el propio facultativo y con el centro donde se le dispensa el tratamiento. La influencia de estas personas puede apreciarse en varios aspectos: prestando su consentimiento o no a determinadas intervenciones, presionando para que se realicen otras, o se lleven a cabo de uno u otro modo, etc.

3.- La propia enfermedad que aqueja al individuo. De este modo se puede requerir la intervención de un facultativo ante enfermedades que aparecen como incurables con los tratamientos que, hasta el presente, la ciencia ha logrado descubrir. Otras que, a pesar de ser "curables", están sometidas a un porcentaje de éxito por la incidencia de otros factores no imputables a ninguno de los intervinientes. En fin, podemos encontrarnos con la concurrencia de otras afecciones o con las condiciones físicas, somáticas, biológicas, etc, del propio paciente, que hacen cobrar cierta veracidad a la afirmación de que "no hay enfermedad sino enfermo".

4.- El medio en que se produce la intervención del profesional médico. En este terreno pueden incluirse desde la dotación del centro que se pone a su disposición (espacios físicos, tecnología, instrumental, etc.,) hasta la organización del propio trabajo. Por lo tanto, es necesario evaluar si en el caso concreto se ha contado con todo el material necesario para realizar el acto médico con todas las garantías, o se ha debido realizar precariamente. En el aspecto de la organización del trabajo es preciso tener presente que en multitud de procesos, sobre todo hospitalarios, no se produce la actuación de un sólo profesional, sino que su labor se realiza en el ámbito de un equipo, muchas veces de naturaleza interdisciplinar, sucediéndose las intervenciones a lo largo de los turnos que se realizan durante la jornada. A ello hay que unir, también, la incidencia que puede tener en la evolución de una enfermedad la actuación de otros profesionales no facultativos que prestan cuidados al enfermo.

Por tanto, y en resumen, la valoración de un acto médico debe comprender dos aspectos diferentes pero indisolubles:

- Uno, la autoría del mismo y el procedimiento seguido en su consecución, donde se apreciará el exacto ingrediente de la diligencia profesional desplegada o, en su caso, las desviaciones sobre la misma (error, negligencia, desidia, impericia, imprudencia, etc.).

- Dos, la delimitación del resultado conseguido, es decir, si es correcto o no, si se corresponde con la actividad realizada y si han interferido en su producción otras circunstancias que rompan o modifiquen el nexo causal entre ambos.

Con todo ello, se puede concluir que para determinar la responsabilidad de los intervinientes en un proceso médico es necesario evaluar cuál es el grado de participación de cada uno de los factores descritos en el resultado final.

Esa determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido, o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público, en el asunto objeto de la presente queja, ha de dilucidarse en el seno de un proceso judicial, que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones, ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la Constitución Española, la potestad de juzgar y ejecutar lo juzgado "corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes".

Respecto a la segunda de las cuestiones, realizamos una sugerencia a la Administración Sanitaria cuyos argumentos a continuación exponemos.

La Constitución Española de 1978 otorga a los ciudadanos una serie de derechos, entre los que aparece el derecho a la información.

El derecho a la información en el ámbito sanitario, lo que podríamos denominar el derecho a la información clínica, tuvo su plasmación inicial en los artículos 9, 10 y 61 de la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril. Dichos preceptos fueron derogados, si bien parcialmente por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La Ley 14/2001, que trata de adaptar en esta materia la Ley 14/1986, dedica todo el Capítulo V a las historias clínicas, reconociendo en su artículo 18 el derecho de acceso de los pacientes a las historias clínicas, así como el derecho a obtener copia de los datos que figuren en ellas.

Por último, para cerrar el ámbito normativo estatal, citar la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que deroga la Ley 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter Personal y permite que el acceso del paciente a su historia clínica se extienda a todas las modalidades en que la historia puede registrarse, incluidas las informatizadas.

En el ámbito de la Generalitat Valenciana, destacar la "Carta al Paciente" y la Ley 1/2003, de 28 de enero, Derechos e Información al Paciente.

La "Carta al Paciente", dentro del Plan de Humanización de la Atención Sanitaria en la comunidad Valenciana, es un documento que esa Conselleria elaboró para poner a

disposición de los usuarios de la Sanidad la información básica que les permitiese conocer, entre otros, los derechos que como paciente le corresponde.
Dentro de esos derechos figura el derecho a la información, y, en consecuencia, el derecho de acceso a la historia clínica.

Por otro lado, la Ley de la Generalitat 1/2003 en los artículos. 21 y siguientes, se refiere a las historias clínicas a las que define como *"el conjunto de documentos en los que está contenida toda la información obtenida en todos los procesos asistenciales del paciente. La historia clínica tiene como fin principal facilitar la asistencia sanitaria, dejando constancia de todos aquellos datos que permitan el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente, acumulando toda la información generada en cada episodio asistencial".*

Efectivamente, tras definir y delimitar el contenido de las historias clínicas, así como fijar su propiedad y custodia, la Ley 1/2003 regula el derecho de acceso de los profesionales sanitarios e instituciones (art. 24), como de los pacientes (art. 25).

Centrándonos en el derecho de los pacientes a acceder a su historia clínica, el artículo 25 establece:

"El paciente tendrá derecho a acceder a todos los documentos y datos de su historia clínica. El derecho de acceso conllevará el de obtener copias de los mencionados documentos. Este acceso nunca será en perjuicio del derecho de terceros a la confidencialidad de sus datos que figuren en ella.

Cuando no sea el paciente quien solicite el acceso a su historia clínica, solamente se podrá efectuar si el paciente ha dado expresamente su conformidad por escrito.

El derecho de acceso del paciente a la historia clínica puede ejercerse también por representación legal, siempre que ésta esté debidamente acreditada.

En el caso de pacientes fallecidos, sólo se facilitará el acceso a la historia clínica a los familiares más allegados o miembro de la unión de hecho, salvo en el supuesto de que el fallecido lo hubiese prohibido expresamente, constituyéndose el centro sanitario en garante de la información.

No se facilitará, en ningún caso, información que afecte a la intimidad del finado, ni los datos que perjudiquen a terceros, tal y como se recoge en el punto 1 de este artículo".

Esta Institución reconoce el enorme esfuerzo legislativo que la Administración Sanitaria ha hecho para fortalecer los derechos del paciente, por lo que los centros sanitarios deben encaminar sus actuaciones en consonancia con ese esfuerzo.

En este sentido, del estudio de la queja se desprendía el deseo de la interesada de que se le entregase una copia de toda la documentación obrante en la historia clínica de su hija.

Por todo ello, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que habilitase los mecanismos necesarios para dar cumplimiento al deber legal de entrega de un ejemplar de toda la documentación obrante en la historia clínica de la hija de la autora de la queja, todo ello

sin perjuicio de la obligación de conservación del mismo en el centro sanitario correspondiente.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos pendientes de la respuesta de la Administración Sanitaria a nuestra sugerencia.

6. Supresión de medicamentos de la financiación pública

Sobre esta cuestión, exponemos dos quejas: la nº 1318436 y la nº 1316558.

El autor de la queja nº 1318436 denunciaba la demora en el inicio de tratamiento con Medicamentos y/o Terapias farmacológica declaradas como Medicamentos de Alto Impacto Sanitario y/o Económico (en adelante MAISE), concretamente en su escrito inicial de queja, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"(...) soy enfermo de hepatitis genotipo 1, como ya viene explicado en el informe que adjunto, necesito tratamiento, el cual no se me puede administrar en estos momentos según parece por motivos económicos, lo cual no me parece justo que un tratamiento se evalúe de esta manera tan inhumana y pido que sea evaluado por criterio médico que sería lo justo y lógico (...) Adjuntaba copia de la hoja de Informe Clínico del Hospital (...) en el que señalaba que "se ha solicitado tratamiento con tyripe terapia (Telaprevir) al MAISE, siendo este aprobado pero se nos comunica que no puede ser iniciado durante el presenta año 2013 (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó lo siguiente:

"(...) atendiendo a su solicitud de información con relación a esta queja, la Dirección del Departamento de Salud de Xàtiva-Ontnyent, nos comunica que efectivamente el tratamiento de triple terapia para la hepatitis C, fue presentado a la Comisión de Alto Impacto Sanitario y/o Económico (SAISE). Evaluada la propuesta se emite Resolución estimatoria, al detectar un error en el SIP del paciente se tuvo que rectificar, lo que ocasionó cierta demora. La resolución definitiva es de fecha 12 de diciembre de 2013 (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo, indicando que *"(...) el departamento de salud de Xàtiva, me ha comunicado que debido a que tenían un tratamiento de triple terapia disponible, podía comenzar a tratarme de inmediato, lo cual, en estos momentos estoy empezando con el interferón y ribabirina y dentro de unas semanas me incorporarán el tercer fármaco (...)".*

A la vista de lo anterior, tras contactar con el promotor de la queja, resolvimos el cierre del expediente, toda vez que se apreciaba que se había procedido a la solución del problema planteado en el escrito inicial de queja.

Por su parte, la autora de la queja nº 1316558, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"(...) soy una paciente afectada de diverticulosis. Ya me hicieron una resección del sigma por ser la zona más peligrosa pero el resto de mis intestinos están igualmente afectados. Desde hace muchos años y hasta que fallezca (según indicación médica) debo tomar plantago todos los días. Me recetaban plantago ovata madaus 3,5. Desde hace unos meses y a pesar de estar incluido este medicamento por mi enfermedad exento, no he conseguido que me lo receten con esa excepción y así pagar menos por él. Ya no sé a quien dirigirme pues mi médico asegura que la receta es correcta y en la farmacia me dicen que no. Solicito su ayuda puesto que es un derecho y no estoy dispuesta a perderlo (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, nos comunicó lo siguiente:

"(...) les informamos que se ha dado respuesta al interesado indicándole lo siguiente:

Recibida la consulta con fecha 29 de julio de 2013 sobre la exclusión de la prestación farmacéutica del principio activoplantago ovata, se le informa que este principio activo pertenece a un subgrupo terapéutico (A06AC) que ha quedado excluido de la financiación con cargo al Sistema Nacional de Salud, a excepción únicamente para las indicaciones de enfermedad inflamatoria intestinal, colon irritable y diverticulosis.

Tras consultar su historial fármaco-terapéutico se comprueba que tenía prescrito un tratamiento con Plantago Madaus 3,5g, 30 sobres polvo efervescente, que quedó interrumpido automáticamente al instaurar el visado de inspección previo a su dispensación. Asimismo, se comprueba que el diagnóstico asociado a este tratamiento figura entre las indicaciones financiadas a cargo del Sistema Nacional de Salud.

Para que le sea dispensado este medicamento debe acudir a su centro de salud y que su médico realice de nuevo la prescripción del fármaco (...)".

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, manifestando lo siguiente:

"(...) hoy he recibido una comunicación procedente de la Generalitat en la que me indica que debo presentarme ante mi médico y solicitar que se me vuelva a prescribir el fármaco. El escrito tiene salida el 17/09/2013 y nº de salida 38264. Supongo que con esto queda todo solucionado pero sino es así no duden que volveré a ponerme en contacto con ustedes (...)".

A la vista de lo anterior, tras contactar con la autora de la queja, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

7. Asistencia a menores con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Límites de edad. Impagos a gabinete de diagnóstico y tratamiento de trastornos del neurodesarrollo.

La autora de la queja nº 1309816 manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"(...) su hijo de seis años de edad, es autista y acude al Gabinete (...) de la ciudad de Valencia (centro especializado en el diagnóstico y tratamiento de trastornos del neurodesarrollo) por derivación del Hospital General de Valencia en septiembre de 2012. Los padres consideraban que la evolución del niño desde que acudía al Gabinete era satisfactoria. Desde el referido Gabinete les habían comunicado que la Administración Sanitaria no les estaba abonando las cantidades destinadas a cubrir los gastos del tratamiento que precisa su hijo por lo que existía riesgo, de continuar los impagos, de no poder prestarle la asistencia y tratamiento que el menor precisa (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través del Director General de Asistencia Sanitaria, nos comunicó lo siguiente:

"(...) desde la Conselleria se impulsó a partir del año 2006 un programa específico para intervención en autismo con el fin de promover la intervención en niños con Trastornos del Espectro Autista (TEA) o con Trastornos Generalizados del Desarrollo no específico (TGD-NE), que no pudiendo beneficiarse de otra intervención psicológica ofrecida por un Centro de Desarrollo y Atención Temprana, y/o bien por sociedades o fundaciones sin ánimo de lucro destinadas a apoyar la reeducación psicopatológica de estos cuadros clínicos. En concreto, la entidad (nombre de centro especializado privado) es un entidad colaboradora de la Agencia Valenciana de Salut en la prestación de estos tratamientos, con ánimo de lucro, a la cual se dirigen muchas de las propuestas que justifican los médicos de la Agencia Valenciana de Salut (...) la actividad que se deriva a esta empresa se puede encuadrar dentro de la "atención infantil temprana", añadiendo que "(...) la atención temprana abarca largos periodos de intervención que llegan, en la mayoría de los casos, hasta que el paciente cumple los 6 años de edad (...) las Unidades de Salud Mental Infantil (USMI), que en la Comunidad Valenciana atienden estos casos, deberían ser un recurso suficiente para apoyar adecuadamente los problemas de salud que superasen la capacidad de los profesionales no sanitarios, integrando su quehacer con la Atención Infantil Temprana.

Dado que existía una necesidad que cubrir, según se ha expuesto anteriormente, en el año 2006 se presupuestó la atención para niños con TEA, ajustando el coste al gasto previsible y a la incidencia, según el documento que se adjunta. Para llevar a término las prestaciones se contó con la colaboración de centros especializados privados. En el momento actual, la situación de Tesorería de la Generalitat Valenciana es sobradamente conocida y afecta a todas las empresas que trabajan en este ámbito, habiéndose producido, además, un aumento de solicitudes de atención a patologías que deberían ser resueltas por los Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana (CDIAT)". Los CDIAT son recursos sociales especializados dependientes de la Conselleria de Bienestar Social, en este sentido indicaban que "(...) la atención temprana como terapia, sin embargo, no está contemplada expresamente en ninguna cartera de servicios y en el año 2003 se hizo hincapié para que el derecho a la atención o estimulación precoz se efectuara de forma que exprese esta prestación de manera inequívoca como un servicio universal y gratuito, dotado adecuadamente, pudiendo ser atendidos en los CDIAT todos los menores que hoy se derivan a centros privados por la Conselleria de Sanidad debido a la insuficiencia de plazas y de recursos propios destinados a este fin".

En el ámbito educativo, existe una amplio reconocimiento de derechos educativos (atención educativa específica, prevención, detección y atención temprana, evaluación psicopedagógica, uso de sistemas de comunicación alternativos, medios técnicos, didácticos y nuevas tecnologías), que deben cumplirse en régimen de integración y con los correspondientes aportes complementarios (becas y ayudas económicas individuales para el desplazamiento, residencia y manutención) (...) en el año 2010 se formuló desde Les Corts Valencianes una propuesta (se acompaña copia del documento) a fin de implementar un Plan Nacional sobre Autismo que fue desestimado por el Ministerio de Sanidad por no ser una patología que revista suficiente importancia por sí sola como para formular esta propuesta de Plan. A nivel autonómico, sin embargo, si se han propuesto Planes de Actuación Interdepartamentales que abarcan a las Consellerias de Educación, Bienestar Social y Sanidad, a través de la creación de una Comisión, sin concretar contenidos ni acuerdos de actuación, tanto en lo referente a atención temprana como a autismo, en concreto".

Por tanto, y con ánimo de concluir, le informo que las ayudas para niños con autismo en nuestra Comunidad constituyen, en este momento, una prestación sanitaria extraordinaria que, desde nuestro punto de vista, debería estar resuelta en el marco de la atención temprana y en el de educación y que, en la medida de lo posible y a largo plazo, así se pretende ya que nuestra dotación presupuestaria no deja de minorarse y, en consecuencia, de causar graves disfunciones en el tratamiento conductual de estos niños a las empresas colaboradoras que no cuentan con suficiente solvencia financiera para soportar el pago tardío de la Administración". En este sentido, sugería a esta Institución que "(...) recomiende el impulso necesario de los CDIAT y los SPE a fin de procurar todo el apoyo para los menores afectados y sus familias que deberían impulsarse en una sociedad avanzada como la nuestra (...)".

Del contenido del informe, dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja y no constando escrito de alegaciones, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Esta Institución, con ocasión de la tramitación, entre otras, de las quejas nº 091552 y nº 109027, tuvo ocasión de conocer la discrepancia de padres y madres con niños/as autistas en relación a la decisión de la Administración Sanitaria de finalizar los "Programa de Intervención Precoz" cuando estos cumpliesen los seis años de edad. En aquella ocasión, la Administración Sanitaria nos informó lo siguiente:

"(...) La Conselleria de Sanidad elaboró en el año 2006 un "Protocolo de Intervención precoz para el tratamiento de TEA" siguiendo las Directrices del Grupo de Estudios de Trastornos del Espectro Autista del Instituto de Investigación de Enfermedades Raras- Instituto de Salud Carlos III.

En este protocolo se especifica lo siguiente:

El Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su autorización (BOE nº 222 de 16/09/22006), incluye en su "Anexo III: Cartera de servicios comunes de

atención especializada", apartado 7, Atención a la salud mental", el punto 7.5 que se refiere al diagnóstico y tratamiento de los trastornos psicopatológicos de la infancia / adolescencia, incluida la atención de los niños con psicosis, autismo, etc.

La programación del tratamiento establecido para cada paciente debe hacer partícipe a la Conselleria de Educación y a la de Bienestar Social, en tanto que el ámbito educativo y la situación familiar son parte determinante en el abordaje de esta patología, que supera lo estrictamente sanitario.

La propuesta de financiación por parte de la Agencia Valenciana de Salut se formula con independencia de la gravedad del caso, reevaluando la consulta los informes y evolución del paciente cada 6 meses y hasta que el menor cumpla los 6 años de edad, se escolarice en un centro o aula especial y se resuelva la intervención psicoeducativa por la Conselleria de Educación. A partir de ese momento dejaría de financiarse ya que la programación educacional especial de estos niños debe integrarse gradualmente y estar resuelta en el primer trimestre de la educación obligatoria. Como máximo, la edad límite para la financiación de los tratamientos es de siete años, si el menor los cumple dentro del curso lectivo.

Criterio de edad: Una vez cumplidos los seis años se vigilará para que la renovación y facturación del tratamiento no sobrepase el periodo establecido de cadencia para integrar adecuadamente al niño en el Colegio (Aulas o Colegios de Educación Especial) y no provocar una ruptura brusca del tratamiento. La fecha límite será la finalización del primer curso de la educación primaria obligatoria, salvo que el menor cumpla siete años dentro de ese curso lectivo, en cuyo caso esta será la fecha límite.

Tal y como sugieren el grupo de expertos del Instituto Carlos III, hay que destacar que existe un consenso internacional de que la educación y el apoyo social son los principales medios de tratamiento.

Estos aspectos han de ser complementados, en ocasiones, con medicación y con otros programas terapéuticos como los programas para problemas específicos de conducta o la terapia cognitivo-conductual para los problemas psicológicos asociados en personas de más alto nivel de funcionamiento.

La enseñanza organizada y estructurada, sea en contextos naturales –el hogar o la comunidad– o en contextos específicos de aprendizaje –la escuela o servicios especializados-, es la intervención más eficaz.

Así pues, entendemos que la intervención de estos trastornos ha de seguir compartiéndose con las instituciones educativas y sociales que implementen la adecuada integración y desarrollo del niño".

La autora de la queja solicita que no se demoren los pagos por parte de la Administración Sanitaria al centro especializado privado al que acude su hijo (por derivación del Hospital), ya que podría afectar a su tratamiento.

Consideramos que la demora en los pagos en ningún caso debe condicionar el tratamiento que recibe el menor. En este sentido, tal y como indicamos a la autora de la queja en conversación telefónica mantenida en marzo de 2013, el tema de las demoras

en los pagos debe ser planteado, si lo considera oportuno, por el centro concertado al que acude el menor que era el legitimado para ello.

No obstante lo anterior (si bien no era una aspecto que se planteaba de forma expresa en la presente queja), una cuestión que exponen un importante número de padres y madres de menores con TEA a esta Institución es que los programas o tratamientos iniciados en los centros especiales privados (centros a los que son derivados por la Agencia Valenciana de Salud) finalizan a los 6 años; en este sentido solicitan que se amplíe la asistencia y tratamiento el tiempo que sea necesario.

De lo actuado, en relación a los menores con TEA, se desprendía lo siguiente:

Primero. Que se trata de una cuestión que requiere de la participación de los tres sectores de la Administración Pública implicados en la atención a la infancia: sanidad, servicios sociales y educación.

Segundo. Que, para los niños/as de edad comprendida entre los 0 y 6 años, la Administración Sanitaria cuenta con un "Programa de Intervención Precoz" para casos de autismo. En esta etapa destacar las actuaciones de las Unidades de Salud Mental Infantil (USMI), así como de los centros especializados privados a los que son derivados los menores por la Conselleria de Sanidad (no obstante, según lo informado por la Conselleria de Sanidad, esta función podría desarrollarse a través de los CEDIAT).

Tercero. Que, a partir de los 7 años, primer curso de escolarización obligatoria, las actuaciones se derivan a los Centros Escolares (Conselleria de Educación), concretamente de los Servicios de Psicopedagógicos Escolares (SPE), todo ello sin perjuicio, en esta etapa, de las actuaciones de las USMI y de los CEDIAT.

Con carácter previo, informamos que no corresponde al Síndic de Greuges resolver las discrepancias o desacuerdos con los modelos de organización administrativa que tengan las Administraciones Públicas, toda vez que excede de nuestro ámbito competencial. No obstante, para el caso objeto de esta queja realizamos las reflexiones que a continuación exponemos.

Consideramos que en los casos de que la Conselleria de Sanidad no cuestione la eficacia de los tratamientos que reciben los menores con TEA, la actuación de los/as padres/madres, indudablemente lógica bajo el punto de vista personal, justifica su pretensión de que los menores continúen con el tratamiento iniciado.

La jurisprudencia considera que muchos de los tratamientos para el autismo denominado son de carácter sanitario, no educativo, por cuanto no cabe duda alguna de que la Sanidad tiene por objeto, no sólo hacer frente a aquellas situaciones de riesgo para la vida, sino, además, la prevención, el tratamiento o curación de las enfermedades, la conservación y esperanza de vida, la eliminación o disminución del dolor y el sufrimiento etc., por lo que la adecuada aplicación de un tratamiento que determine una mejora en su calidad de vida constituye un tratamiento sanitario, con independencia de que su contenido sea de naturaleza pedagógica.

Por otro lado, lo informado por la Administración Educativa (con ocasión de la queja nº 091552) no dejaba dudas: *"en todo caso, la atención educativa que se ofrece a este alumnado no es impedimento para que tengan acceso a las diferentes ayudas y becas que se convocan por parte de las distintas administraciones de carácter local, autonómico o estatal"*.

Desde esta Institución valoramos muy positivamente la actuación de la Administración Sanitaria, primero, al contar con un "Programa de Intervención Precoz" para casos de autismo y, después, al extender su intervención hasta los 6 años.

No obstante lo anterior, a la vista del beneficio concreto que puede haber reportado a muchos menores y aún teniendo en cuenta que la acción protectora de un sistema sanitario público está caracterizado por la limitación de medios y su proyección hacia una cobertura de vocación universal, consideramos que estaría justificado y que podría ser de interés que la Administración Sanitaria valorase la eliminación de los límites de edad, siempre que los facultativos especialistas de la red pública, responsables de estos menores, consideren que deben continuar con los tratamientos iniciados; todo ello, sin perjuicio de la debida coordinación con los Gabinetes Psicopedagógicos Escolares y los Centros de Educación Especial dependientes de la Conselleria de Educación.

Por todo lo anterior, sugerimos a la Consellería de Sanidad que, en la atención a los menores con Trastornos del Espectro Autista (TEA), valorase la supresión de los límites de edad en la intervención que se financia desde la Agencia Valenciana de Salud en los casos que los facultativos especialistas de la red pública y responsables de estos menores recomienden su continuidad.

La Administración Sanitaria contestó a nuestra sugerencia, indicando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) ya se fundamentó el escrito anterior la situación global de atención a la infancia que es objeto de atención precoz y desde aquí opinamos que esta "atención precoz" como tal debe ceñirse a edades tempranas de la vida (0-4 años).

Los padres pueden opinar que el tratamiento iniciado con el programa de intervención precoz debe seguir; su opinión como tal nos merece todo el respeto, pero no esta avalada por ninguna evidencia científica sino por el hecho de que los padres de un niño con autismo, cuestión que es perfectamente comprensible desde el punto de vista humano.

La sanidad sigue prestando a estas personas la atención que necesitan en su ámbito de competencias que abarca desde pediatría de atención primaria a especializada y a toda la red de unidades de salud mental infantil y de adultos.

Son multitud las evidencias científicas (con nivel C) que determinan que esta terapia solo es útil si se hace en edad temprana y no en todos los casos, dado lo cual prolongar su persistencia mas allá de los seis años carece de fundamento científico (las intervenciones adicionales que se hacen en este momento son de evidencia débil, aunque recomendadas, lo cual no permite generalizar su uso ya que la aplicación de esta terapia requiere de una valoración caso a caso, y nunca de forma generalizada.

Por otro lado, le informo que aún no se ha efectuado un estudio que demuestre la eficacia de estos tratamientos y que en el momento que se disponga de una herramienta que permita evidenciar claramente su utilidad inequívoca en todos los casos, se adaptará orientando su uso correctamente a todas las partes interesadas.

En breve, se va a constituir una Comisión de Expertos en el ámbito de la Subsecretaria General -Servicio de Inspección- de esta Conselleria de Sanidad con el ánimo de debatir, consensuar y publicar internamente documentación clara y concreta sobre este tema que permita a todos los implicados una correcta toma de decisiones.

Por tanto, y con ánimo de concluir, nos reiteramos en nuestro anterior informe, ya que las ayudas para niños con autismo en nuestra Comunidad es por nuestra parte y en este momento una prestación sanitaria extraordinaria, cuya intervención psicopedagógica, desde nuestro punto de vista debería estar resuelto en el marco de la atención temprana y en el de educación.

Si en el transcurso de las reuniones que se mantengan desde la comisión se fundamentara alguna otra resolución o recomendación, se le haría llegar a fin de que esté permanentemente informado de la evolución de este tema y de su atención por nuestra parte (...)".

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

8. Asistencia a la población infanto-juvenil en materia de salud mental en el Departamento de Salud de Denia

En la queja nº 1213527, la Presidenta de la Asociación Española de Neuropediatría Profesionales de la Salud Mental (en adelante, AENPV) en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"(...) en septiembre Marina Salud ha despedido a la psicóloga clínica que tenía contratada a media jornada para atender a la población infanto-juvenil del Departamento del Hospital de Denia. Esta psicóloga era, junto a una psiquiatra de la Unidad de Salud Mental de adultos (USM) que se desplazaba una única mañana al hospital, los únicos recursos humanos destinados a la población infantil en materia de salud mental del Departamento (...) en octubre comunican a dos psicólogas clínicas, adscritas a la USM de adultos, que deberán desplazarse cada miércoles a partir del 1 de noviembre al Hospital de Denia para atender a esta población, en jornada de 10 horas cada una de ellas, programando sesiones de seguimiento de 30 minutos, sin espacio para terapias familiares, ni para una atención comunitaria imprescindible en intervención infanto-juvenil, sin espacios para coordinarse con recursos educativos, sociales y alejadas de cualquier centro de atención primaria lo que dificulta la necesaria coordinación con pediatría y médico de familia. Sin mencionar la imposibilidad de realizar actividades en promoción y prevención de la salud comunitaria.

Los hechos citados fueron puestos en conocimiento de la Junta de Personal por parte del equipo de la USM, en este sentido manifestaba que "(...) éstos ya han presentado a la Dirección General de Recursos Humanos de la Conselleria de Sanidad, al

Comisionado y a la Gerencia del Hospital de Denia las alegaciones oportunas, sin respuesta (...) la AENPV se había dirigido a la Conselleria de Sanidad (Comisionado del Departamento de Denia) en fecha 19/10/2012, sin obtener respuesta (...) la situación reviste un carácter de urgencia y gravedad, máximo porque afecta a los niños y las niñas con enfermedad que son objeto de especial protección y salvaguarda en la legislación autonómica, estatal e internacional (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad información suficiente, en especial:

- Primero: motivos de la falta de respuesta expresa a los escritos dirigidos a la Administración Sanitaria sobre esta problemática (tanto de la Junta de Personal como de la AENPV).

- Segundo: en qué medida la marcha de la referida psicóloga clínica podía afectar a la prestación del servicio y a la asistencia de los usuarios dependientes del Departamento Hospital de Denia (todos ellos menores de edad).

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) La Conselleria de Sanidad sigue en materia de Salud Mental la Estrategia específica del Sistema Nacional de Salud, revisión 2009-2013. Adicionalmente, tiene aprobada una Cartera de Servicios de Salud Mental propia, elaborada en el año 2010 y que complementa la del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Ambos documentos de referencia abordan, entre otras cuestiones importantes, una atención adecuada y de calidad a la salud mental infanto-adolescente, con independencia de quien realice la prestación asistencial.

Por el momento, no está prevista la implantación de una USMI en Denia, lo cual no significa que la atención a la salud mental de la población infanto-adolescente no deba ser adecuada y de calidad.

Ese Departamento y todos los restantes que componen la Agencia Valenciana de Salud deben seguir los criterios de la Conselleria de Sanidad que están, reiteramos, en consonancia con la Estrategia Nacional de Salud Mental y la Cartera de Servicios de Salud Mental de la Conselleria de Sanidad.

Debe matizarse, por otra parte, que no existe la especialidad de Psicología Infantil, ni está oficialmente reconocida como tal, por lo que cualquier profesional de la Psicología Clínica esta perfectamente capacitado para afrontar el abordaje de la problemática relacionada con esta etapa evolutiva de la vida; no pudiéndose alegar, desde un punto de vista profesional, otra distinción (...)".

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, manifestando lo siguiente:

"(...) la Administración Sanitaria no da explicación ni justificación alguna al núcleo central del problema: la ausencia de equidad. La queja que presentamos no se refiere a normas, intenciones o planes de la Conselleria, sino a la materia en que los incumple en este caso concreto (...) la población infanto-juvenil de Denia no cuenta con una Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil, con profesionales que dediquen una jornada semanal completa, adecuada y específica a las necesidades de esta población. Se está privando a esta población de una atención con la que cuentan el resto de niños y adolescentes del resto de Departamentos de Salud de la Comunidad Valenciana (...) la Salud Mental de Adultos cuenta con una ratio de profesionales muy inferior a la media del resto de Departamentos de Salud. Con la reducción de los recursos humanos llevada a cabo y la redistribución de sus profesionales se ve todavía más reducida al tener que atender, además, a la población infanto-juvenil (...) las dos psicólogas clínicas que atienden a la población adulta destinan 10 horas semanales cada una para atender a la población infanto-juvenil, y una psiquiatra de adultos 10 horas semanales (...) se rompe la equidad asistencial en el campo de la salud mental en todas las franjas de edad en el Departamento de Denia.

Si bien es cierto que no existe la especialidad de psicología clínica infantil, sí que se ha aprobado recientemente la especialidad de psiquiatría infantil (...) sin perjuicio de lo anterior, los profesionales en salud mental, psicólogos y psiquiatras, se han estado formando (máster, cursos, jornadas, congresos específicos, etc.) centrándose en las necesidades de atención diferenciada que presentan los niños con respecto a la población adulta, añadiendo que la especialización para conseguir los conocimientos necesarios requiere horas, esfuerzo y dedicación que debe aplicarse de forma exclusiva a la población infanto-juvenil, ya que es conocido que el 80 % de la patología mental que encontramos en la población adulta se inicia antes de los 18 años. Consideran que todo esto no se consigue con una atención repartida al (...) 50 % con el tiempo dedicado a adultos u otros temas de salud mental.

Entendemos que se incumple el compromiso que en el año 2009 trasladó el Director General de Recursos Humanos a esa Institución: "con la entrada en funcionamiento del nuevo Hospital de Denia, de nueva gestión, que abarca las poblaciones de la Marina Alta, se va a adecuar progresivamente la atención en materia de salud mental, incluyendo las necesidades asistenciales de salud mental infanto-adolescente (...) y que motivó la paralización de las acciones emprendidas por las asociaciones ciudadanas y profesionales en este Departamento de Salud (...)".

A la vista de la alegaciones formuladas por la autora de la queja, así como al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad una ampliación de informe.

La Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente de la Conselleria de Sanidad nos comunicó la la respuesta de la Directora General de Asistencia Sanitaria a la solicitud de la promotora de la queja de creación de una Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil en la Marina Alta.

Del contenido del informe dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo, en las que solicitaba *"(...) que se reconsidere esta actuación y se cree una Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil, con los recursos humanos especializados en jornada completa que permitan*

ofrecer una atención equivalente a la que recibe esta población en los demás Departamentos de Salud. La AENPV, mientras la situación no cambie, seguirá denunciando en las instancias que considere oportunas la discriminación que sufre la población de la Marina Alta, en relación al resto de Departamentos de la Comunitat Valenciana (...)".

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, se encargó de actualizar las prestaciones contempladas en el Decreto de 1995 y las detalla incluyendo, tanto en la cartera de servicios de atención primaria, como en la de atención especializada, un apartado específico sobre salud mental. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad aprobó la Estrategia Especifica del Sistema Nacional de Salud en materia de Salud mental.

Al mismo tiempo, el Real Decreto 1030/2006, en su artículo 11, permite que las Comunidades Autónomas cuenten con servicios complementarios propios.

La Conselleria de Sanidad aprobó la Cartera de Servicios de salud mental propia en 2010, distinguiendo entre atención ambulatoria y atención hospitalaria. Las Unidades de Salud Mental Infantil y Adolescente (en adelante, USMI-A) junto a los Centro de Atención Primaria y las Unidades de Salud Mental de Adultos (USM), forman parte de la atención ambulatoria.

En este sentido, la Cartera de Servicios de Salud Mental Valenciana especifica que el ámbito territorial de actuación de las Unidades de Salud Mental supera la zona básica de salud y actúan de forma integrada y coordinada con los recursos especializados del Departamento.

En el año 2003, el Síndic de Greuges elaboró el *"Informe Especial a las Cortes Valencianas sobre la situación de las personas que padecen enfermedad mental y de sus familias",* que concluyó con 23 recomendaciones dirigidas a distintos sectores de las Administraciones Públicas. En relación a la presente queja, conviene recordar la Recomendación décimo primera (sobre la salud mental infantil) dirigida a la Conselleria de Sanidad:

"Que, de conformidad a lo dispuesto en el Plan Director de Salud Mental y Asistencia Psiquiátrica de la Comunidad Valenciana (PDSM), se proceda a la progresiva ampliación de la plantilla de personal de las unidades, a fin de poder atender dignamente a la población".

En este sentido, informamos que el Síndic de Greuges se encontraba tramitando la queja de oficio nº 1201100, cuyo objetivo inicial es evaluar el grado de cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el referido Informe Especial del 2003.

Por otro lado, con ocasión de la tramitación de la queja nº 083809, tuvimos ocasión de conocer la problemática específica del Departamento de Salud de Denia. Tras la

instrucción de la queja nº 083809, en fecha 7/07/2009, sugerimos a la Conselleria de Sanidad lo siguiente:

"(...) realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios de salud mental infanto-adolescente dignos y adecuados en el Departamento de Salud 13 (Marina Alta), que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias (...)".

En consecuencia, tanto a través del Informe Especial de 2003 como de quejas individualizadas (como es el caso de la citada queja nº 083809), desde esta Institución hemos tenido conocimiento de cuestiones que afectan al ámbito de la salud infanto-juvenil.

De la pagina web de la Conselleria de Sanidad ("organización asistencial") se desprende que, actualmente, existen en la Comunidad Valenciana 23 USMI-A. Este dato refleja un aumento en el número de USMI-A si partimos de los datos de nuestro Informe Especial de 2003 que se refería a 10 USMI-A. En este sentido, podemos destacar que, en términos generales, existe un crecimiento de recursos destinados a la atención ambulatoria de la salud mental de la infancia y la adolescencia.

No obstante lo anterior, en el informe remitido a esta Institución por la Conselleria de Sanidad se desprende que:

"(...) por el momento no está prevista la implantación de una USMI en Denia, lo cual no significa que la atención la salud mental de la población infanto-adolescente no deba ser adecuada y de calidad.

Sin perjuicio de lo anterior, deberíamos determinar si, en general y en particular, para el Departamento de Salud de Denia, el aumento en el número de USMI-A o de servicios de Salud Mental Infantil-Juvenil, ha venido acompañado de un incremento en el número de la plantilla de facultativos especialistas en psiquiatría, psicólogos, personal de enfermería y trabajadores sociales. En la contestación ofrecida por la Administración a la autora de la queja en fecha 6/06/2013 se le indicaba que "(...) a fecha de hoy se cuenta con una cobertura de 6 consultas externas a la semana a tiempo completo, con unos recursos humanos de dos psicólogos y un psiquiatra (...)".

En este punto, conviene recordar el Plan Director de Salud Mental y Asistencia Psiquiatrica de la Comunidad Valenciana (en adelante, PSM) que, en su apartado cuarto, relativo a la "planificación sanitaria y sociosanitaria", dentro de las áreas de decisión de los recursos humanos, establecía la siguiente estimación de necesidades profesionales para la Salud Mental Infantil:

- 2 psiquiatras por cada 100.000 habitantes, destinados a la atención de la Salud Mental Infantil (la OMS se refiere a la ratio de 1 psiquiatra por cada 75.000 habitantes, o lo que es lo mismo, 1,33 psiquiatras por cada 100.000 habitantes).
- 1 psicólogo por cada 100.000 habitantes.
- 0,5 enfermeros por cada 100.000 habitantes.
- 0,5 trabajadores sociales por cada 100.000 habitantes.

Estas estimaciones de necesidades profesionales deben completarse con las previstas para las Unidades de Salud Mental para Adultos:

- 7 psiquiatras por cada 100.000 habitantes.
- 6 psicólogos por cada 100.000 habitantes.
- 6,5 enfermeros por cada 100.000 habitantes.
- 2,5 trabajadores Sociales por cada 100.000 habitantes.

El Departamento de Salud de Denia cuenta con población de referencia de 174.000 habitantes que se incrementa en época estival (de acuerdo con los datos del Instituto Valenciano de Estadística (IVE) y del Padrón de La Marina Alta elaborado por la Excma. Diputación Provincial de Alicante, de 2012, sitúa esta cifra en 201.840 habitantes).

Por otro lado, en relación a la atención a la salud mental infantil y adolescente en Denia, de los datos que constan en esta Sindicatura (con ocasión de otras actuaciones) y de acuerdo con las estimaciones vistas, se desprende la siguiente evolución:

- Psiquiatras: 0,2 en 2002 frente a un 0,5 en 2011.
- Psicólogos: 0,0 en 2002 frente a un 0,55 en 2011.
- Persona de enfermería: 0,0 en 2002 frente a un 0,0 en 2011.
- Trabajadores sociales: 0,0 en 2002 frente a un 0,0 en 2011.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que la planificación de los recursos humanos en el ámbito de la Salud mental Infantil y Adolescente del Departamento de Salud de Denia, si bien ha evolucionado en el caso de los psiquiatras y psicólogos, todavía está alejada de la estimación de necesidades profesionales establecidos por la propia Conselleria en el PSM (sobre todo en los otros dos colectivos profesionales) .

En estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización sanitarios que utilice la Administración, el Síndic de Greuges, como garante de los derechos fundamentales de los ciudadanos recogidos en el título I de la Constitución Española y/o título II del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, viene prestando especial atención y dedicación a los menores y adolescentes que por sufrir alguna discapacidad física, sensorial o psíquica requieren, no sólo atención especializada sino que precisan ser amparados para el disfrute de los derechos que tanto nuestra carta magna como nuestro Estatuto de Autonomía reconoce a todos, y entre ellos, el derecho a una atención especializada y, en este sentido, son constantes las resoluciones que esta Institución viene dirigiendo a la Administración Pública Valenciana para que, en el ámbito de sus competencias, realice una política de previsión, tratamiento y rehabilitación de los menores y adolescentes que requieran una atención especializada (salud mental infanto-adolescente).

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que valorase la creación de una Unidad de Salud Mental Infantil y Adolescente (USMI-A) para el Departamento de Salud de Denia. Asimismo, le sugerimos que realizase las actuaciones necesarias para que el referido Departamento contase con una plantilla que cumpliese con los estándares previstos en el Plan Director de Salud Mental y Asistencia Psiquiátrica de la Comunidad Valenciana.

La Conselleria de Sanidad contestó a nuestras sugerencias manifestando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) atendiendo a la sugerencia que nos hace con relacion a esta queja, le manifestamos que nuestra intención es seguir estudiando la posibilidad de crear una Unidad de Salud Mental Infantil en el Departamento. En cuanto a la adecuación de la plantilla respecto al Plan de Salud Mental y Asistencia Psiquiatrica de la Comunidad Valenciana, le informamos que está dentro de los ratios poblacionales (...)".

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

9. Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (TRHA).

Las cuestiones que aborda este epígrafe son varias, y muchas de ellas, han sido tratadas en el pasado por esta Institución y recogidas en nuestros Informes anuales presentados a Les Corts Valencianes.

No obstante, a lo largo del 2013, han continuado presentándose quejas sobre la demora en los tratamientos de reproducción asistida (quejas nº 1318523 y nº 1318865), sobre los limites de edad para someterse a los tratamientos (queja nº 1319116) y las exclusiones al tratamiento por tener ya un hijo (queja nº 1318971).

Sin perjuicio de lo anterior, podemos destacar este año la queja nº 1317740, en la que su autor se refiere a la situación de las parejas y matrimonios homoparentales y mujeres solas en relación a los tratamientos de reproducción humana asistida.

Concretamente, el interesado manifiesta, entre otras cuestiones, que *"(...) la exclusión de las mujeres lesbianas y solteras de los tratamientos de reproducción asistida financiados por la sanidad pública vulnera de forma clara los preceptos recogidos en la Constitución y el Estatuto que hacen referencia a la dignidad de las personas y a la igualdad ante la Ley sin que pueda discriminarse por la orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia social*

Esta exclusión que el Ministerio de Sanidad, según han comunicado a las diferentes Comunidades Autónomas, tiene intención de incorporar de forma expresa a la Cartera de Servicios Comunes ya está siendo aplicada por la Generalitat en los centros públicos desde el año 2011.

Esta decisión se fundamenta en una concepción muy restrictiva de la infertilidad entendida únicamente como la imposibilidad de reproducción en parejas heterosexual. Una visión que implica una limitación para las parejas y matrimonios homoparentales y para las mujeres solas que desean tener hijos o hijas y que se ven imposibilitadas de engendrarlos por su orientación sexual o falta de pareja.

El cambio de la concepción de la finalidad de la reproducción asistida se ve claramente en la evolución de la normativa que la regula.

Así, la Ley 35/1988 (derogada por la Ley 14/2006) que regulaba la reproducción asistida hacía referencia al hecho que "las técnicas de reproducción asistida tienen

como finalidad fundamental la actuación medica frente a la esterilidad humana, para facilitar la procreación cuando otras terapéuticas se hayan descartado por inadecuadas o ineficaces".

En cambio, la Ley 14/2006, de técnicas de reproducción humana asistida, elimina de su articulado cualquier referencia a la esterilidad y remarca en su articulo 6 que "la mujer puede ser usuaria o receptora de les técnicas reguladas en esta Ley con independencia de su estado civil y orientación sexual."

Mientras la Ley prevé como usuarias a la totalidad de las mujeres mayores de 18 años como plena capacidad de obrar, la decisión de la Conselleria de Sanidad excluye de la utilización de estas técnicas en los centros públicos a las mujeres solas o lesbianas/bisexuals partiendo de una concepción limitadora del concepto de infertilidad que va ser eliminada de la normativa con la entrada en vigor de la Ley de 2006".

En el momento de la elaboración del presente Informe anual la queja continua tramitándose.

10. Infraestructuras sanitarias

Durante el año 2013, han entrado varias quejas sobre este epígrafe que afectan a las infraestructuras de los servicios de emergencias (número de ambulancias y horario de los servicios de urgencias). Así, podemos destacar la queja nº 1301073 (comarca Hoya de Buñol-Chiva), nº 1304374 (Bétera), nº 1304583 (Morella), nº 1304676 (Valencia y provincia), nº 1304971 (Cortes de Arenoso), nº 1312795 (Cheste), nº 1315404 (Picassent), nº 1316515 (provincia de Alicante), nº 1316587 (en San Miguel de Salinas de Alicante) y nº 1319063 (Bigastro).

A modo de ejemplo, a continuación exponemos la queja nº 1304676 y acumuladas en la que sus autores se referían al servicio de emergencias sanitarias de la ciudad de Valencia y provincia. En este sentido manifestaban lo siguiente:

"(...) los recortes que la Conselleria de Sanidad quiere aplicar en el Servicio de Emergencias Sanitarias de la provincia de Valencia supone la eliminación de recursos indispensables para el cumplimiento de unos tiempos de asistencia establecidos por la propia Conselleria (...) los recursos que se eliminan son 6 unidades de Soporte Vital Básico, tanto de Valencia como del resto de la provincia, y el helicóptero medicalizado. Además, pasan de 24 a 12 las horas de servicio 8 unidades también de Soporte Vital Básico y, por último, se recortan en 2 horas el horario de 3 unidades SAMU (...) estos cambios suponen que la ciudad de Valencia verá reducida la capacidad de asistencia a urgencias y emergencias sustancialmente, sobre todo, por la noche, ya que varias unidades prestarán servicio sólo de día. En el resto de la provincia supone que los tiempos de asistencia se demorarán enormemente ya que se dejan amplias zonas de la provincia totalmente descubiertas (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través del Director General de Asistencia Sanitaria, nos comunicó entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) la Conselleria de Sanidad, con el fin de racionalizar los servicios y recursos de emergencias extrahospitalarias, asegurando y adecuando, al mismo tiempo, la atención y los tiempos de respuesta del servicio a las necesidades de la población, ha realizado un exhaustivo análisis de la actividad de los recursos de atención a las urgencias y las emergencias en todo el ámbito de la Comunidad Valenciana. En el citado análisis se ha evaluado la actividad de los servicios de emergencias por periodos estacionales, franjas horarias, distribución territorial, servicios complementarios, etc.

Sobre la base de este análisis se ha realizado una reordenación geográfica y temporal de los recursos de Soporte Vital Básico (SVB) que asegure la atención sanitaria más adecuada a las necesidades de la población y que, en modo alguno, supone una disminución de la capacidad de atención a las urgencias y las emergencias de la población de la Comunidad Valenciana, teniendo además en cuenta que no se ha eliminado ningún servicio SAMU (...)".

Del contenido del informe dimos traslado a los autores de la queja al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escritos de alegaciones; no obstante ello, y a pesar del tiempo trascurrido desde entonces, no tuvimos constancia de que dicho trámite hubiera sido verificado.

Llegados a este punto, tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y del informe remitido por la Administración afectada, procedimos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, informamos a los autores de la queja y a la propia Administración que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges decidir las fórmulas o criterios de organización que debe emplear la Administración Pública en sus infraestructuras. Tampoco lo es resolver las discrepancias que los promotores de las quejas manifiesten al respecto. Consideramos que esta cuestión forma parte de la denominada potestad autoorganizativa con la que cuentan todas las Administraciones Públicas.

No obstante, sin perjuicio de los criterios de autoorganización y de acuerdo con el artículo 43 de la Constitución, desde esta Institución entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

La Constitución Española de 1978 consagra en su artículo 103.1, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública. Asimismo, reconoce nuestra norma fundamental en el artículo 43, el derecho a la protección de la salud, y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

En este sentido, el Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts, debe velar por los derechos reconocidos en el título I de la Constitución española en el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Valenciana.

En desarrollo del artículo 43 de la Constitución, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en sus artículos 3.1 y 7, determina que los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud, y que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Por otro lado, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, el artículo 54.1 del Estatuto de Autonomía establece que es de competencia exclusiva de la Generalitat la organización, administración y gestión de todas las instituciones sanitarias públicas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

En relación a las emergencias sanitarias, el artículo 39 de la Ley de La Generalitat 13/2010, de 23 de noviembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias, establece lo siguiente:

"El Servicio de Atención Sanitaria de Emergencia estará integrado por el personal y los recursos pertenecientes a la Generalitat o contratados por la misma, que preste sus funciones en situaciones de emergencia de índole sanitaria.

Corresponde a la conselleria competente en materia de emergencias sanitarias la regulación reglamentaria de la estructura, funcionamiento y organización de este servicio, siguiendo los principios marcados en la presente Ley y en el resto de legislación de aplicación".

Por otro lado, el legislador valenciano, a través de la Ley 3/2003, de 6 de febrero, de ordenación sanitaria de la Comunidad Valenciana, establece en su artículo 2 apartado 4 (actuaciones que corresponden al Consell) que:

"La protección de la salud obliga a los poderes públicos valencianos, a través de su administración sanitaria, a garantizar la tutela general de la salud pública mediante el establecimiento de medidas preventivas, actuaciones de promoción de la salud y la prestación de atención sanitaria. Le corresponde, por tanto, el establecimiento y mantenimiento de medios que garanticen el catálogo de prestaciones de financiación pública a los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, para lo que se dotará especialmente de los recursos que permitan mantener y mejorar los servicios de titularidad pública".

Asimismo, la referida Ley 3/2003 incluye entre sus principios rectores el de eficacia y eficiencia en la asignación, utilización y gestión de los recursos.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia y eficiencia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, de la gestión de los recursos de emergencias de índole sanitario.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que extremase al máximo la diligencia en el ámbito de la atención sanitaria de urgencias y emergencias, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

La sugerencia fue aceptada por la Administración Sanitaria por lo que, procedimos al cierre del expediente.

11. Antenas de telefonía móvil

En este apartado queremos destacar dos quejas, la nº 1302678 (que afectaba al municipio de Sant Joan d´Alacant) y la queja nº 1317531 (relativa al municipio de Pilar de la Horadada).

La autora de la queja nº 1302678 manifestaba que *"(...) en la azotea del edificio ubicado en la Avenida de la Rambla nº (...) hay instalada desde hace 6 años, aproximadamente, una antena de telefonía móvil. Desconocemos si tiene licencia de obras municipal y licencia de actividad. El 14 de febrero de 2012 presentamos, por registro municipal, un escrito y no hemos conseguido respuesta alguna. Ante este hecho de convivir con una antena de telefonía móvil, estamos muy molestos, entre otras razones, porque el número de cánceres de los vecinos de la zona creemos que es un poco elevado, En concreto, en mi edificio han muerto dos vecinos de tumores cerebrales fulminantes. Nuestra intención es conseguir que esa antena desaparezca del centro del pueblo (...)"*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Sant Joan d´Alacant que, a través de su Alcalde, en fecha 22/03/2013 nos dio traslado de la resolución de la Concejalía de Urbanismo de fecha 8/03/2013 *"(...) por la que se incoa expediente de reposición de la legalidad urbanística a la mercantil (...) como propietaria de la antena de telefonía móvil situada en el edificio, sito en la Avda. de La Rambla nº (...)"*.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. Del detallado estudio de la queja, así como de la documentación aportada, se desprendía que, por parte de la Corporación local se ha incoado expediente de restauración de la legalidad urbanística alterada; se ha dado traslado al Servicio de Urbanismo al objeto de que se resuelva sobre la incoación en su caso del correspondiente expediente sancionador por la comisión de infracción urbanística; la instalación no era legalizable.

Esta Institución no puede dejar de reconocer y entender las dificultades municipales para reaccionar con prontitud ante todos los ilícitos urbanísticos que se cometen en el término municipal y tramitar con rapidez los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística y sancionador y ejecutar lo ordenado a resultas de los mismos, pero tampoco puede obviar la obligación legal que recae sobre las autoridades locales para restablecer la legalidad urbanística vulnerada en el plazo máximo de 4 años desde la total terminación de las obras.

En este sentido, es preciso recordar que el Art. 219 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), obliga al Ayuntamiento a adoptar, de forma ineludible, las siguientes medidas:

a) Las dirigidas a la restauración del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada o transformada como consecuencia de la actuación ilegal.

b) La iniciación de los procedimientos de suspensión y anulación de los actos administrativos en los que pudiera ampararse la actuación ilegal.

c) La imposición de sanciones a los responsables, previa la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, ello sin perjuicio de las posibles responsabilidades civiles o penales.

Por otro lado, el artículo 225 de la Ley Urbanística Valenciana establece que el expediente de restauración de la legalidad concluirá mediante resolución en la que se ordenará la adopción, según los casos, de las siguientes medidas: tratándose de obras de edificación, las operaciones de restauración consistirán en la demolición de las edificaciones realizadas ilegalmente.

Esta Institución viene manteniendo en sus resoluciones que la disciplina urbanística trasciende de lo que pudiera considerarse un puro problema de construcciones y licencias a ventilar por los interesados con la Administración; en el urbanismo se encierra, nada más y nada menos, que el equilibrio de las ciudades y del territorio en general; en este sistema se pone en juego nuestro porvenir. Por ello, es un acto muy grave que las normas que se han establecido pensando en la justicia, en la certeza y en el bien común, después, mediante actos injustos, se incumplan; generalizado el incumplimiento, es difícil saber a dónde se puede llegar.

A la vista de lo anterior, recomendamos al Ayuntamiento de Sant Joan d´Alacant que, teniendo en cuenta que la instalación no es legalizable, ordene la retirada de la antena de telefonía móvil, bajo apercibimiento de que, en caso de incumplimiento, se impondrán multas coercitivas y se acordará la ejecución subsidiaria a costa del obligado.

La recomendación fue aceptada por la entidad local afectada por lo que, tras dar traslado del informe a la autora de la queja, procedimos al cierre del expediente.

12. Régimen Aportación Farmacéutica (RAF).

Sobre el Régimen de Aportación Farmacéutica (en adelante RAF) son varias las temáticas que han llegado a esta Institución durante 2013 y que podríamos resumir en cuatro:

- Demoras en la devolución del exceso de aportación farmacéutica realizada por los usuarios.

- Posible excepción a la aportación farmacéutica, concretamente, en los casos de personas desempleadas que ha perdido el derecho a percibir el subsidio de desempleo y en los casos de percibir una Prestación No Contributiva (PNC).

- Discrepancia de datos con el RAF asignado.

- Eliminación de la gratuidad de la prestación farmacéutica para personas con discapacidad (epígrafe especifico en el Informe anual).

En relación a las demoras en la devolución de cantidades que superan el tope máximo de aportación farmacéutica, podemos destacar la queja nº 1314832 en la que su autora manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"(...) Desde Octubre 2012 no nos han devuelto ni a mi esposa ni a mí las cantidades pagadas de más con motivo del Copago Farmacéutico, las cuales ascienden a 17,39 € del último trimestre de 2012 y a 19.84 € las del primer trimestre de 2013 (...) soy consciente de que no son cantidades importantes, pero hoy, cualquier cantidad es necesaria y además estoy en mi pleno derecho de reclamar lo que se nos adeuda (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, nos comunicó lo siguiente:

"(...) se le había dado respuesta expresa a la interesada por parte de la referida Dirección General (...) la autora de la queja tenia un TSI 002-01, correspondiente a una porcentaje de aportación del 10 % en la prestación farmacéutica, con un tope legal mensual de 8,14 euros (...) superada esta cuantía mensual, la sobreaportación que usted haya realizado en cada trimestre, se le ingresará directamente en la cuenta donde tiene domiciliada su pensión, siempre y cuando la cuantía a ingresar sea superior a 7 euros. Si la sobreaportación trimestral realizada no supera esta cantidad, se acumulará para el siguiente trimestre (...) el total de sobreaportacion realizada asciende a 4,45 euros para el trimestre julio-septiembre, cantidad que no se abonó por no superar los 7 euros. Esta cantidad se acumuló para su reembolso en el siguiente trimestre (...) el total de sobreaportación realizada para el trimestre octubre-diciembre asciende a 3,57 euros.

Se comprueba que ha sido realizada una transferencia a su favor de 8,02 euros en concepto de sobreaportación en la prestación farmacéutica, correspondiente a la suma de las sobreaportaciones de los dos últimos trimestres del año 2012.

Para el primer trimestre del año 2013 todavía no se ha procedido al reembolso de las sobreaportaciones en la prestación farmacéutica (...)."

Tras dar traslado del informe a la autora de la queja, y no constando alegaciones, procedimos al cierre del expediente.

Respecto a quejas presentadas por personas que consideran que, en su caso, les resulta de aplicación las excepciones a la aportación farmacéutica, a continuación exponemos dos quejas que pueden resultar ilustrativas de esta cuestión: queja nº 1302140 -persona desempleada que ha perdido el derecho a percibir el subsidio de desempleo- y queja nº 1317577 -perceptores una Prestación No Contributiva (en adelante PNC)-.

En la queja nº 1302140, su autor, en situación de desempleo, manifestaba que *"(...) en la actualidad me encuentro abonando el 40 % del coste económico de los fármacos que necesito (...) estarán exentos de aportación, los usuarios y sus beneficiarios que pertenezcan a una de las siguientes categorías: parados que han perdido el derecho a*

percibir el subsidio de desempleo en tanto subsista la situación (...) en la actualidad, me encuentro en situación de desempleo sin derecho a percibir subsidio alguno y continuo inscrito como demandante de empleo (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Subdirección General de Ordenación Sanitaria, nos comunicó lo siguiente:

"(...) en la actualidad, en el Sistema Nacional de Salud,son el Instituto Nacional de la Seguridad Social o, en su caso, el Instituto Social de la Marina, a través de sus Direcciones Provinciales, quienes reconocen la condición de asegurado o de beneficiario del Sistema Nacional de Salud y, una vez reconocida la condición de asegurado o beneficiario, el derecho a la asistencia sanitaria se hace efectivo por las administraciones sanitarias (en el caso de la Comunidad Valenciana por la Conselleria de Sanitat a través de la Agencia Valenciana de Salud) que facilitan el acceso de los ciudadanos a las prestaciones de asistencia sanitaria mediante la expedición de la tarjeta sanitaria.

El Real Decreto Ley 16/2012 modificó la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios introduciendo, entre otros, un nuevo artículo 94 bis, denominado, aportación de los usuarios y beneficiarios en la prestación farmacéutica ambulatoria. Estableciendo en su apartado 8 las siguientes exenciones:

a) Afectados de síndrome tóxico y personas con discapacidad en los supuestos contemplados en su normativa específica.

b) Personas perceptoras de rentas de integración social.

c) Personas perceptoras de pensiones no contributivas.

d) Parados que han perdido el derecho a percibir el subsidio de desempleo en tanto subsista su situación.

e) Personas con tratamientos derivados de accidente de trabajo y enfermedad profesional.

Se ha procedido a consultar la situación del autor de la queja, tanto en la base de datos del Sistema Nacional de Salud, como en la base de datos del Instituto Nacional de la Salud.

Así, el autor de la queja, según la información de la base de datos del Instituto Nacional de la Seguridad Social, tiene reconocido desde el 7 de enero de 2013 la condición de asegurado del Sistema Nacional de Salud por haber agotado la percepción por desempleo y, por ello, su nivel de aportación farmacéutica ambulatoria es del 40 % , sin límite de aportación en aplicación del artículo 94 bis, apartado 5, de la ley 29/2006, comunicado a la base de datos de Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del 25 de febrero de 2013.

Se debe matizar que dicho apartado establece de manera literal que estarán exentos los "parados que han perdido el derecho a percibir el subsidio de desempleo en tanto subsista su situación.

Según nuestra información, y salvo que se acredite lo contrario, el autor de la queja no ha percibido el subsidio por desempleo, sino la prestación por desempleo y, consecuentemente, no ha podido perder su derecho a percibir dicho subsidio puesto que nunca lo ha tenido".

El artículo 94 bis, apartado 8, sólo prevé la exención farmacéutica para el "subgrupo" de personas que hayan agotado el subsidio por desempleo y no la prestación (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al interesado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, por lo que procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

En la queja nº 1317557 su autora, beneficiaria de una PNC, manifestaba que *"(...) por resolución del Director General de Farmacia y Productos Sanitarios de fecha 7/03/2013, le fue estimada su solicitud de devolución de la sobreaportación producida en la prestación farmacéutica en el mes de julio de 2012 (reembolso número 482, 3º trimestre de 2012: cantidad 13,39 euros) (...) hoy, 12 de julio de 2013, casi un año después de haber realizado la solicitud de reembolso de un cobro indebido por parte de la Conselleria de Sanidad, ya que mi aportación tiene que ser del 0 %, y desde principios de marzo de 2013 en que se da la Resolución estimatoria no se me ha ingresado ni un euro en la cuenta bancaria (...)".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, nos comunicó lo siguiente:

"(...) la autora de la queja solicitó la devolución de la sobreaportación realizada en la prestación farmacéutica. En fecha 7 de marzo de 2013 se tramitó la solicitud de reembolso de gastos por sobreaportación (número 482) en la prestación farmacéutica, expediente que fue estimado por la Dirección General por un importe de 13,39 euros, el cual fue remitido a la dirección Territorial de Valencia donde se procedió a su registro y grabación del correspondiente documento contable, la relación de la orden de pago se realizó el día 5 de abril de 2013, encontrándose en fase T, es decir, que se realice la transferencia por el importe solicitado y estimado en esta Dirección General desde la Tesorería de la Generalitat Valenciana (...)".

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 22/10/2013 manifestando que *"(...) en fecha de 4/09/2013 la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios dictó resolución estimatoria del reembolso de sobreaportación correspondiente al periodo enero-marzo de 2013 (primer trimestre de 2013) por un importe de 0,58 euros (...) la cantidad de 13,39 euros, correspondiente al*

periodo julio-septiembre de 2012 (tercer trimestre de 2012), todavía no le había sido ingresada; todo ello, siendo perceptora de una PNC (...)".

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primera. Régimen de Aportación Farmacéutica de la promotora de la queja.

Segunda. La demora en el pago de las cantidades que se adeudan a la interesada.

Respecto a la primera cuestión, del estudio de la queja (así como de lectura de las dos resoluciones dictadas por esa Conselleria) se desprendía que, de acuerdo con los datos del Sistema de Información Poblacional (SIP), la interesada presenta un TSI 001-00 al que corresponde un porcentaje de aportación farmacéutica de 0% en la prestación farmacéutica.

Efectivamente, la autora de la queja se encontraba dentro de las excepciones establecida en el Real Decreto Ley 16/2012, en su artículo 4, que incluye un nuevo artículo 94 bis en la Ley estatal 29/2006, de 26 de julio, de garantías de uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

A la vista de lo anterior, consideramos que a la autora de la queja debería aplicársele de forma automática la exención de aportación por ser preceptora de una PNC, evitando la necesidad de acudir a un procedimiento administrativo de reembolso de gastos.

Respecto a la segunda de las cuestiones y con carácter previo, informamos que esta Institución era consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas para hacer frente al pago puntual de las deudas asumidas y plasmadas, como es el caso que nos ocupa, de las cantidades pendientes de abono correspondientes a los reembolsos de la aportaciones realizadas en la prestación farmacéutica, debido la grave crisis económica que padecemos.

No obstante lo anterior, no podemos sino recordar la legislación vigente, representada en el ámbito que centra el actual expediente de queja por el Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, de 26 de diciembre de 1991, que en su artículo 1 señala:

"La hacienda de la Generalitat Valenciana está constituida por el conjunto de derechos y obligaciones de contenido económico cuya titularidad corresponde a la Generalitat Valenciana o a sus organismos autónomos".

En relación a las obligaciones de la Generalitat, el artículo 16 dispone que *"las obligaciones económicas de la Generalitat Valenciana y de las entidades autónomas nacen de la ley, de los negocios jurídicos y de los actos o hechos que, según derecho, las generan. Las obligaciones de pago solamente serán exigibles cuando resulten de la ejecución de su presupuesto, de sentencia judicial firme o de operaciones de tesorería legalmente autorizadas. Si estas obligaciones tienen por causa prestaciones o servicios*

a la Generalitat Valenciana, el pago no podrá realizarse hasta que el acreedor no haya cumplido o garantizado su correlativa obligación".

A la vista de lo anterior, efectuamos las siguientes recomendaciones que fueron expresamente aceptadas por la Conselleria de Sanidad:

Primero. Que se aplicase de forma automática la exención de aportación farmacéutica a la autora de la queja por pertenecer a la categoría de "Personas perceptoras de pensiones no contributivas" a que se refiere el Art. 94 bis de la Ley estatal 29/2006, de 26 de julio, de garantías de uso racional de los medicamentos y productos sanitarios (tras su modificación por Real Decreto Ley 16/2012).

Segundo. Que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adoptase las medidas oportunas para abonar las cantidades que se adeudaban a la autora del expediente de queja.

A la vista de lo anterior, tras dar traslado del informe a la promotora de la queja, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

Por último, en relación a la discrepancia de datos con el RAF asignado, al tratarse de una cuestión que afecta al Instituto Nacional de la Salud (INSS), muchas de esas quejas son remitidas a la Oficina del Defensor del Pueblo. Sirva como ejemplo la queja nº 1309799 en la que su autor nos indicaba que *"(...) soy enfermo crónico de epilepsia e hipertensión, debiendo tomar la medicación para ello de forma continuada, adjunto informe de tratamiento e informe médico. En estos momentos me encuentro en desempleo, estando parado y no percibiendo ningún subsidio de desempleo. Adjunto certificado del SEPE. Que el tipo de aportación farmacéutica asignada es del 40 %, no estando de acuerdo con la misma, ya que el RD Ley 16/2012 estipula que debería estar exento, presenté ante la Conselleria de Sanidad comunicación de discrepancia de datos. Solicité cita en la Oficina del INSS de Lliria, donde me remitieron a la Conselleria de Sanitat, ya que depende de ellos este tema. Ante la urgencia de mi situación, ya que carezco de ningún tipo de ingreso y no puedo hacer frente al gasto farmacéutico, me persono en la Conselleria de Sanidad en Valencia el 21/02/2013, contestándome verbalmente, que eso es así, estoy en la asignación correcta y que lo han enviado a Madrid (...) de no tomar la medicación, que no puedo costear, estoy expuesto a los ataques epilépticos. De ahí mi angustia y urgencia, siendo todavía más angustiosos que te estén derivando de una Administración a otra sin dar solución al problema (...)".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que nos señalaba lo siguiente:

"(...) se ha ha procedido a consultar la situación del autor de la queja tanto en la base de datos del Sistema Nacional de Salud, como en la base de datos del Instituto Nacional de la Seguridad Social (...) tiene reconocida desde el 3 de diciembre de 2012 la condición de asegurado del Sistema Nacional de Salud por haber agotado la prestación por desempleo y, por ello, su nivel de aportación farmacéutica ambulatoria es del 40 %, sin límite de aportación, en aplicación del articulo 94 bis, apartado 5 de la Ley 29/2006.

Este cambio en la condición de asegurado fue notificado por el Instituto Nacional de la Seguridad Social al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad el 9 de enero de 2013 y el 12 de enero de 2013 se hizo efectivo dicho cambio por la Conselleria de Sanidad (...) el 2 de julio de 2012 tenía reconocida la condición de asegurado del Sistema Nacional de Salud por "haber agotado el subsidio por desempleo" y, como tal, se encontraba exento de aportación farmacéutica a tenor del artículo 94 bis, apartado 8, letra b). Sin embargo, el 29 de julio de 2012, el INSS procedió a reconocerle la condición de asegurado por "ser preceptor de Renta de Inserción Social-SEPE", estando también exento de aportación farmacéutica a tenor del articulo 94 bis, apartado 8, letra a). Finalmente, el 3 de diciembre de 2012, el INSS procedió a reconocerle la condición de asegurado por "haber agotado la prestación por desempleo", en el bien entendido que habrá dejado de cobrar una Renta de Inserción Social.

El hecho de que el autor de la queja pasara de ser asegurado para el Sistema Nacional de Salud por "haber agotado el subsidio de desempleo" a "ser preceptor de Renta de Inserción Social", entendemos que determina que ya no sea susceptible de ser incluido en la modalidad de "haber agotado el subsidio por desempleo" puesto que el articulo 94 bis, apartado 8, letra d) establece que estarán exentos de aportación los parados que han perdido el derecho a percibir el subsidio por desempleo en tanto subsista su situación, y su situación sí que se ha modificado.

No obstante, para una mejor información sobre si sería o no posible volver a reconocer al autor de la queja su condición de asegurado por "haber agotado el subsidio por desempleo" y, consecuentemente, continuar estando exento de aportación farmacéutica, se deberían de dirigir al instituto Nacional de la Seguridad Social por ser quien ostenta la competencia en esta materia. Finalmente, con el fin de ofrecer una solución al autor de la queja para poder coster los gastos farmacéuticos, se informa que gran parte de la medicación crónica lleva aparejada aportación reducida.

Así, para garantizar la continuidad de los tratamientos de carácter crónico, si fuera su caso, y de conformidad con lo dispuesto en el articulo 94 bis, apartado 6, letra a) de la citada Ley 29/2006, de 26 de junio, de actualizada por la Resolución de 21 de enero de 2013, de la Dirección General de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, a los medicamentos pertenecientes a los grupos ATC de aportación reducida les corresponde una aportación de 10 % del PVP con una aportación máxima para el año 2013 de 4,20 euros mensuales (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al interesado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, señalando que, de acuerdo con el punto quinto del informe remitido, se había dirigido al INSS *"(...) para solicitar la modificación del nivel de aportación, estando a la espera de su contestación, por lo que solicito se mantenga abierta la queja presentada por mí ante el Síndic de Greuges hasta la contestación de este otro organismo, ya que desde el inicio de la queja me están remitiendo de una Administración a otra alegando que es competencia de otra Administración (...)".*

Del detallado estudio de la queja y de la normativa vigente, concluimos que el asunto que se sometía a nuestra consideración era competencia del Defensor del Pueblo por afectar a la determinación de la cuantía de la aportación de los asegurados y

beneficiarios en la prestación farmacéutica, que depende de INSS (Ministerio de Empleo y Seguridad Social), perteneciente a la Administración del Estado, quedando, por tanto, fuera del ámbito de competencias de la Administración de la Generalitat Valenciana y, en consecuencia, del Síndic de Greuges. A la vista de lo anterior, remitimos el expediente al Defensor del Pueblo.

13. Personas con discapacidad. Eliminación de la gratuidad de la prestación farmacéutica, el catálogo de ortoprótesis y ayudas técnicas.

Como hemos explicado en el anterior epígrafe, hemos recibido quejas de personas con discapacidad en relación al régimen de aportación farmacéutica, el catálogo de ortoprótesis y ayudas técnicas

En la queja nº 1302131 y acumuladas, sus autores/as en sus escritos iniciales, sustancialmente, manifestaban los hechos y consideraciones siguientes:

"(...) la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de medidas fiscales de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat Valenciana, suprime en su artículo 160 el párrafo segundo del artículo 16 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad. El referido párrafo segundo del artículo 16 establecía que "La Generalitat Valenciana garantizará la financiación gratuita para los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo de ortoprótesis y ayudas técnicas a los pacientes menores de 18 años con discapacidad diagnosticada con un grado de minusvalía igual o superior al 33%, siendo extensible la prestación a los mayores de 18 años diagnosticados con un grado de minusvalía igual o superior al 65 %".

Esta modificación supone una discriminación clara respecto a las personas con discapacidad de la Comunitat Valenciana que están disfrutando del derecho que les reconoce el artículo 16 del Estatuto de Personas con Discapacidad, por el mero hecho de tener reconocida la situación de discapacidad con anterioridad al 1 de enero de 2013.

Entendemos que el coste a cargo del sistema público de la prestación farmacéutica no supone una carga inasumible para la Conselleria de Sanidad, pero sí las consecuencias de que estas personas van a tener que hacer frente al pago de los medicamentos, por lo que puede dar lugar a que muchas personas con enfermedades crónicas o con fármacos más costosos dejen el tratamiento por no poder pagarlo y entonces su desatención puede ser bastante más costosa para el erario público.

Además, se pone en riesgo la cohesión social en esta comunidad autónoma, así como el principio de igualdad de trato y no discriminación, al dejar excluidas a personas con discapacidad en función del año de reconocimiento de su discapacidad, siendo este uno de los grupos sociales más vulnerables junto con las personas mayores, colectivos que están sufriendo, además, los recortes en servicios sociales y en atención a la dependencia.

Sin perjuicio de la normativa autonómica propia, el Real Decreto 1192/2012, de 3 agosto, por el que se regula la condición de asegurado y beneficiario del Sistema

Nacional de Salud, incorporó una disposición adicional sexta, titulado "asistencia sanitaria a las personas con discapacidad", que señalaba lo siguiente: "En relación con la asistencia sanitaria a las personas con discapacidad, seguirá siendo de aplicación lo dispuesto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos y el Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la citada Ley".

Admitida a tramite la queja, solicitamos información suficiente de la Conselleria de Sanidad, y en especial, sobre los siguientes extremos:

- Primero: si la supresión del párrafo segundo, del artículo 16, del Estatuto de Personas con Discapacidad era aplicable únicamente a las personas que a partir de la entrada en vigor de la modificación tengan reconocida la condición de persona con discapacidad. En otras palabras, le solicitábamos que nos indicasen si la modificación era operativa para las personas que ya tenían reconocida la gratuidad.

- Segundo: información sobre si, a la vista de la disposición adicional sexta del Real Decreto 1192/2012, los valencianos/as con grado de discapacidad igual o superior al 33% estaban exentos/as de aportación en prestación farmacéutica en los términos previstos en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de las personas con discapacidad, y Real Decreto 383/1984, por el que se regulan las prestaciones sociales y económicas derivadas de la citada Ley.

La Conselleria de Sanidad, a través del Honorable Sr. Conseller, en fecha 30/04/2013, nos comunicó lo siguiente (transcribimos el informe íntegro):

"Primero. Antecedentes y Fundamentos de Derecho que motivan el artículo 160 de la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat Valenciana.

1. El artículo 16 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, establecía en el párrafo segundo, en su redacción inicial, lo siguiente:

"La Generalitat Valenciana garantizará la financiación gratuita para los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo ortoprotésico y ayudas técnicas, a los pacientes menores de 18 años con discapacidad diagnosticada con un grado de minusvalía igual o superior al 33 %, siendo extensible esta prestación a los mayores de 18 años diagnosticados con un grado de minusvalía igual o superior al 65 %".

2. El Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejora de la calidad y seguridad de sus prestaciones, incluye la prestación farmacéutica dentro de la "cartera común suplementaria" del SNS, cartera que "incluye todas aquellas prestaciones cuya provisión se realiza mediante dispensación ambulatoria y están sujetas a aportación del usuario" (articulo 8 ter 1 de la Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud).

El porcentaje de aportación del usuario en la prestación farmacéutica ambulatoria, de acuerdo con la configuración que establece el apartado 5 del artículo 8 ter, de la Ley 16/2003, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, ha sido fijado por el Real Decreto Ley 16/2012, a través de la reforma de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, concretamente en su artículo 94 bis. Se disponen unos porcentajes de aportación sobre el precio de venta, proporcionales al nivel de renta del usuario, entre el 60 % y el 10 % con topes de aportación para determinadas categorías de medicamentos y de asegurados y con exención de aportación para ciertos usuarios y beneficiarios.

Asimismo, se debe recordar que el Real Decreto 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos, a través del Sistema Nacional de Salud, dictado en desarrollo del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, establece, en su disposición adicional sexta, "Asistencia Sanitaria a personas con discapacidad", que "en relación con la asistencia sanitaria a las personas con discapacidad seguirá siendo de aplicación lo dispuesto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos y el Real Decreto 383/1984, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previstos en la citada Ley".

En consecuencia, es el Estado, en ejercicio de la competencia exclusiva que le atribuye el artículo 149.1.16ª de la CE, el que establece tanto los porcentajes de aportación como la relación de los usuarios y beneficiarios.

Como recuerda el Consejo de Estado en su dictamen 796//2012, de 12 de julio, "las Comunidades Autónomas ciertamente carecen de competencias para regular materialmente el derecho de acceso a las prestaciones sanitarias por corresponder esta regulación al Estado, en virtud del artículo 149.1.16ª de la CE y dados los términos en que el Estado ha hecho ejercicio de la competencia que este precepto le atribuye por cuanto que el Estado, en su regulación, no ha dejado espacio a la adición por las Comunidades Autónomas de nuevas categorías de personas con acceso a las prestaciones. Es ciertamente oportuno citar la doctrina expuesta por el Tribunal Constitucional en su STC 136/2012, de 19 de junio, en la que, por lo demás, hace aplicación de la formulada en sentencias anteriores (STTC 98/2004 y 22/2012):

"Pues bien, en aplicación de la doctrina supra recogida, cabe concluir que la decisión acerca de quiénes deban ser beneficiarios de las prestaciones sanitarias y cuáles sean dichas prestaciones pertenece indudablemente al núcleo de lo básico, pues define los ámbitos subjetivo y objetivo de la propia materia. En efecto, la definición de quiénes pueden considerarse asegurados y en consecuencia tener acceso al Sistema Nacional de Salud, así como las concretas prestaciones sanitarias que deben ser garantizadas a todos ellos permite establecer un común denominador normativo dirigido a asegurar, de manera unitaria y en condiciones de igualdad, el acceso a la sanidad por parte de todos los ciudadanos incluidos en el ámbito subjetivo de la norma, con independencia de su lugar de residencia".

En el ámbito concreto de las prestaciones farmacéuticas, y como recuerda asimismo el Consejo de Estado en el citado dictamen 792/2012, de 12 de julio, al analizar precisamente una norma autonómica (el Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre el

régimen de las prestaciones sanitarias del sistema nacional de salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi) que amplía la cobertura de la prestación farmacéutica prevista en la normativa estatal resultante tras la aprobación del Real Decreto Ley 16/2012, existe en las normas básicas del Estado un precepto que puede entenderse prohibitivo de la ampliación de la cobertura de la prestación farmacéutica.

Es el artículo 89.1 de la Ley 29/2006 en la redacción dada por RDL 16/2012, el cual en su párrafo quinto, dice:

"Con el fin de garantizar el derecho de todas las personas que gocen de la condición de asegurado y beneficiario en el Sistema de un acceso a la prestación farmacéutica en condiciones de igualdad en todo el Sistema Nacional de Salud, las comunidades autónomas no podrán establecer, de forma unilateral, reservas singulares específicas de prescripción, dispensación y financiación de fármacos o productos sanitarios".

A tenor de este artículo el Consejo de Estado concluye que si el derecho del Estado prohíbe a las Comunidades Autónomas reservas singulares con relación a la financiación de fármacos o productos sanitarios y lo hace en aras de preservar las condiciones de igualdad en todo el Sistema Nacional de Salud, con más razón habrá que entender prohibido un sistema de financiación de toda la prestación farmacéutica ambulatoria que es particular de una Comunidad Autónoma.

En consecuencia, cabe concluir que no era posible mantener el régimen o sistema de financiación particular de la prestación farmacéutica en la Comunitat Autónoma Valenciana que establecía el artículo 16 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, ni siquiera por la vía prevista en el artículo 8 quinquies de la Ley de Cohesión y Calidad del SNS (inclusión en la cartera de servicios complementarios de las comunidades autónomas).

Por lo que se refiere a la financiación de las prestaciones ortoprotésicas, se debe recordar que el artículo 8 ter de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en la redacción dada por el artículo 2 del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, incluye, dentro de la cartera común suplementaria del Sistema Nacional de Salud, la prestación ortoprotésica (artículo 8 ter, apartado 2), disponiendo el apartado 5 de dicho artículo que el porcentaje de aportación del usuario se regirá por las mismas normas que regulan la prestación farmacéutica, tomando como base del cálculo para ello el precio final del producto y sin que se aplique ningún límite de cuantía a esta aportación.

A la vista de del tenor literal del artículo 8 ter citado, cabe entender que en lo que se refiere a la extensión de la cobertura de la prestación ortoprotésica de manera particular en una Comunidad Autónoma rige la misma prohibición legal de establecimiento de reservas singulares especificas de prescripción, dispensación y financiación de fármacos o productos sanitarios establecida en el articulo 89.1 de la Ley 29/2006 en la redacción dada por el RDL 16/2012.

De lo expuesto en los apartados anteriores se puede concluir:

a) La normativa resultante de las reformas introducidas por el Real Decreto Ley 16/2012 y su normativa de desarrollo (Real Decreto 1192/2012) establecen claramente que es una competencia exclusiva del Estado la determinación y concreción de las personas que tienen la condición de asegurados y beneficiarios de la asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud, así como las prestaciones a las que tiene derecho y su financiación pública.

b) La determinación del régimen de aportación farmacéutica (RAF) es, asimismo, competencia exclusiva de la Administración General del Estado, sin que las Comunidades Autónomas puedan, en su ámbito territorial, alterar o modificar dicho régimen.

c) La financiación pública de las prestaciones farmacéuticas y ortoprotésicas de las personas con discapacidad es la determinada por la normativa básica del Estado, siendo ésta la que determina los porcentajes de aportación de los usuarios y beneficiarios de las mismas, así como de las personas que están exentas de aportación alguna, no siendo viable legalmente mantener o establecer un régimen de financiación o cobertura de prestaciones particular de la Comunidad Valenciana diferente del establecido en la normativa básica del Estado, y ello con independencia de la posible existencia de disponibilidad presupuestaria para ello.

Por tanto, en aras al principio de seguridad jurídica, se estimó necesario que se procediera a adaptar la normativa autonómica, en concreto la Ley 11/2003, a la nueva regulación básica del Estado en todas las materias referidas al aseguramiento sanitario y el acceso y financiación de las prestaciones que integran la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud y eso fue lo que realizó las Cortes Valencianas en la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat Valenciana.

Asimismo es conveniente indicar que el Auto 239/2012, de fecha 12 de diciembre de 2012, del Tribunal Constitucional por el que se resuelve, en el conflicto positivo de competencias 4540-2012 instado por el Estado contra el Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre el régimen de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, la solicitud que efectúa el Gobierno Vasco en relación con el levantamiento anticipado de la suspensión de vigencia del Decreto impugnado. La suspensión cautelar de la aplicación de dicha norma, el alto Tribunal considera que "que debe mantener la suspensión de la vigencia del artículo 8 apartados 1 y 2 del Decreto 114/2012". Artículo 8 en el que el Gobierno Vasco modifica el régimen de aportación farmacéutica establecido en el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril. En el auto el Tribunal Constitucional sostiene en su fundamento jurídico 6:

"En el ATC 270/1997 se entiende que el hecho de que la normativa autonómica impugnada supusiera un régimen de financiación pública de las prestaciones farmacológicas distinto del que rige en el resto del territorio nacional podría "poner en peligro el conjunto de la política estatal de contención del gasto público, por cuanto se vería afectado un componente esencial del mismo como es el relativo al gasto farmacéutico" (FJ 3). Este argumento se refuerza en los Autos más recientes, relativos a medidas normativas adoptadas en el contexto de la actual crisis económica, afirmándose que "es indiscutible que, tal y como confirman las propias decisiones del

legislador estatal, la sostenibilidad del sistema sanitario público impone a todos los poderes públicos la necesidad de adoptar medidas de racionalización y contención del gasto farmacéutico pues es uno de los principales componentes del gasto sanitario y en el que más pueden incidir las políticas de control del mismo, tanto más necesarias en una situación como la actual caracterizada por una exigente reducción del gasto público. La contención y reducción del gasto farmacéutico es, por tanto, un objetivo a conseguir por la totalidad de las estructuras del sistema nacional de salud" (ATC 147/2012, FJ 6).

Estos argumentos son trasladables al asunto que nos ocupa. La Abogado del Estado aporta datos económicos de evolución del gasto farmacéutico en la Comunidad Autónoma del País Vasco, en particular en los documentos núms. 2 y 3, del escrito de alegaciones, ambos elaborados por la Dirección General de cartera básica de servicios del Servicio Nacional de Salud y Farmacia del Misterio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y a los que remite la Directora General de Salud Pública, Calidad e Innovación, que ponen de manifiesto la existencia de un incremento del gasto en la misma durante los dos meses en que estuvo en vigor la norma impugnada, incremento que fue en paralelo a una disminución del gasto en las autonomías en que se aplica en su integridad la norma básica estatal. Por tanto el perjuicio económico que, para el objetivo de control del déficit supondría el levantamiento de la suspensión parece claro, no pudiendo quedar desvirtuado por el efectivo perjuicio que pudiera derivarse para los individuos usuarios del sistema de salud, al incrementarse el porcentaje de copago. Por su parte, el Gobierno Vasco no aporta argumentos suficientes, ni datos que permitan inferir que la inaplicación de la resolución impugnada vaya a producir, desde el punto de vista cautelar que ahora hemos de adoptar y huyendo de toda consideración sobre el fondo del asunto, una reducción de la calidad y eficacia de la prestación farmacéutica que revierta en una lesión del derecho a la protección de la salud, puesto que los argumentos relativos a la adherencia al tratamiento y al impacto económico de la inaplicación de la norma autonómica sobre los pensionistas se formulan con un carácter marcadamente hipotético, que en ningún momento se concretan ni justifican.

A la vista de lo anterior, este Tribunal entiende que se ha de mantener la suspensión de la vigencia del art. 8.1 del Decreto 114/2012,".

Con respecto al apartado 2 del artículo 8, del Decreto 114/2012, el auto del Tribunal Constitucional mantiene el su FJ 6 resuelve

"Respecto del art. 8.2, meramente instrumental del art. 8.1 pues establece en qué momento se realizará la aportación referida en dicho precepto, ha de correr la misma suerte que aquel, de modo que se mantiene también la suspensión del mismo."

Segundo. En relación a lo solicitado por esa Sindicatura de Greuges en relación a las quejas de referencia respecto a que se informe de los siguientes extremos:

1. Si la supresión del párrafo segundo del art. 16 del Estatuto de Personas con Discapacidad por la Ley 10/2012 es aplicable únicamente a las personas que a partir de la entrada en vigor de la modificación tengan reconocida la condición de persona con discapacidad. En otras palabras, indíquenos si la modificación es operativa para las personas que ya tenían reconocida la gratuidad.

De acuerdo con lo expuesto en el apartado primero de este escrito, con la entrada en vigor del Real Decreto Ley 16/2012 y su normativa de desarrollo Real Decreto 1190/2012, se produce un cambio de régimen de aportación farmacéutica y ortoprotésica que afecta a todos los asegurados y/o beneficiarios del Sistema Nacional de Salud y, por consiguiente, a todas las personas discapacitadas que tiene la condición de asegurado y/o beneficiarios, incluidos todos aquellos que, hasta la modificación introducida por la normativa básica estatal, tenían reconocida de alguna forma la gratuidad.

No obstante, en el ámbito de la Comunidad este nuevo régimen de aportación farmacéutica y ortoprotésica se ha aplicado con efectos de 1 de enero de 2013.

2. Indíquenos si, a la vista de la disposición adicional sexta del Real Decreto 1192/2012, los valencianos/as con grado de discapacidad igual o superior al 33 % están exentos/as de aportación en prestación farmacéutica en los términos previstos en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de las personas con discapacidad y Real Decreto 383/1984 por el que se regulan las prestaciones sociales y económicas derivadas de la citada Ley.

Efectivamente, y de acuerdo con la legislación vigente, todos aquellos ciudadanos de la Comunitat que cumplan los requisitos de la Ley 13/1982, de 7 de abril y el Real Decreto 383/1984, dictado en desarrollo de la misma, tienen derecho a la gratuidad de la prestación farmacéutica y ortoprotésica.

Tercero. Se pone en conocimiento de esa Institución que, de acuerdo con la normativa que a continuación se indica, el Gobierno de España está elaborando un texto refundido en el que se recogen los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en este sentido se informa:

1. Que la Disposición final segunda de la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la redacción dada por la disposición final quinta de la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y determinados servicios, establece :

"El Gobierno elaborará y aprobará antes del 31 de diciembre de 2013 y previa consulta al Consejo Nacional de la Discapacidad, un Texto Refundido en el que se regularicen, aclaren y armonicen la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad" .

2. Que en el Proyecto de Real Decreto Legislativo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, que aparece publicado en la Web del Ministerio de Sanidad, se recogen, entre otras cosas, lo siguiente:

"Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a los dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y en particular, por integrarse en dicho texto refundido:

a) La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad.

b) La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

c) La Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad."

Artículo 4. Titulares de los derechos.

1. Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que los demás.

2. Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento. Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

Las normas que regulen los beneficios o medidas de acción positiva podrán determinar los requisitos específicos para acceder a los mismos.

3. El reconocimiento del grado de discapacidad deberá ser efectuado por el órgano competente en los términos desarrollados reglamentariamente.

La acreditación del grado de discapacidad se realizará en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional.

4. A los efectos del reconocimiento del derecho a los servicios de prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades se asimilan a dicha situación los estados previos, entendidos como procesos en evolución, que puedan llegar a ocasionar una limitación en la actividad.

5. Los servicios, prestaciones y demás beneficios previstos en esta Ley se otorgaran a las personas que carezcan de la nacionalidad española de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los tratados internaciones y convenios que se establezcan con el país de origen. Para los menores que carezcan de la

nacionalidad española se estará a lo dispuesto en las Leyes del Menor vigentes, tanto en el ámbito estatal como en el autonómico, así como en los tratados internacionales.

6. El Gobierno extenderá la aplicación de las prestaciones económicas previstas en esta Ley a los españoles residentes en el extranjero, siempre que carezcan de protección equiparable en el país de residencia, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se determinen.

Artículo 8. Sistema especial de prestaciones sociales y económicas para las personas con discapacidad.

La acción protectora del sistema especial de prestaciones sociales y económicas para las personas con discapacidad que, por no desarrollar una actividad laboral, no están incluidos en el campo de aplicación del Sistema de la Seguridad Social, comprenderá:

a) Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica.

b) Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte.

c) Recuperación profesional.

d) Rehabilitación y habilitación profesional.

Las personas beneficiarias de los subsidios de garantía de ingresos mínimos y por ayuda de tercera persona, continuaran con el derecho a la percepción de los mismos de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria única.

Artículo 9. Asistencia sanitaria y prestación farmacéutica del sistema de prestaciones sociales y económicas para las personas con discapacidad.

1. La asistencia sanitaria y farmacéutica prevista en el apartado a) del artículo anterior será prestada por los servicios sanitarios del Sistema de la Seguridad Social a aquellas personas que estén afectadas por un grado de discapacidad igual o superior al 33 % y no tengan derecho, por cualquier título, obligatorio o como mejora voluntaria, sea como titulares o beneficiarias, a las prestaciones de asistencia sanitaria, incluida la farmacéutica, del Régimen General o Regímenes Especiales del Sistema de la Seguridad Social.

2. Las asistencia sanitaria, se prestará con idéntica extensión a la del Régimen General de la Seguridad Social.

3. En la prestación farmacéutica, la dispensación de medicamentos será gratuita para los beneficiarios.

De lo expuesto se puede comprobar que se mantiene básicamente el sistema establecido por la Ley 13/1982, de 7 abril, de integración social de las personas con discapacidad."

Del contenido del informe dimos traslado a los/as autores de las quejas al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen alegaciones.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de las quejas, resolvimos las mismas con los datos obrantes en los expedientes.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye la Constitución española de 1978 (en adelante CE), concretamente su artículo 43 que establece el deber de todos los poderes públicos de garantizar a todos los ciudadanos el derecho a la protección de la salud, cuya tutela les corresponde y ha de ser articulada *"a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios"*.

Este mandato constitucional debe vincularse con lo establecido en el artículo 49 de la CE: "*Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los amparará especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos"*.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, entre los derechos de los valencianos y valencianas, el artículo 13 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril) establece lo siguiente:

"1. La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socioprofesional y su participación en la vida social de la comunidad.

2. La Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos.

3. Las familias que incluyan personas mayores o menores dependientes, o que alguno de sus miembros esté afectado por discapacidad que exija cuidados especiales, tienen derecho a una ayuda de La Generalitat, en la forma que determine la Ley.

4. La Generalitat garantizará el uso de la lengua de signos propia de los sordos, que deberá ser objeto de enseñanza, protección y respeto".

La Ley Orgánica 1/2006 venía a reformar la Ley Orgánica 5/1982 de Estatuto de Autonomía Valenciana que, si bien no contemplaba un artículo específico dirigido a las personas afectadas de discapacidad, señalaba en su artículo 31 que la Generalitat Valenciana tenía competencia exclusivas, entre otras :

"24. Asistencia social.(...)

27. Instituciones públicas de protección y ayuda de menores, jóvenes, emigrantes, tercera edad, minusválidos y demás grupos o sectores sociales requeridos de especial protección, incluida la creación de centros de protección, reinserción y rehabilitación".

En desarrollo del Estatuto de Autonomía, el legislador valenciano ha dictado numerosas normas que afectan a las personas con discapacidad, así destacamos:

- Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.

- Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.

- Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad.

- Ley 12/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre Perros de Asistencia para Personas con Discapacidad.

- Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunitat Valenciana.

- Ley 4/2012, de 15 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana.

Concretamente, la modificación de una de esas normas, el Estatuto de las personas con discapacidad, centraba el estudio de la presente queja.

Como criterio general, La Generalitat ha venido desarrollando políticas públicas de actuación referidas al colectivo de personas con discapacidad que, además del respeto a los Derechos internacionalmente reconocidos a este colectivo, han supuesto acciones positivas dirigidas a complementar las prestaciones básicas legisladas por el Estado.

Sin duda, la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de Personas con Discapacidad, suponía el más claro exponente de esta línea de actuación, ordenada en el propio Estatuto de Autonomía de 1982 y desarrollada, desde la asunción de competencias en esta materia por parte de la Generalitat Valenciana en el año 1985.

Considerábamos que la supresión del párrafo segundo del artículo 16, de la Ley 11/2003, de 10 de abril, suponía un giro por parte de La Generalitat en las políticas publicas que han guiado la atención al colectivo de personas con discapacidad.

El párrafo segundo del artículo 16, de la Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, establecía lo siguiente:

"La Generalitat garantizará la financiación gratuita para los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo de ortoprótesis y ayudas técnicas, a los pacientes menores de 18 años con discapacidad diagnosticada con un grado de minusvalía, igual o superior al 33 %, siendo extensible esta prestación a los mayores de 18 años diagnosticados con grado de minusvalía igual o superior al 65 %".

La Ley de la Generalitat 10/2012, 21 diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat (DOCV de 27/12/2012), en su artículo 160 derogó el citado párrafo segundo del artículo 16 de la Ley 11/2003.

La derogación ha supuesto un importante cambio en la aportación farmacéutica, productos ortoprotésicos y ayudas técnicas para las personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana a partir del 1/02/2013 (fecha que se hizo operativa la modificación).

Los motivos o razones de la referida derogación no aparecen de forma expresa en la Ley 10/2012, ya que la exposición de motivos se limita a señalar que *"El capítulo XXVI incorpora un artículo que modifica la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad*". No obstante lo anterior, la Conselleria de Sanidad en el informe remitido a esta institución justifica la derogación en los siguientes términos:

a) La normativa resultante de las reformas introducidas por el Real Decreto Ley 16/2012 y su normativa de desarrollo (Real Decreto 1192/2012) establecen claramente que es una competencia exclusiva del Estado la determinación y concreción de las personas que tienen la condición de asegurados y beneficiarios de la asistencia sanitaria del SNS, así como las prestaciones a que tiene derecho y su financiación pública.

b) La determinación del régimen de aportación farmacéutica (RAF) es, asimismo, competencia exclusiva de la Administración General del Estado, sin que las Comunidades Autónomas puedan, en su ámbito territorial, alterar o modificar dicho régimen.

c) La financiación pública de las prestaciones farmacéuticas y ortoprotésicas de las personas con discapacidad es la determinada por la normativa básica del Estado, siendo esta la que determina los porcentajes de aportación de los usuarios y beneficiarios de las mismas, así como de las personas que están exentas de aportación alguna, no siendo viable legalmente mantener o establecer un régimen de financiación o cobertura de prestaciones particular de la Comunitat Valenciana diferente del establecido por la normativa básica del Estado y, ello, con independencia de las posible existencia de disponibilidad presupuestaria para ello.

d) Por tanto, en aras al principio de seguridad jurídica, se estimó necesario que se procediera a adaptar la normativa autonómica, en concreto la Ley 11/2003, a la nueva regulación básica del Estado en todas las materias referidas al aseguramiento sanitario y el acceso y financiación de las prestaciones que integran la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud y eso fue lo que realizó las Cortes Valencianas en la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat Valenciana".

A la vista de lo anterior, el texto constitucional, así como la norma institucional básica de la Comunidad Valenciana, sitúan a la sanidad como una competencia compartida, donde el Estado lleva a cabo la legislación básica y las Comunidades Autónomas su desarrollo. Se trataría de que el Estado garantiza las prestaciones comunes a todos los ciudadanos, prestaciones que son susceptibles de mejora por las Comunidades Autónomas. El párrafo segundo del artículo 16, del Estatuto de Personas con Discapacidad de la Comunidad Valenciana, durante sus años de vigencia (2003-2012), parece haber respondido a esta idea de prestación complementaria a las comunes del Sistema Nacional de Salud.

El Real Decreto 16/2012, con la modificación de la ley 16/2003, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, permite expresamente la posibilidad de que las Comunidades Autónomas, a través de su propia normas, complementen la cartera de servicios comunes si bien, en el actual contexto de crisis económica, impone la condición, de inexcusable cumplimiento para su aplicación, de la preceptiva acreditación de suficiencia financiera en el marco de los criterios de estabilidad presupuestaria y, asumir, con cargo a sus propios presupuestos, todos los costes de aplicación de esta cartera de servicios complementarios.

Sin embargo, informamos a la Administración y a los/as promotores/as de las quejas que no es competencia del Síndic de Greuges resolver las discrepancias sobre si la decisión de la Administración Valenciana de supresión del párrafo segundo del artículo 16 viene impuesta por el Estado o no, como tampoco lo sería determinar si existe justificación económica (acreditación de suficiencia financiera) para mantener la gratuidad de la prestación, todo ello por exceder de nuestro ámbito competencial.

En todo caso, impuesta o no por el Estado la modificación, la actual situación es que la Generalitat Valenciana ha suprimido la gratuidad de medicamentos, prótesis y ayudas técnicas a los/as valencianos/as con discapacidad, por lo que consideramos que lo que ahora interesa determinar es a quién se refiere el apartado 8 letra a) del nuevo artículo 94 bis cuando declara exentas a "las personas discapacitadas en los supuestos contemplados en su normativa especifica".

De lo actuado, consideramos que los colectivos exentos son los siguientes:

Primero: las personas discapacitadas por la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (en adelante, LISMI). Los subsidios o prestaciones económicas y sociales de la LISMI están destinadas a personas discapacitadas que por no desarrollar actividad laboral están fuera del campo de aplicación de la Seguridad Social. Según la LISMI todo Español con discapacidad reconocida superior al 33 % y en los términos en ella previstos tiene derecho a la gratuidad de los medicamentos. La LISMI, que tal como nos informa esa Conselleria está pendiente de ser derogada a través de un texto refundido por el que se apruebe la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (existe un borrador en la pagina Web del Ministerio de Sanidad) en su artículo 9.3 mantiene la gratuidad de las dispensación del colectivo que regula .

Segundo; los Pensionistas del Fondo de Asistencia Social (en adelante FAS). Las FAS fueron suprimidas en 1992 y están a extinguir al aprobarse la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, de Prestaciones No Contributivas.

Tercero: los titulares de Prestaciones no contributivas (en adelante PNC). Las PNC están gestionadas por las Comunidades Autónomas, el propio RDL 16/2012 declara la exención de este colectivo. En este caso, no es la discapacidad lo relevante sino el ser titular de una PNC.

En este punto, hemos constatado que muchas personas discapacitadas mayores de 18 años con 65 % de discapacidad (que tienen derecho a una PNC) no la solicitan al no ser compatible con la "prestación familiar por hijo a cargo" en la que no opera la exención. Efectivamente, la percepción de las asignaciones económicas por hijo discapacitado a

cargo mayor de 18 años, es incompatible con la condición, por parte del hijo, de pensionista de jubilación o invalidez en la modalidad no contributiva y con la condición de beneficiario de las pensiones asistenciales reguladas en la Ley 45/1960, de 21 de julio, o de los subsidios de garantía de ingresos mínimos y de ayuda por tercera persona, establecidos en la Ley 13/1982, de 7 de abril.

En estos supuestos, deberán los interesados ejercer la opción en favor de alguna de las prestaciones declaradas incompatibles.

Cuarto: parados discapacitados sin subsidio de desempleo.

Quinto: afectados del síndrome tóxico.

Sexto: para el caso de los menores, la Ley 8/2008, de los Derechos de Salud Niños y Adolescentes, que en su artículo 20 (derechos específicos de los niños y adolescentes con discapacidad y enfermos crónicos) establece:

"La Generalidad asumirá gratuitamente la prestación farmacéutica de los menores con un grado de minusvalía igual o superior al 33%".

Asimismo, destacar la nueva redacción que el art. 129, de la Ley 10/2012, ha dado al Art. 12, apartado 3, de Ley la Ley 6/2008, de 2 de junio, de aseguramiento sanitario del sistema sanitario público de la Comunidad Valenciana

"La Generalitat garantizará el derecho de acceso y asumirá el gasto de los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo ortoprotésico y ayudas técnicas a los menores de 18 años residentes en la Comunitat Valenciana que se encuentren bajo la tutela de las administraciones públicas".

Esta última norma, no se refiere exclusivamente a menores discapacitados, sino a aquéllos que se encuentren tutelados por la Administración valenciana (discapacitados o no).

En este punto, es preciso destacar que muchas de las quejas planteadas ante el Síndic de Greuges se refieren a menores de edad con discapacidad igual o superior al 33%, a los que les han suprimido la gratuidad de los medicamentos. Consideramos que la vigencia del artículo 20, de la Ley 8/2008, está fuera de toda duda.

En conclusión, entendemos que "la normativa específica" contempla la exención para el pago de prestaciones farmacéuticas, ortoprotésicas y ayudas técnicas a las personas discapacitadas de los siguientes colectivos: perceptores de la LISMI, rentas de integración social (FAS), PNC, discapacitados afectados por síndrome tóxico, discapacitados parados sin subsidio de desempleo y discapacitados menores de edad con un grado de minusvalía igual o superior al 33 %.

Al resto de personas discapacitadas se les aplicará la normativa general (no la normativa específica), esto es, el criterio de la renta, con las limitaciones previstas en los casos de pensionistas, produciéndose dos situaciones:

a) Discapacitado No pensionistas: Aparece como titulares o beneficiarios, por lo que se les aplica el Régimen de Aportación Farmacéutica general siguiendo la siguiente tabla:

rentas de + 100.000 €	aportación del 60 %	TSI 005
rentas de +18.000 € hasta 100.000 €	aportación del 50 %	TSI 004
rentas de -18.000 €	aportación del 40 %	TSI 003

b) Discapacitados Pensionistas:

- Pensiones Contributivas: siempre el 10% de aportación con unos topes dependiendo de la renta (TSI 002):

renta de + 100.000 €	tope de 60 euros/mes
renta de +18.000 € hasta 100.000 €	tope de 18 euros/mes
renta de -18.000 €	tope de 8 euros/mes

- Pensiones No contributivas (PNC) : Como hemos explicado antes, están exentos de aportación farmacéutica (TSI 001).

En definitiva, salvo que se encuentren en los supuestos previstos en "las normas especificas" que les declara exentos y en las que fija límites a su aportación, las personas discapacitadas de la Comunidad Valenciana, a partir del 1 de febrero de 2013, deben abonar sus medicamentos atendiendo a su nivel de renta (están sujetas a lo que sea ha denominado régimen general de copago farmacéutico).

Consideramos, no obstante, que la aplicación rigurosa del elemento o criterio de la renta, puede atentar al principio de igualdad ya que causaría enormes perjuicios al colectivo de personas discapacitadas y a sus familias.

En este sentido, el gasto y las cantidades a pagar por una persona discapacitada y sus familias en medicamentos o productos ortoprotésicos, en muchas ocasiones, tiene una enorme repercusión en las economías de las familias. Consecuencias económicas que no se producen en otras familias con igual nivel de renta y que no cuentan con una persona discapacitada.

En las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges hemos conocido situaciones que podemos calificar de dramáticas, familias que no pueden hacer frente al pago de los medicamentos ni de los productos ortoprotésicos, todo ello a pesar de su nivel de renta. En este sentido, no resulta ocioso recordar que una de las máximas del derecho es que la igualdad se logra tratando de forma desigual a los que no son iguales.

Consideramos que la Administración Sanitaria debe valorar de forma individual cada caso. En este punto, entendemos que juegan un papel fundamental los trabajadores sociales, tanto de atención primaria como de atención especializada. Estos profesionales, en coordinación con los responsables sociales de los Ayuntamientos y de la Conselleria competente en materia de servicios sociales, pueden conocer la situación socioeconómica de la persona discapacitada y la su familia.

Esta valoración permitiría conocer la situación real y actualizada de los ingresos de la unidad familiar, hijos a cargo, coste de las medicinas, patologías, etc. Deberá ser la

Conselleria de Sanidad o, en su defecto la competente en materia de Bienestar Social, la que articule el sistema o protocolo de actuación para que, a la vista de lo informado por los trabajadores sociales y de otras actuaciones que juzgue oportuno, valore el mantener la gratuidad de las prestaciones farmacéuticas, ortoprotésicas y ayudas técnicas en los casos acreditados de necesidad.

No debemos olvidar que la Ley 11/2003, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, fue dictada en el ámbito competencial previsto en el artículo 148.1.20 de la Constitución española y según plasma el actual artículo 49.24 del Estatuto de Autonomía Valenciano (antiguo 31.24) por el que se asumía la competencia exclusiva en materia de Servicios Sociales.

En estos términos, la disposición transitoria cuarta, de la Ley de Aseguramiento Sanitario valenciano 6/2008, se debe aplicar a personas sin recursos económicos suficientes, de ahí la importancia del estudio caso por caso de estas situaciones en los casos de personas discapacitadas. La citada disposición establece lo siguiente:

"Durante un máximo de dos años desde la entrada en vigor de esta Ley, la Conselleria de Sanidad reconocerá transitoriamente las prestaciones sanitarias a las personas que estén acreditadas en la modalidad de aseguramiento regulada en el artículo 8.1.b, con las mismas características que las proporcionadas por el régimen general de Seguridad Social a los pensionistas.

Transcurrido el plazo máximo de dos años, estas personas tendrán la asistencia sanitaria prevista en el Real Decreto 1.088/1999, de 8 de septiembre, por el que se extiende la cobertura de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social a las personas sin recursos económicos suficientes.

Este plazo se establece para facilitar la incorporación de las personas que estén en situación de riesgo de pobreza y exclusión, a las ayudas sociales a las que pueden tener acceso para la continuación de los tratamientos farmacológicos prescritos".

La supresión del párrafo segundo del artículo 16 de la Ley 11/2003 adquiere una mayor importancia si tenemos en cuenta que han sido adoptadas otras medidas que afectan gravemente a la situación socioeconómica del colectivo de personas discapacitadas y, por tanto, a su derecho al acceso a los recursos en igualdad de condiciones.

Desde el Síndic de Greuges hemos tenido ocasión, a través de las quejas presentadas por los/as ciudadanos/as valencianos/as, de algunas de estas medidas:

- La no consideración del 33% de discapacidad como criterio puntuable en el acceso a becas de transporte escolar, exigiéndose una discapacidad superior al referido porcentaje.

- El Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, por el que se establecía el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales, que ha dejado sin efecto la no aplicación del precio público para el colectivo de personas de discapacidad, en vigor desde 1995.

- La disminución de las ayudas dirigidas a la promoción del empleo y la inserción laboral.

- Las demoras en los pagos a entidades públicas y privadas que gestionan centros, programas y servicios de atención a personas con discapacidad.

De igual forma, cabe destacar las demoras y reducción de prestaciones recibidas por personas con discapacidad que a su vez han sido valoradas como personas dependientes:

- Eliminación del 15% de financiación propia de la Generalitat a la aplicación de la Ley de dependencia.

- La reducciones en prestaciones que estaban recibiendo personas con discapacidad que, a su vez, eran beneficiarias de la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional tras haber sido valorados como personas dependiente.

Por último, destacar la Convención Internacional sobre derechos de las personas con discapacidad, aprobada en fecha 13/12/2006 (firmado y ratificada por España en fecha 3/05/2008), que en su artículo 5, punto 4, establece lo siguiente:

"No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acceder o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad."

En los mismos términos, el artículo 13.2, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril), establece:

"La Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos".

Así, como el artículo 45 de la Ley 4/2012, de 15 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana, que señala en relación a las prestaciones para las personas afectadas de discapacidad lo siguiente:

"La Generalitat establecerá medidas económicas, sociales u otras necesarias para aquellas personas con algún tipo de discapacidad que contribuyan a fomentar su autonomía personal, su integración socioprofesional y su participación en la vida social de la comunidad".

Debe entenderse que la Convención Internacional, nuestro vigente Estatuto de Autonomía y la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana, consideran adecuadas las medidas de acción positiva que las Administraciones Públicas pudieran llevar a cabo sobre el colectivo de personas con discapacidad, todo ello a fin de lograr la igualdad de hecho, salvando las diferencias de todo orden que pudieran tener las personas con discapacidad por el mero hecho de serlo.

A la vista de lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, estimamos oportuno efectuar a la Conselleria de Sanidad las siguientes recomendaciones:

Primero: el fomento de acciones y medidas positivas que garanticen el derecho a la igualdad del colectivo de personas con discapacidad de acuerdo con la Convención Internacional sobre derechos de las personas con discapacidad, nuestro vigente Estatuto de Autonomía y la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana.

Segundo: le sugerimos, igualmente, que, en los casos de aplicar el elemento o criterio de la renta, articule (en coordinación o no con los órganos competentes en materia de servicios sociales) un sistema o protocolo de actuación para que, en los supuestos acreditados de necesidad, valore mantener la gratuidad de las prestaciones farmacéuticas, ortoprotésicas y ayudas técnicas a las personas con discapacidad.

Tercero: recomendar que, de acuerdo con el artículo 20 de la Ley 8/2008, de 20 de junio, de la Generalitat, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes, asuma gratuitamente la prestación farmacéutica de los menores con un grado de minusvalía igual o superior al 33%.

En el momento de elaboración del presente Informe anual, estamos a la espera de la respuesta de la Administración Sanitaria a nuestras recomendaciones.

14. Falta de respuesta a reclamaciones

Como otros años, este tipo de quejas se refieren a la falta de respuesta expresa a las reclamaciones formuladas por los ciudadanos (en el caso de la Administración Sanitaria, muchas de ellas, en forma de "Hoja de Queja" a través de los Servicios de Atención e Información al Paciente SAIP).

Así, entre otras, podemos citar las quejas nº 1303703, 1310809, 1317647, 1315538 y 1318076.

A modo ilustrativo, a continuación, exponemos la queja nº 1302373 en la que su autor manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

"(...) en fecha 30/01/2013 dirigió una "Hoja de queja" al Consorcio del Hospital General de Valencia en la que exponía "viniendo de urgencias a las 4:30 con mareos, dolor de cabeza, siendo ahora las 23:00 horas no he recibido ningún tipo de aviso. He venido por un antiguo accidente y la contestación ha sido que es normal y no hay motivo por el cual esté aquí. Hay gente con menos motivos para estar aquí que yo y se han ido antes", en este sentido solicitaba "un servicio más eficiente y rápido. Respeto a los enfermos ya que los médicos se creen superiores" (...) en el momento de dirigirse a esta Institución, no había obtenido respuesta expresa a la referida Hoja de queja (...) solicitaba la mediación del Síndic de Greuges para que una vez identificada la persona con el cargo que desconozco, bien enfermera, celadora, etc. que me ocasionó esa larga espera por su sola voluntad. Porque por delante de mí pasaron como 15 pacientes con un grado de enfermedad igual o inferior al mío. Solicito de nuevo la inhabilitación de la persona responsable o bien que remita un escrito a la dirección de correo postal

arriba señalado en la cual reconozca su error y pida disculpas, que yo la disculparé (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos dio traslado de la respuesta que en fecha 28/02/2013 ofreció al promotor de la queja el Jefe de Área de Comunicación Corporativa y Relaciones con el Ciudadano del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia. Concretamente, en su respuesta al interesado señalaba lo siguiente:

"En relación a su escrito de fecha 11/02/2013, con número de registro 1106, le comunico:

Nos comunica el Jefe de Servicios de Urgencias que, tras revisar la historia clínica del paciente informa: a las 17,00 h entra en SUH; a las 17,12 h es clasificado en Triaje; a las 18, 16 h es asignado a la consulta básica; a las 19,25 h es atendido por la Dra. (...); a las 19, 29 h es trasferido a boxes generales; a las 23, 53 h es atendido por la Dra (...); a las 23, 55 h se realiza informe de epicrisis; a las 01, 16 h se realiza un addendum a la epicrisis.

El paciente fue atendido por cervicalgia postraumática el día 23-01-2013 y en informe de epicrisis, en la sexta recomendación, se le especifica claramente: control MAP en el Centro de Salud.

No obstante, lamentamos las molestias ocasionadas, ya que es nuestro objetivo e interés el mejorar los servicios para que usted y el resto de usuarios mantengan el máximo nivel de satisfacción".

Del contenido de la documentación remitida dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 10/05/2013. De las alegaciones formuladas por el autor de la queja, se desprendía lo siguiente:

Primero: que la respuesta de la Administración Sanitaria no aclaraba por qué en el informe de urgencias de fecha 30/01/2013 aparecía destino al alta: 06 fugado, es más, de la lectura del mismo parecía desprenderse lo contrario, en este sentido, el autor de la queja señalaba en sus alegaciones *"(...) esta comunicación lo único que hace es reforzar aún más, si cabe, todo lo expuesto por mi parte hasta el momento (...)".*

Segundo: sus hojas de queja tenían registro de entrada en el SAIP del Consorcio Hospital Genera Universitario de Valencia en fechas 30/01/2013 y 1/02/2013, esta última la amplió en dos ocasiones: 4/02/2013 y 13/02/2013. El promotor de la queja manifestaba que la respuesta del Jefe de Área de Comunicación Corporativa y Relaciones con el Ciudadano del referido centro hospitalario se refería a un escrito registrado en fecha 11/02/2013 (nº 1106), que no se corresponde en fechas ni con lo solicitado en sus reclamaciones originales que fue *"(...) que una vez identificada la persona con el cargo que desconozco, bien enfermera, celadora, etc. que me ocasionó esa larga espera por su sola voluntad; porque por delante de mí pasaron como 15 pacientes con un grado de enfermedad igual o inferior al mío. Solicito de nuevo la inhabilitación de la persona responsable o bien que remita un escrito a la dirección de*

correo postal arriba señalado en la cual reconozca su error y pida disculpas, que yo la disculparé (...)".

A la vista de las alegaciones formuladas por el autor de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente, solicitamos de la Conselleria de Sanidad una ampliación del contenido del primer informe.

La Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente en fecha 23/07/2013 nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) una vez estudiada la información recibida de la Dirección del Departamento de Valencia-Hospital General, respecto a la atención sanitaria recibida por el paciente (...) el día 30 de enero de 2013 en el Servicio de Urgencias del Hospital General de Valencia, y en concreto sobre el término "fugado" que consta en el informe, le comunicamos que: El termino "fugado" corresponde al código que se utiliza para la clasificación de alta del paciente, según el Manual CMBD (conjunto mínimo básico de datos) de la Comunidad Valenciana, versión V13.0. En ningún caso es un término despectivo. Posteriormente, se localizó al paciente y, una vez atendido, se adjuntó un "addendum" a su historia clínica con la descripción de la asistencia recibida (...)".

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, considerabamos que, aunque se trata de cuestiones íntimamente relacionadas entre sí, debian abordarse por separado, así:

Primero: determinar si la solicitud del promotor de la queja de "inhabilitación de la persona responsable" había tenido respuesta expresa o no.

Segundo: el termino "fugado" en el informe de urgencias de 30/01/2013.

Tercero: la asistencia sanitaria recibida por el hijo del autor de la queja.

Respecto al primer punto, con carácter previo, de la lectura del escrito de 30/01/2013 se desprendía que lo que se solicitaba era "un servicio más eficiente y rápido. Respeto a los enfermos ya que los médicos se creen superiores", no se realizaba una petición expresa de inhabilitación (o sanción) del personal sanitario que le atendió.

No obstante, en escritos posteriores, concretamente el de 1/02/2013 (escrito ampliado en dos ocasiones: 4/02/2013 y 13/02/2013) presentados en el SAIP del Consorci Hospital General Universitari de Valencia, sí que se solicitaba la inhabilitación (o sanción) del personal sanitario que le atendió en el servicio de urgencias el día 30/01/2013. De los informes remitidos no constaba que estos escritos hubieran recibido respuesta expresa.

En este sentido, debemos partir de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, que regula el Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, concretamente en su capítulo XII se refiere al "Régimen Disciplinario" de este personal. Efectivamente, en la referida norma se tipifican una serie de faltas (que gradúa en leves, graves y muy graves), así como estableciendo, tras el oportuno procedimiento disciplinario y en los casos en que proceda, la sanción administrativa (separación de servicio, traslado forzoso, suspensión de funciones y apercibimiento).

El art. 71.3 de la citada norma establece que *"la potestad disciplinaria corresponde al servicio de salud en el que el interesado se encuentre prestando servicios en el momento de la comisión de la falta"*. En la presente queja tal competencia la ostenta la Conselleria de Sanidad a través del procedimiento administrativo previsto en la normativa vigente.

Los procedimientos disciplinarios siempre se inician de oficio (la denuncia es una de las formas de inicio de oficio). Respecto a la denuncia, ésta se ajusta al clásico concepto de denuncia como "notitia criminis", es decir como mera comunicación de unos hechos a las Administraciones Públicas. En este sentido, la jurisprudencia ha declarado que las denuncias no tienen otro efecto que el poner en conocimiento de la Administración la comisión de hechos supuestamente ilícitos, con el fin de que se ponga en marcha su actividad investigadora y sancionadora. Se trata, pues, de un simple acto de información o de excitación de potestades de oficio.

De acuerdo con lo anterior, se debe distinguir la condición del denunciante de la de interesado en el procedimiento administrativo disciplinario. En este línea, puede resultar ilustrativa la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, sala de lo contencioso administrativo, sección 1ª, de fecha 23/03/2007, con remisión a la jurisprudencia del Tribunal Supremo, en la que se infiere la falta de legitimación del denunciante:

"(...) en la línea argumental de la sentencia apelada, cabe señalar que la sanción que hipotéticamente pudiera imponerse a los denunciados no atribuiría al ahora apelante ningún beneficio inmediato (en este sentido, Sentencia del TS de 29/06/1990), esto es, ningún efecto favorable o positivo se produciría en la esfera jurídica del recurrente por la imposición de una eventual sanción a los funcionarios inculpados, y tampoco se eliminaría una carga o gravamen esa esfera.

El denunciante, en fin, como declara reiteradamente el Tribunal Supremo (Sentencia de 29/06/1990 y 13/03 y 4/10 de 1991, 18/12/1991,1 8/01/1996, 23/06/1997,19/12/1997, etc) no es parte interesada en el procedimiento disciplinario, ni forma parte del grupo de interesados del Art. 31 de la Ley 30/1992 (...)".

Consideramos que las obligaciones administrativas, en relación al firmante de la denuncia, eran comunicar el acuerdo o no de inicio de expediente disciplinario, así como la resolución del procedimiento disciplinario sea de archivo por estimarse que no hay responsabilidad por parte del denunciado o de sanción.

Respecto a la segunda de las cuestiones, el termino "fugado" en el informe de alta hospitalaria, realizamos unas reflexiones en relación al denominado Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) al alta hospitalaria a que se refiere la Conselleria de Sanidad en su último informe.

En 1981 la Comunidad Económica Europea, definió, con el apoyo de la Organización Mundial de la Salud y el Comité Hospitalario de las Comunidades Europeas, el Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) al alta hospitalaria como un núcleo de información mínimo y común sobre los episodios de hospitalización. Posteriormente, el

Consejo de Europa lo incluyó como parte integrante del sistema de información hospitalario.

En España, el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud aprobó el 14 de diciembre de 1987 la implantación del CMBD.

El registro de altas hospitalarias (CMBD) está incluido en El Plan Estadístico Nacional. En su conjunto forman el Registro de Altas de Hospitalización, es la mayor fuente de datos normalizada sobre pacientes hospitalizados y la principal fuente de información clínico-epidemiológica sobre morbilidad hospitalaria.

A principios de los años noventa, la mayoría de hospitales registran, por normativa ministerial, el Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD) de cada paciente atendido en cada hospital del país, especialmente los de carácter público.

Desde el año 2004 se establecen, entre otras, las siguientes variables específicas para analizar los episodios ambulatorios:

- datos demográficos habituales (edad, sexo, fecha de nacimiento, y código de residencia),

- diagnóstico que ha motivado el ingreso (diagnóstico principal),

- los factores de riesgo y complicaciones que presenta el paciente durante el ingreso (diagnósticos secundarios),

- algunas técnicas diagnósticas relevantes y las intervenciones terapéuticas, sobretodo de tipo quirúrgico, que han sido utilizadas para tratar al paciente (los procedimientos).

- la fecha de ingreso y de alta del paciente, así como su circunstancia de ingreso (urgente, programada) y la circunstancia de alta del paciente (alta a su domicilio, defunción, fuga, traslado a otro hospital, exitus, etc..

Estos datos son enviados por las Comunidades Autónomas al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA), dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El termino "fugado" o "fuga" es utilizado en todas las Comunidades Autónomas analizadas por esta Institución dentro de la variables de "circunstancias del alta del paciente" junto a otras categorías como: domicilio, traslado a otro hospital, traslado a centro socio-sanitario, exitus, alta voluntaria y otros. La definición del término "fuga" se refiere a cuando el enfermo abandone el centro donde estaba ingresado sin conocimiento del mismo.

Por otro lado, de lo actuado se desprendía que la Administración Sanitaria, para el episodio asistencial a que se referia la presente queja, realizó *"(...) una vez atendido se adjuntó un "addendum" a su historia clínica con la descripción de la asistencia recibida (...)"*.

En relación a la asistencia sanitaria recibida el 30/01/2013, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

Asimismo, sugerimos que procediese a dar respuesta expresa a la denuncia formulada por el autor de la queja (escrito de 1/02/2013, ampliado en dos ocasiones: 4/02/2013 y 13/02/2013), en el sentido de comunicar el acuerdo o no de inicio de expediente disciplinario, así como (en el caso de iniciarse el mismo) la resolución del procedimiento disciplinario sea de archivo por estimarse que no hay responsabilidad por parte del denunciado o de sanción.

La Administración Sanitaria nos comunicó la aceptación de nuestras sugerencias, por lo que, tras dar traslado al promotor de la queja, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

VI. SERVICIOS LOCALES Y RÉGIMEN JURÍDICO

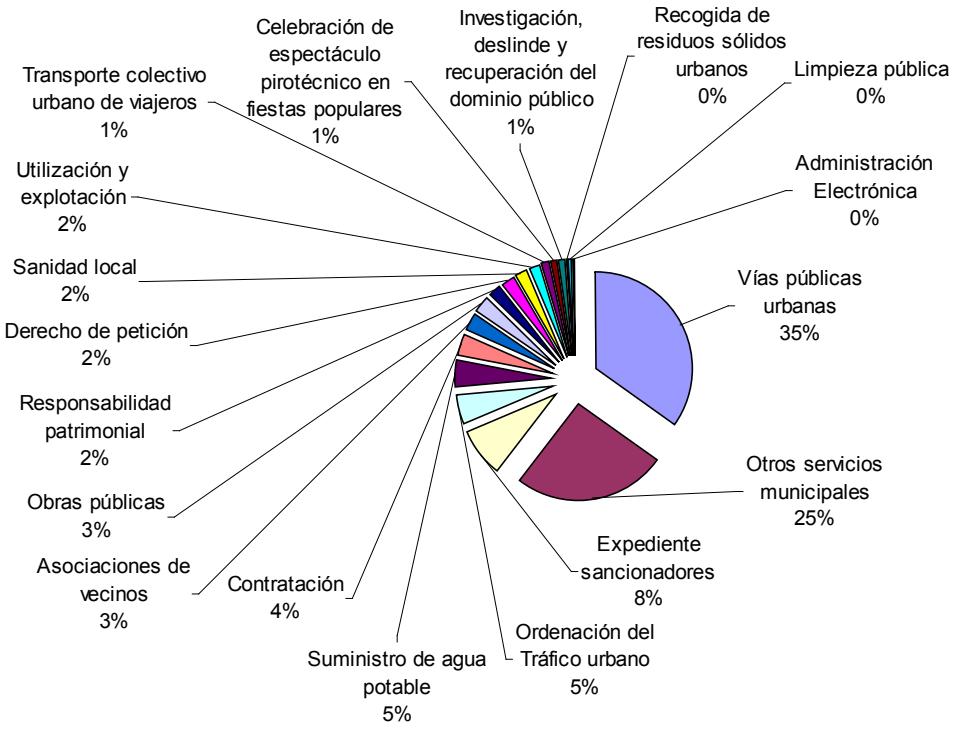
1. Introducción

Las quejas formuladas por la ciudadanía sobre esta materia durante el 2013 ascendieron a un total de 419, frente a las 340 presentadas en 2012 y 369 en 2011.

Respecto a la evolución experimentada en los últimos años, en 2010 se presentaron un total de 338 quejas, frente a las 368 quejas presentadas en 2009 y las 325 quejas en 2008.

2. Servicios y Régimen Jurídico de las Entidades Locales en cifras

Área de Servicios y Régimen Jurídico	Quejas
Vías públicas urbanas	147
Otros servicios municipales	106
Expediente sancionadores	33
Ordenación del Tráfico urbano	21
Suministro de agua potable	20
Contratación	15
Asociaciones de vecinos	12
Obras públicas	11
Responsabilidad patrimonial	10
Derecho de petición	9
Sanidad local	8
Utilización y explotación	8
Transporte colectivo urbano de viajeros	5
Celebración de espectáculo pirotécnico en fiestas populares	5
Investigación, deslinde y recuperación del dominio público	4
Recogida de residuos sólidos urbanos	2
Limpieza pública	2
Administración Electrónica	1
Total área de Servicios y Régimen Jurídico	**419**



3. Servicios

3.1. Suministro de agua potable

El autor de la queja nº 1213900 dirigió un escrito a esta Institución en el que, sustancialmente, manifestaba que desde el 2 de Noviembre de 2011 la empresa concesionaria del servicio municipal de agua potable le venía facturando a la comunidad de propietarios del edificio que presidía, recibos de servicio y mantenimiento de un contador general que, según les habían informado, cumplía la función de controlar la entrada total de agua al edificio y así poder cotejarlo con todos los contadores individuales, para de esta manera poder comprobar que nadie les estaba sustrayendo agua o de que la instalación no tiene ninguna fuga.

El ciudadano manifestaba en su escrito entender las alegaciones de la empresa responsable del suministro de agua, pero no entendían que, para controlar el agua, dicha empresa tuviera que facturarles a los vecinos por ese contador un recibo que trimestralmente ascendía a unos noventa euros, en concepto de canon de saneamiento, cuota de servicio y cuota de conservación de contador y otra cuota de servicio.

Tras varios requerimientos, el Ayuntamiento de Elda nos remitió copia del expediente instruido en relación con el objeto de la queja que nos ocupa. Del mismo destacaba, por una parte, que se había recabado informe a la EPSAR (Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales) al respecto y no se había recepcionado el mismo a fecha de remisión del expediente, y por otra, que pese a que el artículo 28 del Reglamento del servicio hace referencia a la obligatoriedad de instalación de un contador general en determinado tipo de instalaciones, no se aporta copia de la existencia de la póliza de contratación de la comunidad de propietarios con el prestador del servicio.

Del expediente que se nos remitió se desprendía, pues, que en determinados supuestos, en concreto cuando las edificaciones posean un depósito de aguas, reza el artículo 28 del Reglamento del Servicio de Aguas, que además de los contadores divisionarios a cada abonado, se instalará un contador general antes del depósito con el fin de poder controlar la estanqueidad del mismo, así como el buen funcionamiento del mecanismo de cierre, para evitar las consiguientes pérdidas de agua, significándose que cuando haya diferencia superiores al 5% entre los consumos registrados por el contador general y la suma de los consumos registrados por los contadores divisionarios, ésta se factura a la comunidad de propietarios.

Ahora bien, pese a la existencia de dicha regulación, la facturación de forma individualizada del citado contador general no se había llevado a cabo sino desde noviembre de 2011, sin que con anterioridad constase que el mismo fuese objeto de facturación.

Tampoco constaba, y por ende no se había acreditado, que existiera una póliza de contrato de dicho contador general suscrito entre el concesionario del servicio o prestador del servicio y la comunidad de propietarios; es más, del artículo 28 del Reglamento del Servicio de Aguas no se desprendía que dicho contador general estuviera sujeto al establecimiento de una póliza general de contratación, por cuanto la facturación del consumo que por desvíos entre los registrados por el contador general y la suma de los registrados por los contadores divisionarios, no está contemplado como

regla general o continua y siempre que se produzca cualquier desvío, sino única y exclusivamente cuando éste sea superior al 5%, por lo que si no se alcanza dicho porcentaje de desvío, no se produce dicha facturación; es decir, no se contempla en dicha regulación el modo de facturación, por cuanto únicamente se indica que se factura a la comunidad de propietarios, pero no se indica que dicha facturación se efectuará mediante la determinación o establecimiento de una póliza de abono independiente, que en modo alguno será de tracto continuo, sino que dependerá su activación de las oscilaciones que pudiera tener el consumo en relación con el diferencial del más/menos 5% que pudiera darse.

Ahora bien, existiendo una póliza contratada por la comunidad de propietarios para el servicio de las instalaciones comunes de la comunidad de propietarios, cabe entender que dicho consumo debería imputarse a esa póliza y no establecer, como unilateralmente ha hecho el concesionario del servicio, una nueva póliza para el contador general con el total y absoluto desconocimiento de la comunidad de propietarios, siendo así, que la misma no ha sido suscrita de común acuerdo con dicha comunidad de propietarios, sino impuesta por la concesionaria.

Además, el establecimiento unilateral de la misma es contraria a las reglas de funcionamiento del propio servicio, que en modo alguno lo contempla y, menos aún, de forma continua, al depender las facturaciones por los desvíos de consumo mencionados de que las diferencias sean superiores o no superiores al 5% de diferencial de consumo que hemos mencionado.

La función asignada al contador general, dado el carácter discontinuo de facturación de consumo que tiene reglamentariamente atribuido, estos, que según el reglamento del servicio de aguas se le asigna, no faculta o legitima al concesionario, como se ha indicado, para que de forma unilateral y con el desconocimiento y consentimiento de la comunidad de propietarios, constituya una nueva póliza de abono que en parte viene a constituir una duplicidad de costes en la satisfacción de la cuota de servicio y de los impuestos que recaen o toman como hecho y base imponible, el consumo de agua.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Elda que requiriese a la concesionaria de aguas la anulación de la póliza de aguas que había constituido de forma unilateral y sin el conocimiento y consentimiento de la comunidad de propietarios sobre el contador general que hay instalado en la comunidad de propietarios del promotor de la queja, al determinar dicha constitución una duplicidad de costes respecto de los que ya está satisfaciendo dicha comunidad.

La aceptación de las recomendaciones emitidas en la resolución de referencia, determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1214345 se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la facturación de 1.932 euros correspondiente al periodo de abril de 2012, al considerar que dicha cantidad era absolutamente improcedente, puesto que el consumo había sido de 1 m^3, en lugar de los 900 m^3 que habían sido indebidamente facturados.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Santa Pola nos remitió un informe elaborado por la empresa concesionaria del servicio municipal de agua en el que,

respecto a la disconformidad con la facturación, se indicaba que según establece el Reglamento del Servicio de Agua Potable de Santa Pola, a partir de la válvula de registro de acometida se trata de una instalación privada y, por tanto, es responsabilidad del propietario el mantenimiento de la misma.

En la fase de alegaciones al informe remitido por el Ayuntamiento, la autora de la queja acompañó un informe suscrito por un ingeniero industrial con fecha 31 de enero de 2013, en el que se manifestaba que *"(...) personado en la mencionada vivienda el día 31-01-2013 y realizadas una serie de comprobaciones previas, no se ha podido verificar la exactitud de la medida del mencionado contador (...)"*.

A la vista de estos antecedentes, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Santa Pola que valorase el informe redactado por el Ingeniero Industrial, y aportado por la autora de la queja, a los efectos de encontrar la causa del exceso de consumo facturado. El Ayuntamiento valoró el informe técnico, pero no modificó su decisión de no anular el recibo.

Por otro lado, la autora del expediente de queja nº 1304259, en calidad de representante de una sociedad agraria de transformación, se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la falta de pago por parte del Ayuntamiento de Sax de los recibos de suministro de agua emitidos por la citada Sociedad.

Dicho Ayuntamiento nos remitió un informe en el que, sin negar la realidad de los recibos facturados, expresaba, entre otras cuestiones, que *"(...) no figura factura alguna presentada por el reclamante cuyo destinatario u obligado al pago resulte el Ayuntamiento de Sax, ni en consecuencia pendiente de pago (...)"*.

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja manifestó que *"(...) las facturas van dirigidas a la empresa concesionaria del Ayuntamiento por mandato del propio Ayuntamiento y de la relación contractual-concesional que une al mismo con la concesionaria por aquel elegida (...)"*. Asimismo, nos indicaba que seguía sin recibir la correspondiente resolución municipal expresa y motivada respecto al escrito reclamando el pago presentado con fecha 17 de mayo de 2011.

Así las cosas, entre la documentación remitida a esta Institución por la autora de la queja, constaba un borrador de convenio de fecha 3 de junio de 2013, propuesto por el Ayuntamiento de Sax, en cuyo antecedente tercero se reconoce lo siguiente:

"Tras diversas reuniones y análisis de la cantidad reclamada, los comparecientes han acordado establecer que el importe a que asciende la diferencia entre lo pagado por el Ayuntamiento de Sax (por medio de la empresa concesionaria del servicio municipal de agua potable) y el coste de extracción de agua soportado por la SAT en el periodo comprendido entre el mes de enero del año 2007 y el mes de diciembre del año 2012, asciende a 91.674,74.-€".

En cumplimiento de esta cláusula del convenio, el presidente de la SAT presentó escrito en el Ayuntamiento de Sax con fecha 2 de julio de 2013, reclamando el pago de dicha cantidad todavía adeudada.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendarr al Excmo. Ayuntamiento de Sax que adoptase las medidas necesarias para abonar las facturas adeudadas a la autora de la queja.

La no aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja. El Ayuntamiento de Sax justificó su decisión con las siguientes razones: los precios de las facturas han sido fijados de forma unilateral por la reclamante y que, con carácter previo a la adopción de precios, es preciso que se constituya una comunidad de usuarios.

De otro lado, el autor de la queja nº 1213458 manifestaba que, percibido un error en la facturación del suministro de consumo de agua potable de la comunidad de propietarios a la que representa, presentó ante el Ayuntamiento de Xàtiva sendas instancias en fechas 2 de mayo de 2012 y 3 de octubre de 2012, solicitando la revisión de dichas facturas, sin que, a fecha de presentar el escrito de queja, hubiera obtenido una solución al problema planteado.

El interesado señalaba que, transcurridos cinco meses desde el primer escrito, la única gestión realizada por la Administración municipal había consistido en el requerimiento de una copia de una de las facturas objeto de reclamación.

La devolución de las cantidades reclamadas por el interesado, tras procederse a la revisión del expediente por parte de la Administración y detectarse los errores alegados, determinaron el cierre del expediente de queja.

Por otro lado, la autora de la queja nº 1315604 se dirigió a esta Institución manifestando que, como consecuencia de un cambio del contador sin previo aviso realizado por la empresa concesionaria del servicio municipal de agua potable, se había producido una fuga por no haber dejado cerrada la llave de paso, reclamándose indebidamente el pago de 2.194 euros.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Polop de la Marina nos remitió un informe elaborado por la empresa concesionaria del servicio municipal de agua en el que, respecto a la disconformidad con la facturación, se indicaba que *"(...) esta Concesionaria efectuó cambio del contador de la abonada por motivo de antigüedad del mismo (tal como establecen los artículos nº 22 y 65.1 del Reglamento del Servicio Municipal de Agua Potable de Polop de la Marina). Para efectuar el cambio, el fontanero se vio obligado a cerrar la llave de entrada y a dejarla en la posición en que la encontrase y sólo hubiese procedido a cerrarla en el supuesto caso de que, al reponer el servicio, hubiese detectado un consumo de agua normal. Esto nos lleva a pensar que la debió encontrar en posición abierta y a dejarla en posición abierta (...) con fecha 07/05/2013 se procedió a atender su queja por fuga y, en base a la Ordenanza Fiscal en vigor, se rebajó el importe del consumo de agua en un 30%, que equivale a 531,95.-€ (...)"*.

Por su parte, la autora de la queja nos indicó en su escrito de alegaciones que *"(...) hago responsable de todo el consumo a la persona que cambió el contador y que no dejó la llave en la posición que la encontró, que era cerrada y por descuido la dejó abierta (...) creo que lo que deberían de facturarme es una media de mi consumo habitual (...)"*.

Por otro lado, en cuanto a la necesidad de avisar con antelación a los usuarios la sustitución de los contadores, si bien es cierto que la vigente normativa municipal no contempla expresamente esta obligación (artículo 65 del Reglamento del Servicio de Suministro de Agua Potable), no lo es menos que la competencia para regular el servicio de suministro de agua potable es del Excmo. Ayuntamiento de Polop de la Marina, de manera que la Corporación Local, como titular y responsable último del servicio, puede modificar la normativa reguladora para exigir a la empresa concesionaria que comunique a los usuarios la sustitución o cambio de los contadores, con el objeto de mejorar al máximo posible el servicio que se presta a los ciudadanos.

De hecho, en el caso que nos ocupa, si se hubiera notificado a la autora de la queja el cambio del contador, de manera que se le hubiera dado la oportunidad de estar presente en esa sustitución, a buen seguro se despejarían las dudas en torno a quién fue la persona que dejó abierta la llave de paso, si el fontanero de la empresa concesionaria que sustituyó el contador o el propietario de la vivienda.

Lo cierto es que la empresa concesionaria también compartía esta incertidumbre cuando expresa en su informe, respecto a la situación en la que se encontraba la llave de paso, que "esto nos lleva a pensar" que la debió encontrar en posición abierta y a dejarla en posición abierta".

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Polop de la Marina que, con carácter general, valorase la conveniencia de modificar la normativa municipal reguladora del servicio de agua potable en el sentido de comunicar a los usuarios la sustitución de los contadores y, respecto al caso que nos ocupa, teniendo en cuenta las dudas existentes, se anulase la facturación derivada de la fuga y se sustituyese por una media del consumo habitual.

La aceptación de la resolución emitida determinó el cierre del expediente de queja.

El autor de la queja nº 1316109 se dirigió a esta Institución expresando su disconformidad con el excesivo importe facturado por la empresa suministradora de agua potable, que ascendía a 532 euros. Había solicitado a la empresa y al Ayuntamiento la verificación del contador, ya que, en su opinión, se había producido un error en la facturación.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Crevillent nos remitió un informe elaborado por la empresa concesionaria del servicio municipal de agua en el que, respecto a la disconformidad con la facturación, se indicaba que *"(...) no estando conforme con la revisión realizada, solicita la verificación del contador. Emplazamos al abonado al Ayuntamiento al ser competencia municipal. Estando actualmente en estudio el procedimiento municipal para la verificación de contadores (...)"*.

En el informe municipal remitido a esta Institución, el Ayuntamiento nos expone que *"(...) desde noviembre de 2012 la Conselleria ha dejado de prestar el servicio de verificación de contadores de agua fría, como lo venía haciendo hasta la fecha (...) el Ayuntamiento delegará la verificación de contadores en la empresa concesionaria del servicio de agua potable, no habiéndose adoptado al día de la fecha el correspondiente acuerdo de delegación (...)"*.

Por su parte, el autor de la queja nos refería que todavía no se habia adoptado el referido acuerdo municipal y que la verificación del contador no se había efectuado ni por el Ayuntamiento ni por la empresa concesionaria del servicio municipal de suministro de agua potable.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Crevillent que impulsase la adopción de las medidas necesarias para verificar el contador de agua del autor de la queja y, en caso de que el mismo no funcionase correctamente, anular el elevado importe de la factura emitida.

La aceptación de la resolución emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Finalmente, en relación con la queja nº 1204392, de la que dimos cuenta en la página nº 230 del Informe anual de 2012, y que se refería a la disconformidad con la facturación de 238,92 € correspondiente al consumo de agua de su vivienda porque la presunta rotura que se había producido no había sido por falta de mantenimiento ni por su indebida manipulación, el Ayuntamiento de Gandía no aceptó nuestra recomendación consistente en que se tuviera en cuenta el informe redactado por el fontanero que arregló la fuga de agua en el sentido de que el contador se encuentra en el exterior del inmueble del autor de la queja a unos 100 metros, y que el mismo había sido forzado. La razón opuesta por el Ayuntamiento fue que "el mantenimiento de dicha instalación es responsabilidad del abonado", por lo que "no se va a proceder a abono por nuestra parte de dicha factura".

3.2. Vías públicas urbanas

La autora de la queja nº 1302127 y numerosos vecinos más, en representación de un total de 669 viviendas, 47 locales, 66 garajes, 437 plazas de hotel y aproximadamente 5.000 personas, se dirigieron a esta Institución manifestando que, desde el año 2001 en que se terminaron las obras del paseo de la avenida Papa Luna de Peñíscola, sus urbanizaciones habían sufrido más de 10 inundaciones. A pesar de las distintas reuniones mantenidas con diferentes Administraciones públicas, no habían obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Peñíscola nos remitió un acuerdo plenario de fecha 28 de enero de 2010 en el que se reconocen los siguientes hechos:

"(...) Durante el último temporal marítimo sufrido del 13 al 14 de diciembre de 2009, la costa de nuestro término municipal, especialmente en el ámbito objeto de la regeneración realizada, se ha visto seriamente afectada, produciéndose numerosos daños en infraestructuras urbanas y en edificios (...) es ésta una situación que se viene repitiendo periódicamente cada vez que se produce un temporal marítimo (...) han sido muchas las gestiones que este Ayuntamiento ha llevado a cabo para la mejora de la Playa Norte, y desde entonces, mucho ha sido el esfuerzo material y humano que este Ayuntamiento ha venido destinando (...) dicho esfuerzo municipal no se ha visto correspondido con la equivalente y necesaria inversión estatal en la recuperación de la playa, reparación de daños y adopción de medidas técnicas adecuadas que evitasen estas situaciones (...) se exige una actuación global que ponga fin a la desprotección de los viales y de las edificaciones y urbanizaciones recayentes a la Playa Norte, y que

mejore la situación de dicha playa en el tramo que fue objeto de la regeneración en su día ejecutada por la Dirección General de Costas (...)"

A la vista de esta grave situación, en el referido acuerdo plenario de fecha 28 de enero de 2010 se adoptaron, entre otros, los siguientes acuerdos:

"(...) El Ayuntamiento de Peñíscola insta al Gobierno de la Nación para que, a través del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino se adopten las medidas oportunas y se efectúen las inversiones necesarias para proteger el litoral Norte de Peñíscola de los temporales marinos (...) el Ayuntamiento de Peñíscola insta al Gobierno de la Nación y al Gobierno de la Comunidad Valenciana para que, en el ámbito de sus competencias, elaboren un protocolo de actuaciones, a corto plazo, para actuar en el caso de temporales marítimos (...) remitir el presente acuerdo al Presidente del Gobierno de la Nación, al Presidente del Gobierno de la Comunidad Valenciana, al Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, al Presidente de la Diputación Provincial de Castellón, a la Dirección General de Costas del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y al Jefe Provincial de Costas en Castellón (...)".

En la fase de alegaciones al informe municipal remitido a esta Institución, los autores de la queja insistieron en denunciar que llevaban soportando esta injusta situación desde el año 2001 y que, a pesar de las comunicaciones realizadas por el Ayuntamiento en el año 2010 a la Administración estatal, autonómica y provincial, no habían obtenido ninguna respuesta a las mismas.

Así las cosas, consideramos oportuno recordar que el artículo 3.c) del Real Decreto 903/2010, de 9 de julio, Reglamento sobre Evaluación y Gestión de Riesgos de Inundación (en adelante, REGRI), define la inundación en las zonas costeras como el anegamiento temporal o permanente de terrenos que no están normalmente cubiertos de agua a causa de mareas, oleaje, resacas o procesos erosivos de la línea de costa, y las causadas por la acción conjunta de ríos y mar en las zonas de transición.

Esta Institución consideró que la prevención y gestión del riesgo de inundación requiere una actuación coordinada entre las distintas Administraciones públicas e instituciones implicadas en materias relacionadas con las inundaciones, a partir de una clara delimitación de los objetivos respectivos, así como una coordinación con otras políticas sectoriales, entre otras, ordenación del territorio, protección civil, urbanismo y medio ambiente.

Recordamos en nuestra resolución, en este sentido, que con el objeto de llevar a cabo medidas concretas que eviten los daños causados en la Playa Norte de Peñíscola debido a los temporales marítimos, las Administraciones públicas con competencia sectorial en la materia pueden firmar los acuerdos o convenios de colaboración que sean necesarios.

En relación con la falta de actuación del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino (actual Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente), esta Institución carecía de competencia legal para dirigirle una recomendación, ya que dicha competencia corresponde al Defensor del Pueblo de España, a quién remitimos una copia de la resolución emitida a los efectos oportunos.

Ahora bien, respecto al silencio o falta de actuación de la Generalitat Valenciana, la Excma. Diputación Provincial de Castellón y el Excmo. Ayuntamiento de Peñíscola, esta Institución consideraba que la solución del grave problema que padecen los vecinos requería una actuación conjunta y coordinada desde las distintas Administraciones públicas.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana, a la Excma. Diputación Provincial de Castellón y al Excmo. Ayuntamiento de Peñíscola que, de forma coordinada y dentro de su respectivo ámbito competencial, incrementen sus esfuerzos para evitar los daños que injustamente están padeciendo, desde el año 2001, los vecinos de la Playa Norte como consecuencia de los temporales marítimos.

La aceptación, por todas las Administraciones, de la resolución emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1317728 nos manifestaba que, en fecha 13 de agosto de 2012, presentó ante el Ayuntamiento de La Vall d'Alcalà un escrito por el que entregaba, dada su condición de Ingeniero Técnico Industrial, un estudio sobre la eliminación de riesgos y barreras arquitectónicas en la localidad, para que fuera sometido a consideración por esa Corporación municipal. El promotor del expediente señalaba que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no había obtenido respuesta alguna al trámite que había sido dado a su petición.

La comunicación efectuada por la Administración, en el sentido de indicar que se tomaría en consideración las propuestas técnicas que, en materia de eliminación de barreras arquitectónicas, se realizaban en el informe entregado, deteminó el cierre del expediente de queja.

De otra parte, el ciudadano que instó la apertura y tramitación del expediente referenciado con el nº1300235, se dirigió a esta Institución señalando que los vecinos habían denunciado con reiteración ante el Concejal de Urbanismo del Ayuntamiento de Chiva, la deficiente recogida de aguas pluviales del campo de fútbol municipal de césped municipal, las cuales vierten a una calle que provoca la inundación de sótanos y garajes.

La comunicación remitida por la Administración implicada, en el que se indicaba que la misma se encontraba realizando estudios técnicos para determinar las causas de las inundaciones que se venían denunciando y, para a la vista de las mismas, adoptar las medidas oportunas tendentes a su solución, determinó el cierre del expediente de queja.

Por otro lado, el autor de la queja nº 1317507 nos indicaba que, en julio de 2002, se dictaron por la Alcaldía unos Decretos por los que el Ayuntamiento de Paterna aceptó y recepcionó definitivamente unas obras de urbanización y se procedió a la devolución de las fianzas aportadas, siendo uno de los efectos de la referida recepción por parte del Ayuntamiento, el inicio de la obligación de éste de conservar la urbanización.

El ciudadano señalaba en su escrito que, desde la fecha indicada, en reiteradas ocasiones se había puesto de manifiesto al citado Ayuntamiento por los vecinos de las calles 524 y 522, tanto mediante escritos como en las reuniones mantenidas con responsables

municipales, el lamentable estado de la calle, debido a que parte de la calzada no se encuentra pavimentada y los graves perjuicios que ello provoca a los vecinos de las mismas, pues cada vez que llueve, la vía pública se convierte en un gran barrizal que ocasiona un elevado riesgo de caídas al cruzar la calle, además de provocar la imposibilidad de acceder a las viviendas sin mancharse de barro, tanto si se accede andando como si se accede en coche, en cuyo caso el garaje queda manchado de barro, como se evidenciaba en las fotos que se adjuntaban.

Además, el autor de la queja señalaba que la falta de asfaltado de la calle conllevaba a que, en las ocasiones que pasan los servicios municipales de limpieza viaria en la urbanización, al ver que la calle no está asfaltada, pasen de largo sin realizar limpieza alguna.

Desde el año 2002, el Ayuntamiento de Paterna, como contestación a las reiteradas peticiones de que se procediese a la reparación de la calle, indicaba que se iba a proceder por los técnicos municipales a la reparación provisional con zahorras de los tramos deteriorados (solución insuficiente, según se alegaba, pues enseguida que llueve, la zahorra desaparece y vuelve el barrizal, quedando la calle en el estado que se aprecia en las fotos que se adjuntan), y que la reparación definitiva de la zona de referencia tendría lugar cuando se ejecutase la urbanización de los sectores 2 y 8 de este municipio (sectores a los cuales no corresponden dichas viviendas).

Así, el ciudadano aducía que desde hace 13 años, y a pesar de disponer esas viviendas de todas las licencias oportunas y cédula de habitabilidad, y venir satisfaciendo todos los impuestos que como zona urbana les corresponden (tasa de recogida de residuos, IBI por importe superior a los 1.000 euros en ambos casos, etc) viven en una calle que no cuenta con los servicios de asfaltado ni de limpieza viaria y que cada vez que llueve se convierte en un gran barrizal, que, además de ocasionar un elevado riesgo de caídas al cruzar la calle, les impide un acceso digno a sus viviendas.

Realizada nuestra petición de informe inicial, el Ayuntamiento nos remitió un informe, significando que *"(...) se deberá dar traslado del escrito remitido por el Síndic de Greuges, al Área de Sostenibilidad, por tratarse de una cuestión relacionada con el desarrollo del Planeamiento, que en ese ámbito en cuestión no se encuentra desarrollado. (Sectores 2 y 8) (...)"*.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, emitimos una resolución que se sustentaba en los argumentos que en ella se contenían y que procedemos ahora a exponer sumariamente.

De la información facilitada se desprendía que, no obstante manifestar el Ayuntamiento que se trata de *"una cuestión relacionada con el desarrollo del Planeamiento, que en ese ámbito en cuestión no se encuentra desarrollado",* el Ayuntamiento, a los efectos de otorgar las correspondientes licencias de construcción y de ocupación no ha dudado en todos estos años en conceder las mismas sin verificar que el proceso urbanizador hubiera ya finalizado con todos los requisitos legales y servicios públicos en condiciones por parte del promotor, siendo así que el estado de conservación y mantenimiento de esas vías públicas no es el óptimo ni el deseable, ya que se han detectado y existen desperfectos que deben ser objeto de una actuación especial por parte de los servicios municipales.

Ante dicha situación es preciso recordar que el artículo 18.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, preceptúa que entre los derechos de los vecinos está el de exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio; y entre los deberes está el de contribuir, mediante las prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.

El apartado 2 del artículo 25 de la citada Ley 7/1985 dispone que cualquier municipio ejercerá en todo caso competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en materia de pavimentación de vías públicas

Asimismo, el artículo 26.1.b) de la Ley 7/1985 señala que los Municipios deberán prestar en todo caso, los servicios siguientes: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas. Esos servicios públicos se financiarán sustancialmente mediante los recursos propios de las haciendas Locales (artículo 142 CE, 105 LBRL y 2 y concordantes de del TRLHL, entre los que se encuentran principalmente los tributos locales (impuestos, tasas y contribuciones especiales) que deben abonar los ciudadanos residentes en ese municipio.

De lo expuesto se desprende que el derecho de los vecinos de ese municipio a obtener una adecuada pavimentación de sus calles es correlativo a la obligación de ese Ayuntamiento de prestar tal servicio mínimo, ya sea de modo directo, ya en régimen de asociación con otros municipios o a través de la comunidad autónoma. Nos encontramos, pues, ante una obligación legal directamente exigible por los interesados y ello, naturalmente, sin perjuicio de las condiciones concretas de su establecimiento, o del deber de contribuir a sufragar el coste que ello suponga.

Esta Institución es consciente de que ese Ayuntamiento tiene que cumplir también con la obligación, impuesta por la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, de evitar el déficit presupuestario, y que está obligando a la Administración a adoptar medidas de ahorro.

También tuvimos presente que, como Administración Pública, el Ayuntamiento implicado tiene reconocida la potestad de organización, que alude al conjunto de poderes que le han sido atribuidos para la ordenación de los medios personales, materiales y reales que se le encomiendan con objeto de conseguir una mejor prestación de los servicios públicos; y que, igualmente, tiene reconocida potestad discrecional en algunos aspectos, o la posibilidad de elegir una entre varias alternativas legalmente indiferentes basándose en criterios extrajurídicos (de oportunidad o conveniencia) que la ley no predetermina, sino que deja a su propia decisión.

No obstante, y aunque esa Administración Local hubiera establecido una relación de prioridades para arreglar y mejorar las vías públicas, la escasez de medios económicos no puede ser una justificación total para que todavía no haya llegado el turno de mejora de unas calles que se construyeron hace años, por lo que se debería haber incluido, en la correspondiente partida presupuestaria, el crédito preciso antes de haberse incluido otros

conceptos presupuestarios destinados a cubrir servicios que no son mínimos ni obligatorios o a atender actividades no necesarias.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Paterna que, de acuerdo con las prioridades establecidas por el Ayuntamiento para el arreglo de las vías públicas durante 2013, se procediese a mejorar las condiciones de la urbanización referida en la queja, en cumplimiento de la obligación de atender los servicios mínimos municipales y antes de que se destinen recursos económicos locales a otros servicios y actividades que son secundarios y no obligatorios.

En el momento de elaborar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que el Ayuntaminto de Paterna nos informe de la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

3.3. Otros servicios locales

Como en años anteriores, la recogida y tratamiento de los residuos sólidos urbanos a través de contenedores ubicados en la vía pública, ha continuado centrando las quejas de los ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad.

En el expediente de queja nº 1316897, su promotor se dirigió nuevamente a esta Institución, denunciando las molestias que le ocasionaba la incorrecta utilización de los contenedores destinados al depósito de residuos sólidos urbanos en el municipio de Vinalesa.

En relación con esta problemática, es preciso recordar que esta Institución ya tramitó el expediente de queja referenciado con el nº 1210780, que tuvo por objeto esta misma cuestión y en la que, a resultas de la investigación efectuada, se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Vinalesa que adoptase *"cuantas medidas resulten precisas para garantizar tanto la adecuada utilización de los contenedores destinados al almacenamiento de residuos sólidos por parte de los ciudadanos como, y en su caso, el adecuado estado de conservación de las condiciones de salubridad de los mismos, especialmente en los lugares donde existan denuncias de los ciudadanos al respecto y, en cualquier caso, en la vía objeto del presente expediente"*.

La aceptación de dicha recomendación determinó el cierre del expediente de queja. A través de su nuevo escrito de queja, el ciudadano nos indicaba que, a pesar de dicha aceptación, el problema que viene padeciendo (y denunciando desde el año 2008) no se había visto solucionado.

En la comunicación remitida, la Administración local nos indicó que *"(...) el servicio de recogida domiciliaria de residuos se presta por el Ayuntamiento de Vinalesa de forma mancomunada a través de una mercantil. De acuerdo con lo estipulado en el contrato con la citada empresa, la limpieza de los contenedores se realiza dos veces al mes durante los meses de verano, y una vez al año el resto del año, no teniendo constancia de que las labores de limpieza por parte de la empresa concesionaria se estén incumpliendo (...)"*.

Del mismo modo, se señalaba en el informe remitido que *"(...) por parte del Ayuntamiento, se ha recordado a los vecinos la necesidad de que depositen la basura domiciliaria en los contenedores, manteniendo una actitud cívica para evitar molestias al resto de los vecinos derivadas de los olores y suciedad que se acumulan en los alrededores de los contenedores por el depósito de la basura fuera de los mismos, lo que es especialmente molesto en los meses de verano debido a que el calor propio de esta época del año origina que las molestias derivadas de malos olores se acentúen (...)".*

En relación con esta situación, se añadía por la Administración que *"(...) esta actitud incívica de algunos vecinos se trata de corregir por el Ayuntamiento para evitar las citadas molestias, pero es algo que requiere de la colaboración y actitud cívica de todos los vecinos para evitar estas situaciones, ya que ello provoca que aunque la limpieza de los contenedores se realice con la peridiocidad fijada en el contrato por parte de la empresa concesionaria del servicio, las molestias se sigan produciendo, especialmente en los meses de verano (...)".*

Finalmente, se concluía el informe señalando que *"(...) en cualquier caso, indicar que por parte del Ayuntamiento se ha intensificado la vigilancia con la finalidad de evitar y corregir estas actitudes dentro a pesar de las limitaciones presupuestarias y de personal que se tienen y que se han intensificado por la situación económica actual (...)".*

Del estudio de la documentación obrante en el expediente, se deducía que la ubicación de los contenedores en la zona objeto del presente expediente de queja y las molestias que genera la incorrecta utilización de los mismos, volvía a constituir el objeto del presente expediente de queja.

En relación con esta cuestión, esta Institución valoró positivamente los esfuerzos que se habían adoptado desde la Administración, en el sentido marcado por la recomendación que fue emitida a resultas de la tramitación del expediente de queja nº 1210780 y que persiguía paliar las molestias que, fundamentalmente por malos olores, viene padeciendo el interesado, según expone, desde el año 2008.

En todo caso, destacamos, asimismo, que a pesar de lo anterior, y así lo reconoce la propia Administración en su informe, dichas molestias no se habían visto totalmente eliminadas, debido principalmente, según se argumentaba, a la actuación de los propios usuarios del servicio.

En este sentido, estimamos oportuno recordar, en el mismo sentido en el que ya nos pronunciamos en nuestra anterior resolución, que, en el ámbito de sus competencias, las entidades locales deben diseñar y poner en práctica, en orden a dar cumplimiento a sus funciones de recogida de residuos sólidos urbanos, un sistema de distribución de contenedores que, lógicamente, puede no parecer adecuado a quienes se vean afectados por el mismo. No obstante, éste no puede ser por si mismo un argumento bastante como para justificar la aceptación de una solicitud de modificación del mismo, en la medida en la que con ello se afectaría a otros vecinos que, en buena lógica, podrían hacer valer el mismo tipo de argumento, convirtiendo en inviable el completo sistema de recogida de residuos sólidos urbanos.

No obstante ello, y dada la alta capacidad que presenta la colocación de contenedores para afectar las condiciones de salubridad en la que se desenvuelven los ciudadanos, la colocación de contendores en la vía pública destinados a acumular la basura hasta el momento de su recogida debe ser objeto de un especial control por parte de las autoridades municipales, en aras a garantizar el correcto uso de estos dispositivos por parte de todos los ciudadanos.

Como ya tuvimos ocasión de señalar en su momento, y en especial, esta obligación determina que las autoridades locales deban adoptar cuantos medios resulten precisos para garantizar que:

a) se cumplan los horarios de depósito de la basura por parte de los usuarios,
b) se controlen y, en su caso, se sancionen las conductas de quienes, en una muestra de poco civismo, depositen la basura fuera y junto a estos dispositivos y
c) para que, en caso de que ésta última circunstancia se produzca, se garantice la recogida y limpieza de los contenedores instalados y de sus inmediaciones.

Estas medidas deben resultar especialmente intensas, en todo caso, en aquellas zonas en las que, como consecuencia de las denuncias cursadas por los vecinos, se tenga constancia fehaciente de la efectiva lesión que a las deseables condiciones de salubridad del entorno están produciendo estos dispositivos de recogida de residuos sólidos urbanos.

En atención a ello, y atendidas las circunstancias que se ponen de manifiesto tras la lectura de los documentos que integran el expediente de queja, y ante la persistencia del problema denunciado a pesar de las medidas que vienen siendo adoptadas hasta el momento por esa Administración, entendemos que sería aconsejable que se mantuviesen e intensificasen las medidas precisas para paliar las molestias que viene padeciendo el autor de la queja.

Por cuanto antecede, se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Vinalesa que, en el ámbito de sus competencias, continuase adoptando las medidas que resulten precisas para garantizar tanto la adecuada utilización de los contenedores destinados al almacenamiento de residuos sólidos por parte de los ciudadanos como, y en su caso, el adecuado estado de conservación de las condiciones de salubridad de los mismos, especialmente en los lugares donde existan denuncias de los ciudadanos al respecto y, en cualquier caso, en la vía objeto del presente expediente.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1212410 manifestaba que había denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Gata de Gorgos las molestias que padecía en su vivienda como consecuencia de la falta de limpieza de los contenedores soterrados y del depósito de desperdicios que acumulan los vecinos fuera de los mismos a cualquier hora del día.

Por su parte, el Ayuntamiento de Gata de Gorgos nos remitió un informe en el que nos indicaba que *"(...) la ubicación elegida para los contenedores viene sujeta por el cumplimiento de las distancias y ratios marcados por el Plan Integral de Residuos, intentando evitar además el estar justo delante de la fachada de ninguna vivienda.*

Teniendo en cuenta dichas premisas y la superficie necesaria para instalación de los contenedores soterrados se eligió la mejor ubicación posible (...)".

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insistió en destacar que *"(...) nosotros hablamos de la limpieza alrededor de los contenedores. Cuando un vecino deja en el suelo una bolsa de basura con líquidos, restos de salsas, de aceite, etc. (...) lo que pedimos al Ayuntamiento es que vigile el comportamiento de los que echan basuras. El Ayuntamiento ha pegado unos carteles que indican a los vecinos el horario para depositar las bolsas de basura, prohibido antes de las 20 horas. Nadie respeta ese cartel. La gente viene a todas horas del día sin que nadie intervenga (...)".*

En consecuencia, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Gata de Gorgos que siguiese adoptando todas las medidas que sean necesarias para mantener limpia la zona de los contenedores y lograr el cumplimiento de la normativa municipal en lo que se refiere al horario del depósito de las basuras.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

En otro orden de cuestiones, la actuación de la Administración frente a los comportamientos incívicos de consumo de alcohol en la vía pública y las molestias que de él se derivan, ha constituido objeto de quejas durante este año.

Así, y a título de ejemplo, en la queja nº 1213443, las personas afectadas denunciaban la pasividad municipal ante las denuncias que habían interpuesto en relación con las prácticas de consumo de alcohol en la vía pública (usualmente conocida como "botellón" y enmarcada en el más reciente fenómeno conocido como "tardeo") por parte de grupos de jóvenes en la Plaza 25 de mayo de la ciudad de Alicante. Los interesados relataban en su escrito las molestias que, por ruido y suciedad, deben soportar injustamente.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Alicante reproducía el contenido del informe emitido al efecto por el Intendente General Jefe de la Policía Local. En este sentido, se señalaba que *"(...) la Policía Local de Alicante está realizando esta labor de control, si bien hay que decir que el hecho de que este consumo se produzca en un horario atípico de lo que sería un "botellón" nocturno, unido al hecho de que en la plaza existen establecimientos autorizados que cuentan con veladores y terrazas donde se consumen bebidas, hace en ocasiones dificultoso discernir quienes son susceptibles de ser multados o amonestados (...)".*

Del mismo modo, en el citado informe se señalaba que *"(...) en lo concerniente al servicio que se presta en horario diurno, durante los sábados, se monta desde las 11:30 h con dos agentes destinados ex profeso, uno en la plaza 25 de mayo y otro en la calle Balmes y adyacentes. La actuación de estos agentes se desarrolla evitando que se consuma bebidas alcohólicas aportadas por los propios ciudadanos, respetando aquellos que consumen bebidas en las terrazas de los locales autorizados y que, por la configuración de estos establecimientos, en ocasiones los ciudadanos se encuentran de pie (...)".*

Por otra parte, el informe indicaba que *"(...) en lo referente a los refuerzos policiales específicos del periodo estival, se generó Orden para la Unidad Operativa del servicio*

nocturno (...) en la que se ordenan a dos o tres patrullas, dependiendo de las necesidades del servicio, la vigilancia periódica de la zona en cuestión (...)".

En este sentido, creemos importante destacar que las referidas medidas se encuentran establecidas para el horario nocturno, no indicándose las medidas adoptadas, en el mismo sentido, para los periodos estivales en el horario al que se refiere la queja de los ciudadanos (horario diurno).

Finalmente, el informe emitido concluía que *"(...) con respecto a las denuncias efectuadas por el consumo de bebidas alcohólicas en vía pública en horario nocturno, en el periodo comprendido de 1 de enero hasta el 9 de diciembre, se han levantado 69 actas efectivas (...)*". Es de notar que, sin embargo, el informe no aportaba información sobre las denuncias cursadas por el mismo motivo en el horario sobre el que versan las quejas de los interesados (horario diurno).

En relación con el objeto del presente expediente, que se centra esencialmente en las denuncias cursadas por los interesados frente a las molestias que se derivan de las aglomeraciones de personas en la vía pública y del consumo de alcohol por parte de estos (fenómeno conocido como 'botellón'), procede lógicamente recordar que el consumo y la dispensación de alcohol en la vía pública está expresamente prohibido por la Ley 1/2003 de 1 de abril, por la que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Drogodependencias y otros trastornos adictivos –artículo 18.4-.

La competencia para la inspección y sanción de estos comportamientos reside en los Ayuntamientos, sin perjuicio de que atendiendo a la dimensión del problema puedan obtener colaboración de otras entidades de ámbito superior.

Junto a la cuestión abordada, relativa al consumo de alcohol en la vía pública, el presente expediente de queja planteaba también las denuncias que sus promotores exponen por las molestias que, por contaminación acústica esencialmente, provoca la conglomeración de personas que acuden a los citados "botellones" y que ocasiona a los vecinos padecimientos injustos.

En este sentido, y aun cuando esta Institución debía valorar positivamente la actuación desplegada por esa Administración para paliar el problema que afecta a los autores de la queja, a luz de las medidas adoptadas y expuestas en su informe, no es menos cierto que la propia denuncia de los interesados y la situación descrita en el informe, no viene sino a reflejar la complejidad de la problemática a la que nos enfrentamos y su persistencia en el tiempo, a pesar de las citadas actuaciones municipales.

Por todo ello, consideramos que sería deseable que la Administración implicada, actuando en la línea que viene desplegándose en los últimos tiempos, intensificase sus actuaciones con la finalidad de contribuir a la erradicación de las molestias que, injustamente, vienen padeciendo los autores de la queja y los vecinos de las vías públicas afectadas.

A mayor abundamiento, de la lectura de los mismos documentos, se deduce que el Ayuntamiento de Alicante no había realizado, a pesar de las denuncias formuladas por los autores de la queja, mediciones sonométricas que permitieran determinar la realidad

de las molestias que habían sido puestas en su conocimiento y que permitirían adoptar las medidas protectoras pertinentes.

En atención a ello, se deducía, y así hicimos constar en nuestra resolución, la necesidad de que los servicios técnicos municipales del Ayuntamiento de Alicante, girasen visita de inspección a las vías públicas de referencia y, en especial, a las actividades ubicadas en la misma, realizando las mediciones sonométricas pertinentes que permitiesen determinar la existencia de infracciones a las normativa vigente en materia de prevención de la contaminación acústica, adoptando, en su caso, las medidas protectoras que resulten pertinentes.

Por todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que, en relación con las prácticas de consumo de alcohol en la vía pública, continuase adoptando las medidas que resulten precisas para la comprobación y seguimiento de estas conductas, tramitando las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores por dispensación y consumo de alcohol.

Del mismo modo, y en relación con las molestias que los vecinos vienen padeciendo injustamente por la conglomeración de personas en los locales sitos en la plaza de referencia y en la vía pública (como consecuencia directa de los botellones que se producen en la misma) se recomendó que se adoptasen cuantas medidas resulten precisas para determinar la intensidad de las molestias denunciadas y, en su caso, para paliar o minimizar el impacto que las mismas provocan en el derecho de los ciudadanos al disfrute de un medio ambiente adecuado.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Finalmente, en relación con la queja nº 1212614, reflejada en la página nº 247 del Informe anual de 2012, el Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona aceptó nuestra recomendación consistente en que adoptara todas las medidas que sean necesarias para lograr la limpieza, desinfección y desratización del sótano, con el objeto de garantizar unas adecuadas condiciones higiénico-sanitarias del mismo.

4. Ordenación y control del tráfico urbano

4.1. Ordenación del tráfico urbano

El autor de la queja nº 1213473 denunciaba las molestias que venía padeciendo como consecuencia del cambio de las normas de aparcamiento en la calle en la que reside en Aspe. En concreto, el interesado relataba que al haberse variado la acera en la que se autorizan los aparcamientos, los vehículos circulaban en el tramo de vía pública cercana a su vivienda, lo que provocaba choques frecuentes de camiones de gran tonelaje contra el balcón volado de su vivienda.

El interesado señalaba que, a pesar de las gestiones realizadas, no había obtenido una solución al problema planteado.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Aspe nos informaba de las medidas adoptadas para paliar las molestias que venía padeciendo el autor de la queja. En

particular, se señalaba que *"(...) en atención a quejas de vecinos y tras un estudio por los técnicos de este Ayuntamiento, recientemente ha tenido lugar una actuación municipal de reordenación del tráfico rodado del Barrio del Castillo, así como de los estacionamientos por la calle Virgen de Fátima (...)"*.

En este sentido, se señalaba que *"(...) para evitar molestias y posibles daños en los inmuebles y vehículos estacionados, la circulación por la calle Virgen de Fátima se ha restringido y limitado a turismos y vehículos de hasta 3 toneladas (...)"* y que *"(...) para facilitar el tráfico en la calle Virgen de Fátima y evitar la acumulación de la suciedad bajo de los vehículos se ha regulado el estacionamiento de manera alternativa y semestralmente en ambos lados y sólo para turismos (...)*".

En relación a los daños denunciados por el autor de la queja, la Administración implicada señalaba que los mismos *"(...) han sido ocasionados al rozar una caja de camión con las escuadras de sujeción de su aparato de aire acondicionado que tiene instalado sobre el balcón volado de su vivienda ya que dichas escuadras sobresalen de la línea de la acera, invadiendo la vertical de la calzada (...)"*. En relación con esta cuestión se señalaba que *"(...) desde el Ayuntamiento de Aspe y en repetidas ocasiones se le ha instado al autor de la queja para que cambie de lugar el aparato de aire acondicionado que tiene sobre el balcón ya que sus escuadras invaden la vertical de la calzada, para evitar daños en el mismo y en las cajas de los pequeños camiones de transporte de mercancías (...)"*.

Así las cosas, el objeto del presente expediente de queja se centraba en las molestias que, por las condiciones del tráfico de la calle en la que reside, venía padeciendo el promotor del mismo. En este sentido, la Administración implicada nos había comunicado las actuaciones realizadas con la finalidad de paliar dichas molestias y que, básicamente, habían consistido en la adopción de medidas de prohibición de vehículos de gran tonelaje y la modificación del sistema de aparcamiento en la vía en cuestión.

En su resolución, esta Institución no pudo sino valorar de forma positiva las medidas adoptadas con la finalidad de lograr la minimización de las molestias denunciadas por el interesado, que redundan en la mejora de las condiciones de disfrute del derecho a un medio ambiente adecuado de los ciudadanos que habitan en la vía objeto del expediente.

No obstante lo anterior, el ciudadano refería en su escrito de alegaciones que las medidas adoptadas, que se concretaban en la prohibición de circulación de vehículos de gran tonelaje y, con ello, la instalación de la señalización necesaria al efecto, no había paliado la circulación de camiones por la calle, que hacen caso omiso a las nuevas normas circulatorias aprobadas.

En atención a dichas manifestaciones del interesado, consideramos que sería conveniente que los agentes de la Policía Local intensificasen sus actuaciones a los efectos de constatar la realidad de las denuncias formuladas por el interesado y, en su caso, de sancionar dichos comportamientos infractores.

En este sentido, es preciso tener en cuenta que, ante un cambio en las normas de circulación en una vía, en muchas ocasiones los conductores siguen operando conforme a la anterior regulación, siendo por ello preciso redoblar los esfuerzos a los efectos de hacer cumplir la nueva reglamentación.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno sugerir al Ayuntamiento de Aspe que intensificase la vigilancia en la vía objeto del expediente a los efectos de constatar y, en su caso, sancionar, los comportamientos infractores de las nuevas normas de circulación en la misma. La aceptación de la sugerencia emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otro lado, las molestias que se derivan de la circulación del tráfico de vehículos de gran tonelaje constituyó asimismo el objeto del expediente de queja nº 1213580. En este caso, el interesado denunciaba las molestias que, injustamente, venía padeciendo como consecuencia del intenso tráfico de camiones de gran tonelaje que discurre por la carretera que se encuentra frente a su vivienda. La persona afectada señalaba que había solicitado al Ayuntamiento de Xeresa la adopción de medidas correctoras, sin haber obtenido, a pesar de ello, una solución al problema planteado.

En la comunicación remitida, la citada Administración nos comunicaba las medidas adoptadas con la finalidad de paliar el problema denunciado por el interesado; medidas que se concretaban en el control diario del tráfico de camiones de gran tonelaje por parte de la Policía Local y la conclusión de un acuerdo verbal de control por parte de los propietarios del comercio ubicado en la calle objeto del presente expediente.

Del mismo, el Ayuntamiento señalaba que hasta solucionar el problema, se comprometía a continuar con el seguimiento y las medidas de control indicadas.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial. En especial, el promotor del expediente de queja señalaba en su escrito que, a pesar de las medidas adoptadas por esa Administración, las molestias causadas por la circulación de camiones de gran tonelaje persistían.

De la lectura de los documentos que integraban el expediente de queja se deducía que la Administración implicada, a raíz de las denuncias cursadas por los interesados, había procedido a arbitrar un conjunto de medidas destinadas a paliar las molestias que aquellos sufrían como consecuencia de la circulación de vehículos de gran tonelaje por la vía pública de referencia.

A la vista de dichas medidas, esta Institución no pudo sino hacer una valoración positiva de las mismas, en la medida en la que las mismas tendían a la efectiva protección del derecho a un medio ambiente saludable. No obstante ello, de la lectura tanto de las alegaciones formuladas por el interesado, como del informe remitido por la Administración, era posible deducir que el problema todavía no había sido completamente solucionado, persistiendo la circulación de los vehículos de gran tonelaje por la vía pública.

En este sentido, estimamos preciso tener en cuenta que el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, mediante el cual se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en su artículo 7, atribuye a los municipios las competencias en materia de regulación y vigilancia del tráfico

urbano, al establecer que *"[...] se atribuyen a los municipios, en el ámbito de esta ley, las siguientes competencias:*

a) La ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, como la vigilancia de estas mediante agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan y la sanción de estas cuando no esté expresamente atribuida a otra administración.

b) La regulación, mediante ordenanza municipal de circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso de las calles por parte de los peatones, así como el establecimiento de medidas de estacionamiento limitado con el fin de garantizar la rotación de los aparcamientos, prestando una especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad que tienen reducida su movilidad y que utilicen vehículos, todo ello con el fin de favorecer su integración social [...]".

Por otra parte, el artículo 57 del citado Real Decreto legislativo 339/1990, establece que:

"Corresponde al titular de la vía la responsabilidad del mantenimiento de la misma en las mejores condiciones posibles de seguridad para la circulación y la instalación y conservación en ella de las adecuadas señales y marcas viales. También corresponde al titular de la vía la autorización previa para la instalación en ella de otras señales de circulación. En caso de emergencia, los Agentes de la autoridad podrán instalar señales circunstanciales sin autorización previa.

La autoridad encargada de la regulación del tráfico será responsable de la señalización de carácter circunstancial en razón de las contingencias del mismo y de la señalización variable necesaria para su control, de acuerdo con la legislación de carreteras".

Finalmente, es menester tener presente que los Tribunales de Justicia vienen declarando con reiteración que las molestias acústicas por encima de los límites legales inciden perniciosamente sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), por lo que, resulta de todo punto ineludible su firme protección por parte de los poderes públicos (por todas, Sentencias del Tribunal Constitucional de 24 de mayo de 2001 y 23 de febrero de 2004 y Sentencias del Tribunal Supremo de 23 de febrero de 2001, 26 de abril de 2003, 19 de octubre de 2006, 12 de noviembre de 2007 y 13 de octubre de 2008).

Asimismo, resulta ineludible significar que el artículo 17.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que *"toda persona tiene derecho a gozar de una vida y un medio ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado".*

Consideramos que sería conveniente que en el presente caso, y con la finalidad de erradicar o, en su caso, paliar, las molestias que venían padeciendo injustamente los titulares del expediente de queja, la Administración continuase impulsando las medidas

preventivas descritas en su informe en relación con la circulación de vehículos de gran tonelaje o, en caso de que las mismas se constatasen como insuficientes, adoptase nuevas medidas tendentes a garantizar a los ciudadanos que residen en el entorno de la vía pública de referencia, el disfrute efectivo del derecho a un medio ambiente saludable.

Por ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Xeresa que, en el presente supuesto, continuase impulsando las medidas preventivas que habían sido acordadas en el presente expediente para lograr la minimización de las molestias causadas por la circulación de vehículos de gran tonelaje en la vía pública de referencia y, si las mismas se revelasen como insuficientes a dicho objeto, que diseñase nuevas medidas idóneas al efecto.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

De otra parte, la autora de la queja nº 1213902 se dirigió a esta Institución señalando que, habiendo presentado dos escritos ante el Ayuntamiento de Gata de Gorgos, en fechas 27 de febrero y 17 de julio de 2012, por los que denunciaba las molestias que venía padeciendo como consecuencia de la incorrecta utilización por parte de sus usuarios de un aparcamiento municipal, sito junto a su vivienda, no había obtenido ni una respuesta ni una solución al problema que exponía en los mismos.

Según relataba la interesada, la pared de su casa está recubierta de placas de aluminio onduladas y los coches, al aparcar, suelen golpear las mismas, dañándolas.

En la comunicación remitida, el citado Ayuntamiento nos envió una copia de la resolución adoptada en relación con la posible existencia de una responsabilidad patrimonial de la Administración. Dicha resolución concluía que *"(...) no procede indemnización ni reconocimiento de responsabilidad patrimonial por los hechos objeto de la queja, ya que no derivan de ningún funcionamiento normal o anormal del servicio público sino de la actuación de los vehículos a los que deberá dirigirse (...)"*.

El presente expediente de queja se centra en las molestias y desperfectos que el funcionamiento de un parking ocasiona en la vivienda, propiedad de la interesada. De acuerdo con el informe emitido por la Administración, no esa posible deducir la existencia de responsabilidad patrimonial de la misma, al considerarse que los daños denunciados no se derivan del anómalo funcionamiento de un servicio público, sino de la actuación de los particulares, usuarios del parking de referencia.

Con independencia de la posible existencia de una responsabilidad de la Administración, consideramos que el informe emitido por la Administración no hacía referencia a la principal de las solicitudes planteadas por la interesada, como es la adopción de las medidas precisas para evitar que, en el futuro, pudieran seguir produciéndose unos daños que, con independencia de a quién sean imputables, son reconocidos por la Administración.

En este sentido, y a partir del relato de los hechos que realizaban tanto la Administración como la interesada, coincidentes en sus elementos relevantes, esta Institución no podía sino entender que sería preciso que, por los servicios técnicos municipales, se elaborasen los oportunos informes técnicos con la finalidad de

determinar las medidas a adoptar para paliar o, en la medida de las posibilidades, minimizar los daños que viene sufriendo la interesada por la incorrecta utilización del parking por parte de sus usuarios.

Con apoyo en este razonamiento, recomendamos al Ayuntamiento de Gata de Gorgos que, por parte de los servicios técnicos municipales, se procediese a realizar los estudios técnicos precisos que permitan la adopción de las medidas idóneas para paliar o, en su caso, minimizar, los daños que viene sufriendo la interesada por la incorrecta utilización del parking de referencia.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que el Ayuntamiento de Gata de Gorgos nos comunique la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1304433 manifestaba que, en fecha 29 de noviembre de 2012, presentó ante el Ayuntamiento de Picassent un escrito por el que solicitó una contestación expresa sobre la tramitación de expedientes sancionadores por incumplimiento de las ordenanzas municipales vigentes en materia de estacionamientos en el centro histórico del municipio, sin que a pesar del tiempo transcurrido hubiera obtenido una respuesta al respecto.

Según relataba el promotor del expediente, dicha petición fue formulada al haber sido informado de que, por parte del Ayuntamiento, no iban a sancionarse los estacionamientos irregulares en el centro histórico del municipio, en contra de lo prevenido en las Ordenanzas municipales.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Picassent nos señalaba que *"(...) el área de actuación se caracteriza porque la anchura de las calles es muy pequeña y las viviendas están muy cercanas unas con otras. A ello se le suma el inconveniente de las pendientes de las calles, junto con la estructura urbana del municipio, que provoca que en episodios de lluvia intensa se impida el tránsito de los vecinos (...)"*.

En atención a ello, según nos informaba, *"(...) la zona remodelada fue acondicionada, fundamentalmente, para el tránsito de peatones, en razón de las características apuntadas en el apartado anterior. Se colocaron señales verticales con la indicación correspondiente(...)"*. Del mismo modo, se señalaba que *"(...) igualmente, existen señales que advierten de la prohibición de aparcar, así como también de que se permite el acceso de los vehículos a los garajes por parte de sus propietarios (...)"*.

En relación con el objeto del expediente, se señalaba que *"(...) no es cierto, como afirma el denunciante, que el Ayuntamiento no haga cumplir con la normativa de tráfico, puesto que los agentes de la Policía Local sancionan todos aquellos casos en que existe un entorpecimiento efectivo de la circulación peatonal (...)"*.

Finalmente, se señalaba que *"(...) las características de la zona, con presencia de multitud de garajes en las viviendas, inducen a que exista una frecuente presencia de vehículos estacionados en la calzada, que pertenecen fundamentalmente a los vecinos de aquella, de forma que, excepto los casos más clamorosos de obstrucción al tránsito de peatones, la actuación municipal es, ciertamente, más flexible o relajada (...)"*.

A la vista de lo anterior, el informe emitido concluía que *"(...) nos encontramos ante una zona con unas peculiares características urbanas que condicionan la actuación municipal en materia de regulación del tráfico, que en este punto trata de conjugar el control de aquellos casos en que se produce una obstaculización grave al tránsito de vehículos y personas, con la prudencia en aquellos casos en que se trata de la entrada y estacionamiento de vehículos pertenecientes a vecinos de la zona (...)".*

De la lectura de los informes emitidos por la Administración, se deducía que la misma viene efectuando las actuaciones precisas para regular el tráfico en las vías urbanas del municipio, lo cual no puede ser valorado sino positivamente por esta Institución.

En relación con esta cuestión, es preciso recordar que el artículo 7 del Real Decreto legislativo 339/1990, de 2 de marzo, mediante el cual se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, atribuye a los municipios las competencias en materia de regulación y vigilancia del tráfico urbano, al establecer que:

"(...) se atribuyen a los municipios, en el ámbito de esta ley, las siguientes competencias:

a) La ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, como la vigilancia de estas mediante agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan y la sanción de estas cuando no esté expresamente atribuida a otra administración.

b) La regulación, mediante ordenanza municipal de circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso de las calles por parte de los peatones, así como el establecimiento de medidas de estacionamiento limitado con el fin de garantizar la rotación de los aparcamientos, prestando una especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad que tienen reducida su movilidad y que utilicen vehículos, todo ello con el fin de favorecer su integración social.

c) La inmovilización de los vehículos en vías urbanas cuando no se encuentren provistos del título que habilite el estacionamiento en zonas limitadas en tiempo o excedan la autorización concedida hasta que se consiga la identificación de su conductor.

La retirada de los vehículos de las vías urbanas y su posterior depósito cuando obstaculicen o dificulten la circulación o impliquen un peligro para ésta o se encuentren incorrectamente aparcados en las zonas de estacionamiento restringido, en las condiciones previstas para la inmovilización en este mismo artículo".

Con el objeto de cumplir estas competencias, la normativa sobre tráfico atribuye a los agentes de la autoridad encargados de su ejercicio varios instrumentos, como son, por ejemplo, los contenidos en el artículo 85 del texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, que determinan que la Administración podrá retirar el vehículo, entre otros, siempre que constituya peligro, cause graves perturbaciones a la circulación de vehículos o peatones o deteriore algún

servicio o patrimonio público o cuando un vehículo permanezca estacionado en los carriles o partes de las vías reservados exclusivamente para la circulación o para el servicio de determinados usuarios y en las zonas reservadas a la carga y descarga, o en el artículo 93 del Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación, que señala que queda prohibido estacionar, entre otros, "*sobre las aceras, paseos y demás zonas destinadas al paso de peatones*".

De las disposiciones trascritas se deduce, pues, que, de acuerdo con el sistema normativo establecido en materia de tráfico, corresponde a los municipios asegurar el adecuado uso de las vías urbanas, garantizar la existencia de aparcamiento y el uso para los viandantes de las calles y velar por el adecuado cumplimiento de las normas de tráfico, e imponer sanciones y adoptar las medidas cautelares que resulten pertinentes de acuerdo con la legislación vigente.

En este sentido, esta Institución no entró a valorar ni establecer la idoneidad de las posibles medidas a adoptar para paliar los problemas que los aparcamientos y utilización de la vía pública en una zona de especiales características, como aquella que constituye el objeto del presente expediente, provocan a las condiciones del tráfico. Se considera que cualquier posible solución es una cuestión que debe ser valorada por la Administración implicada, puesto que no resulta menester del Síndic de Greuges suplantar la capacidad de autoorganización que, dentro del ámbito de sus competencias, corresponde a las entidades locales.

Por el contrario, los Ayuntamientos deben gozar de plena libertad a la hora de planificar las medidas encaminadas a satisfacer las obligaciones y ejercer las competencias que les vienen atribuidas por Ley, siendo competencia de esta Institución, eso si, detectar y poner de manifiesto aquellas actuaciones que, entrando en el ámbito de aquéllas, lesionen los derechos constitucionales o estatutarios de los ciudadanos, reclamando al mismo tiempo, en defensa de estos, una actividad administrativa tendente a su solución.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno sugerir al Ayuntamiento de Picassent que, en relación con el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas en materia de ordenación y control del tráfico urbano, continuase adoptando las medidas que resultasen pertinentes para garantizar las adecuadas condiciones del tráfico urbano actualmente existentes en la zona objeto del presente expediente de queja. La aceptación de la sugerencia emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1317235 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 6 de junio de 2013, había denunciado las molestias que padece para entrar el vehículo en el vado permanente debido a la colocación de mesas y sillas en la vía pública por parte de un establecimiento.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos informe al Ayuntamiento de Pilar de la Horadada, quien, a través del atestado emitido por el Inspector-Jefe de la Policía Local, nos indicaba que *"(...) la terraza autorizada ocupa la banda de estacionamiento y en el supuesto de no existir dicha terraza, la banda estaría ocupada por vehículos estacionados. Resulta difícil entender que pueda acceder a su garaje cuando la zona de estacionamiento ubicada enfrente está ocupada por vehículos estacionados y no pueda entrar a su vado cuando dicha zona se encuentra ocupada por sillas y mesas del local, aun cuando ocupen la misma área, a tal efecto es importante*

decir que la anchura de la terraza es de dos metros, coincidente con la banda de estacionamiento. Que se ha ordenado a los funcionarios de Policía Local inspección a fin de comprobar si el peticionario de la terraza excede de los límites autorizados, resultando que la terraza se halla dentro de los límites autorizados (...)".

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en denunciar que la inspección policial no constató los siguientes datos importantes: *"(...) los metros de la fachada del bar; la distancia de las mesas y las sillas a la fachada del establecimiento y no se inspeccionó las numerosas mesas y sillas ubicadas por el establecimiento enfrente de mi casa en el Paseo Marítimo Sardinero, nº 67, 65 y 63 (...). Este local sólo dispone de 5 metros lineales de fachada (...) de conformidad con lo dispuesto en sus ordenanzas debiera disfrutar de 10 m2= 5 metros lineales por 2 metros de ancho (banda de estacionamiento), pero realmente ocupa 7,5 metros lineales por 2,20 metros de ancho de las vallas de madera anclada solamente a la vía pública equivalente a 16,50 m2. No los 14 m2 autorizados. Y en el Paseo Marítimo Sardinero nº 67, 65 y 63, a 50 metros de la fachada de su establecimiento (...) contradiciendo sus propias ordenanzas en lo referente a terrazas de bares, "sólo se puede colocar mesas y sillas como máximo a 20 metros lineales de la fachada del Bar" (...)".*

Asimismo, el autor de la queja explicaba que la anchura de la terraza no coincide con la banda de estacionamiento, ya que no ocupa 2 metros, sino 2,20 metros, que es la medida de las vallas de madera ancladas sobre la calzada.

Con apoyo en estas consideraciones, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Pilar de la Horadada que, previa medición de los metros de la fachada del bar, de la distancia de las mesas y las sillas a la fachada del establecimiento (incluyendo las situadas en el Paseo Marítimo Sardinero) y de las vallas de madera ancladas sobre la calzada, adoptase las medidas necesarias para evitar el incumplimiento de la ordenanza municipal reguladora de la ocupación de la vía pública con mesas y sillas, y facilitar el acceso a la cochera del autor de la queja.

En el momento de la redacción del presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que el Ayuntamiento de Pilar de la Horadada nos comunique la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

Por último, el autor de la queja nº 1317441 manifestaba su disconformidad con la resolución emitida por el Teniente de Alcalde Delegado de Policía y Seguridad del Ayuntamiento de Benicarló de fecha 4 de marzo de 2013, en la que, en relación con la anterior queja nº 109488, referida a la tarjeta de entrada a la zona peatonal del casco antiguo, se indica que el Síndic de Greuges cerró la queja, omitiendo que la causa del cierre fue la falta de aceptación por parte del Ayuntamiento de la recomendación emitida por el Síndic con fecha 13 de junio de 2011.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos al Ayuntamiento de Benicarló un informe sobre las razones por las que se omitió indicar en la referida resolución del Teniente de Alcalde Delegado de Policía de fecha 4 de marzo de 2013 que la causa del cierre de la queja nº 109488 fue la falta de aceptación de la Recomendación emitida por el Síndic de Greuges con fecha 13 de junio de 2011.

En contestación a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento nos adjuntó un informe emitido por el Intendente-Jefe de la Policía Local en el que se indicaba que, a su juicio, resulta *"(...) indiferente que en el Decreto del Concejal figure o no de forma expresa la aceptación de las recomendaciones (...)"*.

El repetido Decreto de fecha 4 de marzo de 2013 contiene un párrafo con el siguiente contenido: *"(...) con anterioridad a esta petición, se recibió otras idénticas realizadas por el Sr. (...), sin que a la presente se haya aportado documentación adicional que desvirtúe o haga modificar las resoluciones anteriores, en que se denegó la tarjeta de acceso, habiendo sido incluso parte el Síndic de Greuges, que, en escrito de fecha 13 de julio de 2011 dirigido al Alcalde comunica la resolución de cierre de la queja presentada por el Sr. (...)"*.

En el referido escrito de fecha 13 de julio de 2011, esta Institución comunicó al Alcalde lo siguiente:

"Acusamos recibo de su último informe en el que nos comunica la no aceptación de la recomendación que le dirigimos con fecha 13 de junio de 2011.

Tras su estudio, le comunico que resuelvo el cierre de la presente queja, informándole de que la misma será incluida en el informe anual a Les Corts correspondiente a la gestión de esta Institución".

Así las cosas, si bien las recomendaciones que emite esta Institución no son vinculantes para la Administración, considerábamos (y así lo expusimos en nuestra resolución), dicho sea con todos los respetos, que la información contenida en el referido párrafo del Decreto de fecha 4 de marzo de 2013 resultaba incompleta porque omitía que el cierre de la queja se debió a la falta de aceptación de nuestra recomendación de fecha 13 de junio de 2011.

El Intendente-Jefe de la Policía Local de Benicarló entendía que esta omisión era "indiferente". No obstante, el significado del párrafo cambia según se incluya o no el dato omitido. Tal y como aparece en el Decreto de fecha 4 de marzo de 2013, al no especificarse la causa del cierre, se podría entender que el Síndic de Greuges cerró el expediente porque consideraba correcta la actuación del Ayuntamiento. Sin embargo, si se especifica que el cierre de la queja se debió a la falta de aceptación de la Recomendación de fecha 13 de junio de 2011, se despeja cualquier duda o equívoco en la interpretación de dicho párrafo.

En consecuencia, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Benicarló que la información sobre el resultado de las investigaciones realizadas por esta Institución sea plena y completa, sin omitir ningún dato, como la no aceptación de nuestras recomendaciones. La no aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

4.2. Expedientes sancionadores

El autor de la queja nº 1213812 expresaba que se le había impuesto una sanción de tráfico sin haberse seguido el procedimiento sancionador legalmente establecido y, que

pese a haber solicitado la práctica de prueba, la misma le fue denegada, con lo cual se había vulnerado el derecho de defensa a que tiene derecho todo ciudadano.

En contestación a nuestra petición, el Ayuntamiento de Rafelbuñol nos remitió informe en el que nos comunicaba, así como clarificaba, las actuaciones y actos administrativos llevados a cabo.

De la lectura de dichos antecedentes, y entendiendo que la actuación observada por la Administración en el presente supuesto pudiera no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, emitimos una resolución que se basaba en los siguientes argumentos.

La Administración municipal inició el correspondiente expediente sancionador, y tras su tramitación, en la que manifiesta que se habían valorado las pruebas aportadas, denegó las alegaciones y el recurso de reposición formulado por el autor de la queja.

Vistos los argumentos expuestos por la Administración en su informe, creímos conveniente recordar que, si bien es cierto que los agentes de la policía local son agentes de la autoridad, y los hechos que constatan se presumen ciertos, se trata de presunciones iuris tantum y no "iure et de iure"; por lo tanto, admiten prueba en contrario.

En el expediente que se nos había remitido, no constaba que se hubiera practicado la prueba solicitada por el autor de la queja, ni constaban tampoco argumentos o motivos en virtud de los cuales se denegó la misma, en aras a poder desvirtuar la presunción iuris tantum de la que están investidos los agentes de la autoridad.

En tal sentido, resultaba ineludible acudir al artículo 80 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el cual determina que:

"Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho.

Cuando la Administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, el instructor del mismo acordará la apertura de un período de prueba por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes.

El instructor del procedimiento sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada".

Atendiendo a dicha regulación, vemos que sólo cabe la inadmisión de las pruebas propuestas -en el supuesto que nos ocupa, la testifical propuesta por el autor de la queja- en el caso que se estime que es manifiestamente improcedente o innecesaria; pero tal rechazo o inadmisión debe ser debidamente motivado, y obviamente, no constituye motivación la mera afirmación de que los agentes locales de la policía local son agentes de la autoridad, y en su consecuencia, las denuncias por los mismos efectuadas tienen valor probatorio y se presumen válidas, por cuanto la misma presunción de su validez

comporta que ésta pueda ser desvirtuada por quienes pudieran verse afectados por tales hechos probatorios; por tanto, estando ante hechos que se presumen válidos y frente a los cuales cabe prueba en contrario, la Administración debía haber admitido y practicado la prueba propuesta por el autor de la queja, en cuanto su inadmisión causa indefensión al mismo.

Respecto del acto sancionador dictado, debe señalarse que la revocación de los actos desfavorables o de carácter sancionador viene establecida en el artículo 105 de la mencionada Ley 30/1992, no precisando procedimiento de revisión de oficio.

Por ello, se recomendó al Ayuntamiento de Rafelbuñol la revisión del acto sancionador objeto de la presente queja, retrotrayendo la tramitación de dicho expediente sancionador al momento procedimental de admisión y práctica de la prueba propuesta por el autor de la presente queja. La no aceptación, por parte de la Administración, de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

De otra parte, la autora de la queja nº 1303664 se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la sanción de tráfico que le había sido impuesta, habiendo presentado alegaciones en fecha 22 de enero de 2013 contra la providencia de apremio, denunciando la falta de notificación de la denuncia y la sanción en periodo voluntario de pago.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento de Oliva nos indicó que se practicaron dos intentos de notificación de la sanción en el domicilio que aparece en el Registro de la Jefatura Provincial de Tráfico de Valencia y, posteriormente, se publicó por edictos en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia del día 30 de marzo de 2011.

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insistió en denunciar la indefensión que había padecido, al haberse practicado la notificación de la sanción por edictos, cuando el propio Ayuntamiento tenía constancia de que su domicilio era otro distinto, como lo demuestra la posterior notificación de la providencia de apremio y otra multa diferente notificada personalmente el 5 de abril de 2013.

Partiendo de estos hechos, si bien es cierto que el Ayuntamiento de Oliva había cumplido con la obligación de notificar la denuncia o la sanción en el domicilio que aparece en el Registro de Tráfico (artículo 11 del Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, Reglamento de Procedimiento Sancionador en materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial), no es menos cierto que el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana exige a los Ayuntamientos que intenten la notificación personal en el domicilio que conste en otros registros públicos antes de acudir a la notificación por edictos en el Boletín Oficial de la Provincia.

Así, recordamos lo prevenido en las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana nº 405, de fecha 19 de octubre de 1993, y nº 540, de fecha 25 de mayo de 1998, donde se razona lo siguiente:

"Esta Sala y Sección se ha pronunciado ya siguiendo la reiterada doctrina de nuestro Tribunal Constitucional, en el sentido de que: «La notificación edictal constituye un

medio de comunicación que sólo puede utilizarse cuando por los medios ordinarios no se puede poner en conocimiento del sujeto pasivo un determinado acto administrativo. Por lo tanto, no se puede acudir a este medio subsidiario cuando aún no se ha agotado la posibilidad de notificación personal".

Asimismo, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana nº 686, de fecha 12 de julio de 1999, argumenta en este sentido:

"Antes de acudir la notificación edictal, que según el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (art. 80.3 de la Ley de Procedimiento Administrativo), es un medio excepcional al que se debe acudir cuando se ignore el domicilio del interesado o lugar de la notificación; la Administración demandada debió intentar la notificación personal mediante un agente, a fin de comprobar si el interesado vivía o no en domicilio al que se dirigieron las notificaciones por correo. Por lo que se debe concluir en el presente caso, que el Ayuntamiento no agotó los medios de que disponía para notificar personalmente la liquidación, antes de acudir a los edictos.

Nos hallamos, por tanto, ante la falta de notificación reglamentaria de la liquidación, motivo del apartado d) del artículo 137 de la Ley General Tributaria".

Finalmente, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana nº 424, de fecha 9 de julio de 2010, efectúa esta explicación:

"(...) la notificación realizada por la Administración, produjo indefensión a la persona sancionada, al menoscabar su derecho de defensa, por notificarse la resolución que consta en el expediente sancionador por edictos, en lugar de haber intentado la notificación no solo en el domicilio que figura en Tráfico, cuyo resultado según el servicios de correos fue desconocido, sino en el domicilio que figura en otros registros públicos, que señalaban el domicilio correcto de la actora, no procediendo realizar la notificación por medio de edictos, máxime tratándose de un procedimiento sancionador (...) si bien es cierto que la Administración demandada cumplió con la obligación formal de dirigir la notificación a que daba lugar el procedimiento sancionador al domicilio de la parte recurrente que figuraba en el Registro de Tráfico y que fue la recurrente la que incumplió su obligación, como titular de un vehículo, de notificar a dicho Registro el cambio de domicilio, sin embargo, más allá de ello, una vez frustradas las posibilidades de notificación personal a la demandante por ser ignorado su paradero en ese domicilio, la Administración sancionadora no podía limitarse a proceder a la notificación edictal sin desplegar una mínima actividad indagatoria en oficinas y registros públicos para intentar determinar un domicilio de notificaciones alternativo en que pudiera ser notificada personalmente (...)".

Al amparo de estas consideraciones, recomendamos al Ayuntamiento de Oliva que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se acordase la anulación de la providencia de apremio por defectuosa notificación de la sanción en periodo voluntario de pago. La aceptación de la resolución por parte del Ayuntamiento de Oliva determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1317699 dirigió escrito a esta Institución en el manifestaba que, habiendo sido sancionada por una infracción de tráfico, el Ayuntamiento de Valencia procedió a dictar resolución sancionadora sin tener en cuenta los escritos de alegaciones presentados, motivo por el que entendía que se encontraba en una situación de indefensión y solicitaba nuestra intervención.

En el informe remitido por la Administración implicada, se señalaba que *"a pesar de que el escrito de alegaciones fue inicialmente desestimado (...) se estima procedente, tras la oportuna revisión de los hechos consignados en el boletín de denuncia, los datos obrantes en el expediente de referencia y lo alegado por el interesado contra la citada resolución (...) estimar el recurso de reposición y las pretensiones de éste, anulando la sanción (...)"*.

Esta comunicación, por la que se informaba de la aceptación de las pretensiones expuestas por la interesada y, con ello, la solución del problema que motivó la incoación del expediente de queja, determinó el cierre del mismo.

5. Bienes municipales

El escrito presentado por una ciudadana dio lugar a la tramitación del expediente de queja nº 1316172. En el mismo, la persona afectada manifestaba que, desde el martes 23 de abril de 2013, el bar instalado en la planta baja del edificio, del que es vecina, viene ejerciendo su actividad de bar, con instalaciones permanentes en la parte de la calzada de la vía pública de la calle recayente al paseo, así como, ocasionalmente, según sus necesidades de negocio en la acera de la calle peatonal.

La ciudadana nos indicaba que se le había comunicado verbalmente que dicha actividad carece de la preceptiva licencia municipal, encontrándose ésta en trámite, pero "teniendo permisividad por la parte política de la puesta en funcionamiento de la actividad"; la interesada entendía que sin la preceptiva licencia municipal no puede comenzar a funcionar una actividad, y menos aún la ocupación de la vía pública con vallas fijas, sillas y mesas, al estar vinculada la misma a la actividad de bar. Ante ello, se había denunciado dicha situación ante el Ayuntamiento de Oliva y, pese al tiempo transcurrido, nos indicaba que no se le había dado respuesta expresa.

Tras varios requerimientos, el Ayuntamiento de Oliva nos remitió informe del técnico municipal en el que se apreciaba, por una parte, que hasta la fecha no se le había dado respuesta a la autora de la queja, y por otra, que bajo determinadas condiciones la licencia podría otorgarse, de lo que se desprende que hasta el momento la actividad estaba funcionando sin licencia municipal.

Analizados los documentos que integraban el expediente y entendiendo que la actuación descrita podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, formulamos una recomendación, basada en los argumentos que a continuación exponemos.

En primer lugar, estimamos oportuno señalar que el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que *"el plazo máximo para resolver*

las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses".

En este sentido, recordamos nuevamente que la Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Por otra parte, estimamos preciso recodar al Ayuntamiento de Oliva que la licencia de actividad, ahora denominada licencia ambiental, es esencial e imprescindible para que este tipo de actividades puedan desarrollarse de manera legítima, con lo que si no se dispone de ella lo que procede, tanto de acuerdo con la anterior normativa sobre actividades calificadas, como con la actual regulación sobre la licencia ambiental, es acordar la clausura requiriendo previamente su legalización si esto es posible (artículo 74 de la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental).

En coherencia con lo anterior, y atendiendo a la consideración de actividad calificada que la propia Comisión Territorial asocia a las instalaciones de esta naturaleza, la intervención municipal desplegada no se apreciaba totalmente adecuada, por cuanto la falta de licencia constituye causa de cese de actividad.

Es evidente que no se puede iniciar una actividad antes de obtener licencia para su ejercicio. El ejercicio legítimo de las actividades sujetas a licencia de funcionamiento queda condicionado, por ello, a las verificaciones y comprobaciones a que, en adecuada garantía del interés público, sirve la licencia, resultando prohibido el ejercicio de la actividad con anterioridad a su obtención.

Esta potestad es de ejercicio irrenunciable, de acuerdo con lo establecido en la citada Ley, y con carácter general en el artículo 12 de la mencionada Ley 30/1992.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Ayuntamiento de Oliva que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la repetida Ley 30/1992, y en tal sentido, que se dictase resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la promotora de la queja.

Asimismo, solicitamos al Ayuntamiento que exigiera el cumplimiento de la legalidad ambiental vigente, dando información de dichos trámites a los promotores de la queja, habida cuenta de que el incumplimiento de aquel deber es título de imputación de responsabilidad a las autoridades o funcionarios que permanezcan inactivos. La no aceptación de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1211048 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado en el Ayuntamiento de Mutxamel con fecha 21 de mayo de 2012, había solicitado que se resolviese el problema existente en la

partida l'Obrera, polígono 11, en relación con la presunta existencia de un camino público y la concesión de licencias de vallado que lo puedan ocupar.

Admitida a trámite la queja, requerimos informe al citado Ayuntamiento para esclarecer los hechos denunciados. La Jefe del Servicio de Régimen Interior nos indicó, entre otras cuestiones, que *"(...) suponiendo que la naturaleza del camino cuya trayectoria solicitan los interesados al Ayuntamiento que defina, fuera pública, el trayecto originario del camino se encuentra en desuso y del mismo tan sólo queda alguna huella discontinua (...) por el Responsable del GIS municipal se están haciendo gestiones con el Ministerio de Defensa al objeto de obtener información del trazado original del camino en un período anterior en que estuviera en uso, en previsión de que se tuviera que llegar a realizar el deslinde (...) sin que se haya llegado a conclusión definitiva en relación con las reclamaciones formuladas que permita determinar el procedimiento a seguir para su resolución, que pasa necesariamente por el reconocimiento de la verdadera naturaleza del bien, bien sea para su recuperación o para declarar su titularidad privada y tramitar la correspondiente baja en el Inventario municipal (...)"*.

En este contexto, hay que partir de la obligación legal que tiene las Administraciones públicas de ejercer las acciones necesarias para defender los bienes de dominio público, conforme a los principios de inalienabilidad, imprescriptibilidad e inembargabilidad, así como su desafectación (art. 132.1 de la Constitución Española).

En este sentido, recordamos que son bienes de uso público los caminos cuya utilización se efectúe por la generalidad de los vecinos, otorgándose en atención a su presumible carácter demanial la facultad de recuperar por sí la posesión de los mismos a las Administraciones públicas titulares de los mismos, siempre que la pública posesión del camino haya sido perturbada, y ello sin perjuicio de la facultad que corresponde a los Tribunales Civiles para declarar la real propiedad de estos caminos.

Así las cosas, partimos de la obligación legal que tiene el Ayuntamiento de ejercer las acciones necesarias para la defensa de sus bienes y derechos, la cual se encuentra recogida en el art. 68 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

El art. 82 de la repetida Ley 7/1985 y el art. 70 del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales (Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio) reconoce a los entes locales la prerrogativa de recuperar por sí mismos, en cualquier momento, la posesión de sus bienes de dominio público, siguiendo una tradición histórica centenaria que les dispensa de la carga de accionar ante los tribunales para recobrar aquella posesión perturbada.

La facultad de recuperar la posesión de los bienes municipales de dominio público -contra la que no se admiten interdictos, teniendo ella misma la consideración de "*interdictum propium*"- está sujeta a determinadas condiciones cuyo cumplimiento legitima esta modalidad de actuación administrativa particularmente intensa que permite a los Ayuntamientos restablecer por sí mismos la situación posesoria preexistente, poniendo fin a la perturbación cometida por terceros.

La primera de dichas condiciones es, justamente, que el bien objeto de la recuperación no sólo esté previamente identificado sino que haya venido siendo poseído, de hecho,

por la Administración municipal en circunstancias tales que resulte acreditado su previo uso público, esto es, su afectación real al concreto destino que justifica la inclusión de dicho bien en el dominio público.

La segunda, que es propia de cualquier interdicto, consiste en la existencia de una perturbación de la posesión por parte de terceras personas.

La tercera condición es seguir el procedimiento previsto en el artículo 71.1 del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales, sin que la remisión que en él se hace al artículo 46 pueda ir más allá de las formas de iniciación. En lo demás, los trámites quedan cubiertos por el acuerdo previo de la Corporación y la audiencia de los interesados. No hay plazo de ejercicio, al tratarse de un bien de dominio público, cuya recuperación es procedente en "cualquier tiempo".

La jurisprudencia del Tribunal Supremo (por todas, Sentencia de 14 de Mayo de 2002), también nos indica que, en relación al ejercicio de las facultades de recuperación de oficio de los bienes demaniales por las entidades locales, esta facultad se reconoce sin perjuicio de la acción que posee quien se crea titular dominical de los bienes sobre los que se ejercita para reivindicarlos ante la jurisdicción civil.

En palabras de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, de fecha 12 de mayo de 2003, "el artículo 74 del Texto Refundido de 18 de abril de 1986, así como los artículos 70 y 71 del Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales aprobado por Real Decreto 1372/88, antes citados, califican como de uso público los caminos cuya utilización se efectúe por la generalidad de los vecinos, otorgándose en atención a su presumible carácter demanial la facultad de recuperar por sí la posesión de los mismos a las Entidades Locales, siempre que la pública posesión del camino haya sido perturbada, y ello sin perjuicio de la facultad que corresponde a los Tribunales Civiles para declarar la real propiedad de estos caminos.

Entendemos, por ello, que el ejercicio de esta facultad-deber no está sujeta a una prueba de dominio por parte de la Administración, siendo suficiente la prueba de un uso público, y que éste hay sido obstaculizado por la persona contra la que se dirige la potestad recuperatoria, sin que existan razones para exigir que esa prueba tenga que ser exhaustiva, considerando suficiente una información acreditativa del hecho posesorio y de la realidad de la usurpación, pudiendo probarse el uso público de los caminos, que efectivamente es lo que a los efectos pretendidos importa, por medio de la prueba testifical y planos del Catastro en que así se contemplan".

En consecuencia, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Mutxamel que impulsase y acelerase la tramitación y resolución de los procedimientos incoados para investigar la naturaleza pública o privada del camino y, en su caso, que adoptase cuanto antes las medidas necesarias para recuperar de oficio la posesión del mismo.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente.

Por otro lado, el autor de la queja nº 1310750 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 21 de noviembre de 2012, habían denunciado ante el Ayuntamiento de La Llosa, las molestias que padece en su vivienda como consecuencia de la colocación en la plaza pública de un techo fijo a la altura del

balcón de su vivienda, solicitando al Ayuntamiento que autorice la ubicación en un sitio donde no perjudique a nadie.

Por su parte, el Ayuntamiento de La Llosa nos informa que *"(...) ha obligado a la Penya (...) a que reduzca la superficie del techo fijo ciñéndola a la superficie o base del cadafal sin que puedan existir voladizos (...) si se cambia la ubicación del cadafal se podría perjudicar, igualmente, a terceros (...) se trata de unas circunstancias excepcionales que únicamente se producen durante dos semanas al año y, por lo tanto, exigen, como es lógico, pequeños sacrificios por parte de todos (acceso a viviendas, acceso a garajes, suciedad por la arena utilizada en la plaza, disminución de vistas, ruidos...)".*

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja manifiesta que *"(...) en septiembre de 2011, el Ayuntamiento ubicó tres cadafales contra las viviendas que habían estado siempre en medio de la plaza (...) somos el único balcón que tiene un techo fijo en toda la plaza. Lo único que pedimos es tener las mismas condiciones que el resto de balcones de la plaza, sin ningún toldo ni techo fijo al cadafal (...)".*

En este sentido, el autor de la queja presentó declaraciones juradas firmadas por parte de tres propietarios de viviendas ubicadas en la plaza en las que se afirma que *"(...) contra su vivienda se instalan los cadafales, dichos cadafales no disponen ni de techo ni de toldos dejando libre el balcón de dicha vivienda (...)".*

Con apoyo en estas consideraciones, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de La Llosa que adoptase las medidas necesarias para garantizar la igualdad de trato entre todos los propietarios de balcones de la plaza. La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de referencia.

Finalmente, en relación con la queja nº 1211001, reflejada en la página nº 263 del Informe anual de 2012, el Ayuntamiento de Catral aceptó nuestra recomendación consistente en que adoptase las medidas necesarias para facilitar el uso de un local municipal a la asociación autora de la queja.

6. Régimen Jurídico: ciudadanía y buena administración

Como en los años anteriores, en este epígrafe del Informe anual se hace referencia a las quejas que plantean los ciudadanos ante esta Institución respecto de un abanico de cuestiones que, por su diversidad y su amplitud, resultan de difícil encaje bajo un solo epígrafe, que queda más justificado por la adopción de una sistemática que facilite la lectura, que por la similitud o coincidencia de los temas que encuadramos en él.

No obstante lo anterior, si alguna guía puede servir de hilo conductor en la materia que vamos a desarrollar, esta sería la correlación entre el derecho de los ciudadanos a lo que se ha venido denominando "una buena Administración" y los deberes de la Administración de dar exquisito cumplimiento a su sometimiento a la ley y al Derecho y de actuar dando un exigente cumplimiento a los principios constitucionales que el artículo 103 de la CE señalan como fundamentales en todas sus actuaciones.

Partiendo de la reflexión expresada, los derechos a los que se hace referencia en este apartado del Informe, componen un heterogéneo y amplísimo abanico que abarcaría desde el derecho fundamental de petición, a los derechos que conforman el status jurídico de ciudadano, y que vienen regulados en nuestro ordenamiento jurídico graduando la intensidad de atribución de su ejercicio en función del interés protegido y de la amplísima tipología de relaciones jurídico-administrativas que pueden establecerse entre el ciudadano y la Administración, cuya abundante regulación viene a ser, en casi la practica totalidad de estas normas, un desarrollo de los derechos fundamentales reconocidos en un Estado Democrático Social y de Derecho como el nuestro.

Algunos de estos derechos efectivamente quedan referidos a ese concepto amplio de ciudadanía, como podrían ser el derecho de petición, o el de información.

Otros, sin embargo, requieren de un status jurídico que las diferentes normas reguladoras confieren de manera más restrictiva utilizando para ello criterios de territorialidad, representatividad, protección de intereses, etc.

Así, los derechos de los ciudadanos en general pueden verse ampliados o no en función de la Administración hacia la que dirijan sus pretensiones o solicitudes, ya gocen o no de la condición de vecinos, sean o no miembros representativos de las distintas Corporaciones territoriales, o pertenezcan o no a colectividades respecto de las que la Administración correspondiente tenga una serie de obligaciones especificas (asociaciones de vecinos, corporaciones profesionales, etc.).

Además de todo lo anterior, el status general de ciudadano también se ve afectado por la normativa reguladora en función de la relación con la Administración en el seno de un determinado procedimiento. Así, son distintos y más intensos los derechos de los que gozan aquellos que puedan ser considerados como interesados o figuras asimilables.

A su vez, el tipo de derecho protegible y, en su caso, reclamable, dependerá o podrá depender del procedimiento concreto de que se trate en el que la Administración tendrá unos deberes u otros.

En consecuencia con lo anterior, otro apartado del tema que nos ocupa vendrá constituido por las quejas planteadas respecto del derecho a que la Administración cumpla con los compromisos económicos previamente adquiridos mediante algún acto de contratación, concesión de subvención, suscripción de convenio, etc.

Resulta necesario, asimismo, hacer referencia al derecho de los ciudadanos a no tener que soportar ningún perjuicio en su persona o en su patrimonio, al que no estén obligados legalmente, como consecuencia de alguna actuación administrativa, y a ser indemnizados en el caso de que dicho daño se produzca si se dan las condiciones que hagan exigible esa indemnización.

En definitiva, se trataría de dar cuentas del ejercicio de control de la Administración que corresponde a esta Institución, a través de aquellas quejas que los ciudadanos nos hayan presentado por entender violado su derecho a una "buena administración" a la que antes hemos aludido, entendiéndola tal como la describe el artículo 41 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales como *"derecho a un trato imparcial y equitativo, derecho a la audiencia antes de la toma de decisiones, derecho de acceso a los expedientes que les*

conciernen, derecho a la motivación de las decisiones que se adopten y derecho a la reparación de los daños que les sean causados".

Intentando salvar el obstáculo que supone la gran variedad de temas a los que vamos a referirnos, como primera medida para facilitar su comentario hemos establecido tres grandes grupos en los que intentamos recoger las 119 quejas que se han presentado durante el año 2013 en esta área a la conocemos, como en años anteriores, bajo el título de "Régimen Jurídico".

6.1. Derechos de desempeño del cargo, derecho de petición, derecho de información y acceso a archivos y documentos y derecho a recibir respuesta a solicitudes y escritos.

Un primer grupo de quejas es el de aquellas que vienen referidas a la actuación de la Administración ante las peticiones o solicitudes formuladas por los ciudadanos en el ejercicio del amplio abanico de derechos que comporta el status jurídico de ciudadano en general, o de vecino de entidades locales en particular.

En este grupo, en el año 2013, se pueden citar 36 quejas que, como antes decíamos, por la diversidad de situaciones jurídicas que pueden presentarse por la distinta posición de los ciudadanos respecto de la Administración, o por el determinado procedimiento de que se trate, conforman un grupo de unas características difíciles de clasificar.

De este grupo de 35 quejas, 5 de ellas están pendientes de cierre a la hora de redactarse el presente Informe anual por no haberse cumplimentado toda su tramitación. Nos referimos a las quejas nºs 1302253; 1302260, 1318290; 1318332 y 1319108.

Otras 8 quejas encuadrables en este epígrafe, nos presentaban supuestos que legalmente, y según la ley reguladora de esta Institución, no podían ser admitidos a trámite. En este sentido, hay que apuntar que el supuesto más frecuente es el de que el promotor de la queja nos plantee una cuestión que pertenece al ámbito jurídico-privado respecto del cual esta Institución carece de competencias de investigación. Tanto en este supuesto como en los otros en los que legalmente procede esa no admisión, se pone en conocimiento del promotor esa circunstancia procediendo al cierre del expediente. En este caso, se han encontrado las quejas nºs 1316533; 1316532; 1316531; 1302252; 1318629; 1312361; 1318184; 1310427 y 1317794.

Existe otro grupo de quejas de contenido muy heterogéneo en la que tras la admisión de la queja y la petición del informe correspondiente a la Administración que corresponda, se recibe en esta Institución un escrito en el que, bien por parte de dicha administración o bien por parte del propio interesado, se nos comunica que el problema planteado se ha solucionado totalmente o se han iniciado las actuaciones tendentes a esa solución. A este tipo corresponden las quejas nºs 138257; 1318683; 1316945; 1316804; 1303706, 1305921; 1304704 y 1318877, de todas ellas queda constancia en la página web de esta Institución de libre acceso público.

En otros casos, y estando la queja en trámite, esta Institución es conocedora de que sobre el mismo asunto se ha iniciado una reclamación en el orden jurisdiccional contencioso, por la que, en cumplimiento de la norma que nos regula, hay que

suspender nuestra actuación hasta que haya recaído decisión judicial sobre el asunto. Este el supuesto planteado en la queja nº 1317794.

En otras ocasiones, bien por lo manifestado por el autor de la queja o bien por lo informado por la Administración, por parte de esta Institución se considera que la actuación administrativa sobre la que se solicita nuestra intervención ha sido una actuación correcta sin que se aprecie ninguna irregularidad ni lesión a los derechos sobre cuya lesión se presume asentada la pretensión de los interesados. En estos casos se contesta los promotores dándoles la correspondiente explicación de la apreciación de la Institución y se procede al cierre de la queja. En este supuesto se encuentran las quejas nº 1309832; 1317795; 1316777; 1302218; 1300953; 1316870; 1314624; 1318066 y 1318390.

Uno de los supuestos más frecuentes en este marco de insatisfacción y de queja de los ciudadanos respecto de las actuaciones de las Administraciones públicas lo constituye sin lugar a dudas el hecho de que ante una solicitud o petición ante cualquiera de estas Administraciones por parte de los ciudadanos no se recibe ninguna repuesta ni positiva ni negativa ante sus peticiones.

Esta conducta de inactividad administrativa constituye uno de los temas más tratados tanto por la doctrina como por la jurisprudencia que parte de la exigencia lo más rigurosa posible de la obligación de la Administración de adecuar su actuación a los principios constitucionales establecidos en el artículo 103 de la CE que le obliga a una Administración eficaz que sirva con objetividad a los intereses generales y que actúe con pleno sometimiento a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula, básicamente y como requisito imprescindible, mediante la sujeción al procedimiento establecido legalmente y según los principios garantizados por el artículo 9 de dicha Constitución.

Las normas de desarrollo de estos principios y, fundamentalmente, la Ley 30/1992, Reguladora del Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, reconoce a los ciudadanos el derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado e impone a éstas un deber de resolver en un plazo determinado con el fin de evitar esperas interminables y estableciendo, en caso contrario, la entrada en juego del instituto jurídico conocido como "silencio Administrativo", positivo o negativo, que, no obstante, no puede ser entendido como una actuación utilizable de forma regular y normalizada por la Administración, sino como una garantía que impide que los derechos queden vaciados de su contenido ante la inactividad de la Administración que no atiende de forma eficaz y con la debida celeridad las funciones para las que se ha organizado.

Este principio de eficacia, siendo exigible de toda la actuación administrativa, es en ocasiones de difícil enjuiciamiento y hace necesario establecer los mecanismos y controles que posibiliten su exigencia por el particular afectado, de tal forma que permitan corregir o reparar la situación creada.

En la exigencia y consecución del principio de eficacia juegan un papel importante las diversas formas de control a que se somete la Administración pública, sean jurisdiccionales o no. Y en este campo las instituciones conocidas bajo el nombre más genérico de "Defensores del Pueblo" tienen un papel importante que jugar por su mayor

proximidad al ciudadano, su gratuidad, rapidez e informalidad -flexibilidad del procedimiento de control-.

Siendo cierto que los llamados Defensores fundamentan su actuación en su "auctoritas" careciendo de verdadero poder coercitivo sobre la Administración, tal ausencia de dicho poder debería ser planteada no tanto como una carencia de dicha Institución sino precisamente como un medio que le permita llegar a un control más amplio que cubre otros ámbitos no cubiertos por los mecanismos clásicos de supervisión.

Y es en este sentido en el que la actuación y supervisión de estas instituciones pueden considerarse como especialmente adecuadas para analizar la actuación administrativa desde este punto de la eficacia. Por tanto, la vulneración de este principio puede convertirse en ámbito idóneo de intervención de los Defensores, sobre todo, en aquellos casos que escapan del control de los tribunales o no tienen otro mecanismo jurídico de protección. En este sentido, cabe hacer referencia al concepto acuñado como "mala administración" para definir un ámbito esencial en las competencias de los Defensores.

Esta noción de "mala administración", de caracteres imprecisos, y siempre que sea utilizada con la amplitud necesaria y sin un ánimo exhaustivo, ha venido a definirse formulando una lista de las conductas que podrían incluirse en la misma y que ha dejado señaladas como "mala administración" las actuaciones que denotan las medidas deficientes o infructuosas que se derivan de la aplicación inadecuada de una norma, como por ejemplo: irregularidades administrativas, omisiones, abusos de autoridad, negligencia, procedimientos ilícitos, agravios comparativos, casos de disfuncionamiento o incompetencia, discriminaciones, demoras injustificadas, falta de información o negativa a suministrar información y la inactividad administrativa.

Dentro de la problemática indicada en este último apartado hay que dar cuenta en este Informe anual de las quejas nºs 1300247 y 1318621.

En la primera de ellas (1300247) la autora de la queja era una agrupación integrada en uno de los partidos políticos actuantes en nuestra Comunidad. En su escrito de queja nos comunicaba que habiendo solicitado una determinada documentación ante el Ayuntamiento y habiendo transcurrido un amplio plazo de tiempo, no habían recibido ninguna respuesta a sus solicitudes.

Admitida la queja y solicitado el preceptivo informe, por el Ayuntamiento se nos trasladó la información de que las peticiones realizadas habían sido satisfechas. Sin embargo, en periodo de alegaciones, los autores de la queja nos advierten de que, con posterioridad a la formulación de su queja, únicamente se les había citado para poder consultar alguna de las informaciones solicitadas y consideraban, por tanto, como no satisfecha su petición inicial, manteniéndose substancialmente en todas sus pretensiones.

Ante esta actuación, formulamos la correspondiente resolución, recomendando al Ayuntamiento de Bétera que *"en los términos previstos en la vigente normativa, facilite al promotor de la queja el acceso a la documentación solicitada, o en caso contrario, que deberá interpretarse de forma restringida, la denegación se haga de forma expresa y amparada en las causas legalmente previstas".*

Por parte del Ayuntamiento de Bétera se envió escrito en el que a través de distintas consideraciones se nos hacia saber la no aceptación de la recomendación formulada, lo que se hace constar en el presente Informe anual en cumplimiento de la normativa reguladora de esta Institución.

La segunda de las quejas mencionadas –1318621- hacía referencia a la misma cuestión. El autor nos planteaba que, tras solicitar del Ayuntamiento copia de distintos Decretos de la Alcaldía, no había recibido ninguna contestación a pesar del tiempo transcurrido.

Admitida a trámite la queja, se solicitó el correspondiente informe al que el Ayuntamiento de Costur respondió que la falta de respuesta se debía a la acumulación de trabajo y que además entendía como no exigibles por parte del ciudadano las copias reclamadas en tanto que no gozaba de la condición de vecino ni de interesado en el expediente administrativo.

Por parte de esta Institución, ante la respuesta recibida, se procedió a dictar la correspondiente resolución en la que, como no podía ser de otro modo, se realizaban ante el Ayuntamiento las consideraciones legales a las que tantas veces se ha hecho referencia respecto al cumplimiento de su deber y se recomendaba que *" la solicitud de copias formulada por el autor de la queja sea resuelta en el marco regulador señalado (el de la protección de datos) dando cumplimiento con ello al mandato constitucional contenido en el artículo 9 de la CE, y que, en situaciones como la planteada, se extremase al máximo el cumplimiento de los deberes derivados de las normas reguladoras del régimen jurídico de las Administraciones públicas, resolviendo en tiempo las cuestiones planteadas por los ciudadanos".*

Por el Ayuntamiento de Costur se respondió a esta Institución en el sentido de que no consideraba oportuno dar cumplimiento a lo recomendado, lo que, en cumplimiento de nuestra ley reguladora, se hace constar en el presente Informe anual.

6.2. Derechos de participación en asuntos públicos por parte de los ciudadanos.

El segundo grupo que antes ha quedado perfilado lo constituyen las quejas que se han recibido por parte de miembros de los distintos Entes Territoriales frente a los distintos órganos que ostentan las distintas competencias o esferas de poder dentro de la organización política de que se trate. En este grupo se han presentado este año un total de 37 quejas.

De estas quejas, las más numerosas hacen referencia a las solicitudes de información o documentación presentadas por miembros de las entidades locales (concejales), individualmente o través de los grupos municipales, que según nos manifiestan no han sido atendidas o lo han sido de forma incorrecta. Evidentemente, incluso dentro de este marco, nos encontramos con una gran variedad de supuestos, pero, no obstante, haciendo una necesaria labor de síntesis, en este grupo podríamos incluir 20 quejas, estando dos de ellas sin concluir en el momento de redactar el presente Informe anual.

No en todas estas quejas presentadas se ha observado por esta Institución motivo para abrir una investigación, por lo que alguno de estos expedientes han sido cerrados dando la explicación correspondiente a quienes habían instado nuestra actuación. En este caso

se encuentran las quejas nºs 1318952; 1318866; 1316639; 1316735; 1317400; 1318157; 1318144 o 1318141.

En los casos en que se ha observado que efectivamente la actuación comunicada a esta Institución podría resultar no respetuosa con los derechos de los promotores, se ha iniciado la correspondiente investigación solicitando de la Administración afectada el exigible informe, y tras el trámite de alegaciones, se ha dictado la correspondiente resolución.

En todas estas resoluciones se expone a la Administración afectada cómo el derecho fundamental a participar en las funciones publicas a través de la representación política proclamado en el artículo 23 de la CE, ha quedado integrado por un contenido esencial que forma parte del núcleo mismo del derecho, y dentro de él, sin lugar a dudas, ocupa un lugar preeminente el acceso a la información necesaria para cumplir con sus funciones.

Además de esta proclamación constitucional, el derecho del que se trata, es un derecho de configuración legal que ha ido encontrando sus límites más precisos en la legislación de desarrollo constitucional que contiene a su vez normas con algunas variaciones que dependen del supuesto concreto de que se trate. Toda esta normativa, ajustada al caso concreto, es ampliamente detallada y expuesta en todas las resoluciones formuladas por esta Institución ante el ente administrativo de que se trate, resolviendo en todos los casos a los que nos referimos en el sentido de recomendar que por la Administración destinataria, y en los términos previstos en el ordenamiento jurídico aplicable, se proceda a facilitar a los miembros de las Corporaciones el acceso a la información necesaria para el ejercicio de su cargo, o en caso contrario, que deberá siempre ser interpretado de forma restringida, la denegación se realice de forma expresa y amparada en las causas legalmente previstas.

Con este contenido sintetizado y resumido, ya que su tenor literal está expuesto en la pagina web de esta Institución, se han dictado resoluciones en las quejas nºs 1318507; 1316521; 1316465; 1311643; 133838; 1318823 y 1318895. Estas resoluciones han sido aceptadas por los Ayuntamientos a los que iban dirigidas y han dado lugar al cierre del correspondiente expediente.

No así ha sucedido con las quejas nºs 1315911 y 1318195, que se corresponden con el derecho antes aludido de información por parte de los miembros de las Corporaciones locales y en los términos que se han expuesto. En ambas ocasiones se ha dirigido una recomendación del mismo tenor y respectivamente a los Ayuntamientos de Calp y Bétera. Sin embargo, ambas Administraciones públicas han rechazado la recomendación efectuada, lo que en cumplimiento de los dispuesto por la Ley reguladora del Síndic se hace constar en el presente Informe anual.

El resto de quejas presentadas en el bloque que tratamos hacen referencia al funcionamiento de los plenos municipales. En algunos casos vienen referidas a la inclusión en el orden del día de asuntos solicitados por un grupo como es el caso de las quejas nºs 1312255; 1313111; 1316522; 1316631 y 138353. En todas ellas, por la Institución se ha considerado que la actuación administrativa llevada a cabo no suponía ninguna irregularidad ni se lesionaba con ella ninguno de los derechos de los autores de las quejas, y tras comunicárselo así a todos ellos, se cerraron los expedientes abiertos.

En otro caso, la queja nº 1318640 venía referida a la periodicidad de las convocatorias de los Plenos. En este caso, tras comprobar que la actuación del Ayuntamiento no resultaba conforme con la normativa reguladora, se dictó la correspondiente resolución en la que se formulaba la recomendación al Ayuntamiento actuante de que *"(...) convoque las sesiones ordinarias del Pleno en los plazos legalmente establecidos, por cuanto la no convocatoria de la sesión ordinaria según la periodicidad establecida supone una vulneraron del derecho a participar en los asuntos públicos reconocido en el artículo 23.1 de la CE (...)".* Dicha recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de Ludiente, por lo que se acordó el cierre del expediente.

En la queja nº 1304868 se sometía a nuestra consideración el régimen aplicable a las mociones presentadas por los distintos grupo municipales, y tras el estudio de los datos transmitidos y la normativa aplicable, se dictó resolución en el sentido de recomendar al Ayuntamiento *"(...) que aquellas mociones que se presenten y recaigan sobre asuntos que son competencia del Pleno sean admitidas a trámite y tratadas y debatidas en la sesión plenaria correspondiente (...)".*

El supuesto planteado en la queja nº 1313965 venía referido a la solicitud de un grupo municipal de que le fuera signado un despacho o local donde llevar a cabo sus funciones. En este caso, tras el estudio del asunto, se dictó una resolución en la que, de conformidad con la normativa reguladora del asunto planteado, se recomendaba al Ayuntamiento que procediese a facilitar el despacho o local solicitado. El Ayuntamiento de Sedaví aceptó la recomendación formulada, si bien nos comunicaba la dificultad de darle inmediato cumplimiento por las circunstancias económicas que atravesaba la Corporación, pese a lo cual se comprometía a no entorpecer en absoluto las actividades de los distintos grupos políticos. Tras esta respuesta se dio por cerrado el expediente.

Por último, en cuanto a este grupo de asuntos se refiere, en la queja nº 1317508 nos fue sometida la actuación de un Ayuntamiento que, según los autores de la queja, había decidido negar la posibilidad de que las sesiones del Pleno fueran grabadas de forma libre por los asistentes al mismo. Tras la investigación realizada y el detenido estudio del asunto por esta Institución, se dictó resolución al Ayuntamiento de Segorbe en la que se recomendaba que *"(...) permita dentro del marco formal que previamente pueda establecerse en evitación de que dicha actividad pueda perturbar el normal funcionamiento o desarrollo de las sesiones plenarias, a cualquier medio de comunicación o cualquier ciudadano a grabar imágenes y sonidos de los Plenos que se celebren (...)".* Dicha recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de Segorbe, por lo que acordamos el cierre del expediente.

Otro grupo vendría constituído por las quejas que los ciudadanos, individualmente o agrupados en organizaciones civiles, presentan ante las distintas Administraciones públicas en el concreto ejercicio de su derecho a participar en la vida política social y económica de las sociedades de las que forman parte. Dentro de este grupo en el año 2013 se pueden contabilizar 21 quejas.

Se trata, en los casos agrupados bajo este epígrafe, de aquellas quejas en las que los ciudadanos nos transmiten determinadas actuaciones administrativas que consideran vulneradoras o perturbadoras del ejercicio de su derecho de participación ciudadana.

Este derecho, sin duda, uno de los fundamentales en nuestra Constitución, viene consagrado en los artículos 9.2 y 23.1 y constituye uno de los pilares básicos de todas las sociedades democráticas avanzadas, como lo demuestra su inclusión en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Por su parte, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana lo formula en su artículo 9.4.

El contenido de este derecho es y debe ser sinónimo de dialogo, concertación, respeto pluralidad e implicación de la sociedad civil en las funciones de las instituciones públicas, que vienen obligadas a establecer canales para esa relación constante entre la ciudadanía y la acción de gobierno y a remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud (artículo 9 de la Constitución Española).

Este marco normativo, de ámbito internacional, constitucional y estatuario, ha sido desarrollado por distintas normas jurídicas a las que se hace referencia en las resoluciones dictadas sobre este tema que, como todas las de esta Institución, figuran expuestas en nuestra página web, a cuyo contenido íntegro nos remitimos.

De las 21 quejas citadas, y salvo una de ellas, que está todavía en trámite, se puede realizar el resumen que se expone a continuación.

Por una parte, en 6 de las quejas planteadas, se apreciaron por esta Institución la existencia de los motivos señalados por nuestra ley reguladora para la no admisión a trámite. Dichas quejas aparecen reseñadas con los números siguientes: 1315804; 1302005; 1302151; 1317873; 1316728 y 1304440.

En un grupo de 6 quejas, se apreció, tras la formulación de las mismas y la información recibida por la Administración, que la actuación llevada cabo no adolecía de ninguna irregularidad ni motivo que justificase nuestra intervención. Por ello, se procedió a explicárselo así a los autoares de las quejas y a cerrar el expediente. Se han encontrado en este supuesto las quejas 1304735; 1302676; 1304747; 1317621; 1312962 y 1313636.

En cinco de las quejas expuestas por los ciudadanos, tras su preceptiva tramitación, se obtuvo por parte de la Administración una respuesta en la que se nos comunicaba que el asunto planteado se había resuelto o estaba en vías de resolverse en el sentido favorable a la pretensión del autor de la queja. Se encuentran en esta situación las quejas nºs 1317887; 1318080; 1318960; 1304690 y 1304691.

Uno de los supuestos de los que hay que dejar constancia expresa en este Informe anual viene constituido por el expuesto en la queja nº 1304046. En este expediente se dirigió a esta Institución un ciudadano comunicándonos que una asociación de la que forma parte había presentado ante el Ayuntamiento de Vinalesa un trabajo consistente en un proyecto de reglamento de participación ciudadana para esa localidad con el deseo de que por el Ayuntamiento fuese admitido como un punto de partida o documento de trabajo que coadyuvase a la discusión y deliberación y aprobación de un posterior reglamento.

De dicho documento se habían entregado tantas copias como grupos municipales forman parte de la Corporación, pero en el oficio de remisión se había cometido el error de dirigirlos a nombre de los partidos políticos y no de los grupos municipales. Por el

Ayuntamiento se había procedido a devolver las copias de ese documento por esta razón indicando que los partidos políticos no tenían su sede en las dependencias municipales.

Respondiendo a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Vinalesa nos comunicaba también una serie de actuaciones que se habían emprendido para dar cumplimiento al deber de promoción de la participación ciudadana en esa localidad.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, por esta Institución se consideró que la actuación concreta que había motivado la queja constituía una actuación incompatible con el deber de remover los obstáculos para el ejercicio y disfrute del derecho de participación ciudadana y, en este sentido, se recomendaba al Ayuntamiento que en ocasiones futuras se abstuviera de realizar actuaciones que fueran en esa dirección obstaculizadora.

Por el Ayuntamiento se rechazó la tesis expuesta y se contestó en el sentido de no aceptar la recomendación efectuada, lo que se hace constar en este Informe anual, en cumplimiento de la Ley que nos regula.

Otra queja que hay que traer a este Informe anual es la reseñada con el nº 1317407.
La autora de dicha queja era la Agrupación de Jóvenes Socialistas del Ayuntamiento d' Aielo de Malferit que, en su escrito, nos manifestaban que, tras presentar ante el Ayuntamiento la documentación necesaria para ser reconocidos como asociación local, no habían obtenido respuesta a su solicitud, estando el expediente correspondiente paralizado. Manifestaban que el Ayuntamiento no les facilitaba la información solicitada sobre el censo de asociaciones existentes en dicha localidad.

Por esta Institución se dictó resolución en la que se recomendaba al Ayuntamiento d'Aielo de Malferit que procediese a resolver lo solicitado por la Agrupación señalada tanto en cuanto a su anotación como asociación local, como en cuanto al suministro de la información solicitada.

Por el Ayuntamiento se nos respondió en sentido negativo a la aceptación de lo recomendado, circunstancia de la que, como en el supuesto anterior, se deja constancia en este Informe anual.

6.3. Cumplimiento de obligaciones económicas derivadas de las contrataciones municipales u otros compromisos previamente adquiridos.

En este apartado, como en años anteriores, nos referimos a las quejas recibidas en esta institución en la que los promotores o promotoras nos relataban situaciones en las que, según su punto de vista, se estaban viendo perjudicados en su situación económica por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por ellos anteriormente por alguna Administración pública.

En el año 2013, se han recibido en esta Institución un total de 15 quejas referentes a esa materia, de las cuales las reseñadas con los números 1318230 y 1318879 están sin resolver en estos momentos.

Del resto de quejas en este apartado se da un número elevado de supuestos de no admisión que, en gran parte, vienen explicados por la confusión de los promotores

respecto de las funciones de esta Institución que les lleva a plantearnos quejas en las que la solución corresponde a algún órgano jurisdiccional de orden jurídico-privado.

Otro supuesto en la que se resuelve la no admisión lo constituye el hecho de que, tras la formulación inicial de la quejas, se requiere al promotor para que nos proporcione los datos necesarios para iniciar nuestra investigación y este requerimiento no obtiene respuesta. En todos estos supuestos, la Institución se pone nuevamente en contacto con el promotor para informarles del cierre del expediente y la razón del mismo. En este caso se encuentran las quejas reseñadas con los números 1302095; 1302242; 1303907; 1304047; 1309906; 1315333 y 1317430.

En otros supuestos referentes a este tema es común que, una vez solicitado el informe a la Administración afectada rogándole que nos comunique las razones de la demora en el incumplimiento de sus obligaciones, por la propia Administración o por el mismo autor de la queja, se nos comunica la solución del problema o las actuaciones iniciadas para darle solución. A esta circunstancia responden las quejas reseñadas con los números 1303175; 1303176; 1304693 y 1317971.

Por último, en las quejas nº 1304427 y 1318159, tras analizar el supuesto planteado y la información recibida por esta Institución, se concluyó que la actuación sometida a nuestra investigación no presentaba ninguna irregularidad ni suponía ninguna lesión a derechos de los ciudadanos afectados, dando por cerrado el expediente comunicándoselo y razonándoselo así a los autores de la queja.

6.4. Responsabilidad patrimonial de la Administración.

Dentro de este gran epígrafe que agrupamos bajo el título de "régimen jurídico" no se puede obviar un tema clave: la responsabilidad patrimonial de la Administración. Según dispone el artículo 106.2 de la Constitución Española, los particulares, en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes o derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

Por su parte, el art 149.1.18 de la Constitución garantiza el mismo sistema de responsabilidad para todas las Administraciones públicas, de modo que los propios Estatutos de Autonomía se remiten a esta normativa estatal como lo hace el de la Comunidad Valenciana, en su artículo 50 o la Ley de Bases del Regimen Local en su artículo 54.

En este año 2013, han sido un total de 10 quejas las presentadas ante esta Institución que aludían a este derecho a ser indemnizados, y en las que los promotores nos comunicaban unas supuestas actuaciones irregulares de las Administraciones públicas Valencianas lesivas para ese derecho.

De ellas, están en trámite en el momento de redactar el presente Informe anual las quejas nºs 1303719; 1318222 y 1317505.

En dos quejas se tuvo que cerrar el expediente por haber requerido al interesado que nos aportara datos necesarios para nuestra investigación, sin que obtuviéramos respuesta. Las quejas de este supuesto responden a los números 1318407 y 1318232.

En la queja nº 1318849, tras la información recibida, se concluyó que la actuación administrativa no resultaba irregular ni vulneradora del derecho de indemnización pretendido y se cerró el expediente dando al interesado la contestación correspondiente.

En las quejas nºs 1302051; 1318443 y 1318662, una vez iniciada nuestra investigación y planteadas ante la Administración una serie de requerimientos de información sobre la actuación llevada a cabo, se nos comunicó la solución del problema planteado, dando lugar con ello al cierre del expediente.

Por último, en la queja nº 1302084, el promotor nos planteó su derecho a ser indemnizado por los daños sufridos en su propiedad al ser derruida parte de la valla que rodeaba su parcela por los camiones que prestan el servicio de recogida de residuos sólidos en su localidad. Tras una larga tramitación, se dictó una resolución al Ayuntamiento de Torrent en la que se recomendaba, en base a determinadas consideraciones, el reconocimiento a la indemnización de los daños sufridos por el ciudadano autor de la queja. El texto de la resolución puede ser consultado en la pagina web de la Institución, por lo que lo único que cabe reseñar es la aceptación por parte de dicho Ayuntamiento de la recomendación efectuada y el cierre del correspondiente expediente.

VII. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

a) SERVICIOS SOCIALES

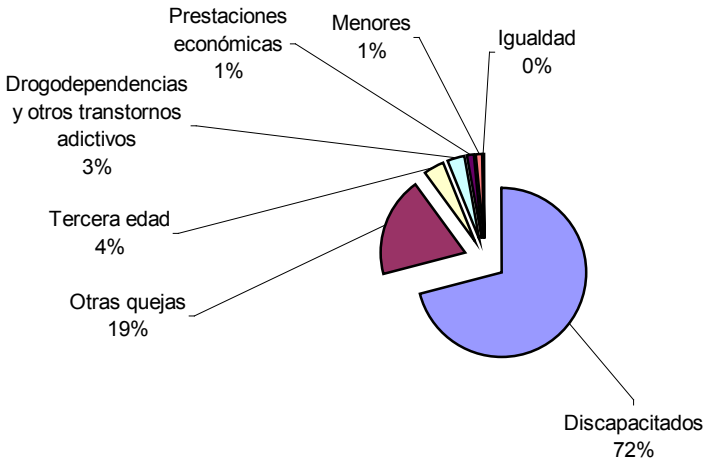
1. Introducción

En materia de Servicios Sociales la ciudadanía planteó ante esta Institución en 2013 un total de 4.188 quejas, frente a las 3.270, 249 y 212 quejas, presentadas en 2012, 2011 y 2010, respectivamente.

A la hora de dar cuenta de la actividad realizada por esta Institución en materia de Servicios Sociales se ha optado, como por otra parte ya viene siendo tradicional en los sucesivos Informes anuales presentados a Les Corts, por sistematizar la exposición haciendo referencia a cuatro grandes áreas temáticas, cuáles son: la situación de los derechos de las personas con discapacidad, la atención a la familia y a los menores, la situación de los derechos de la personas de la tercera edad y las prestaciones económicas.

2. Servicios Sociales en cifras

Área de Servicios Sociales	Quejas
Discapacitados	2.982
Otras quejas	800
Tercera edad	163
Drogodependencias y otros transtornos adictivos	140
Prestaciones económicas	59
Menores	44
Igualdad	15
Total área de Servicios Sociales	**4.188**



3. Personas con discapacidad

Los autores de la queja nº 1301014 nos relatan la problemática para ingresar en un centro de discapacitados. Ambos cónyuges tienen reconocido un grado de discapacidad física del 66,5% y del 89%, respectivamente.

En agosto de 2010, solicitaron el reconocimiento de dependencia, y el 17 de mayo de 2011, les fue notificada resolución por la que se les reconocía un grado inferior a aquellos que otorgan derecho a acceder a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia. En octubre de 2010 habían instado ante los Servicios Sociales Municipales de Alcoy una plaza en residencia para discapacitados físicos. La demanda de plaza residencial atiende a un empeoramiento físico de ambos, ancianos de 74 y 81 años.

Según se les informa desde la Conselleria de Bienestar Social, la posibilidad de conseguir plaza residencial en centros adecuados es muy difícil, dada la poca disponibilidad de plazas residenciales para la atención a personas con discapacidad física en la Comunidad Valenciana

En fecha 6 de marzo de 2013 las personas interesadas presentan un escrito ante el Síndic de Greuges, en el que informan que la Dirección territorial de Bienestar Social ofreció a la interesada una plaza en un centro de Petrer (Alicante), pero que la misma fue rechazada debido a que no les ofertaron plaza para su esposo.

En su informe, la Conselleria de Bienestar Social indica lo siguiente:

"(...) como consta en el escrito de queja remitido por esta Institución, los interesados solicitaron el reconocimiento de personas dependientes, sin embargo, fueron valorados con un grado inferior a aquellos que otorgan derecho a acceder a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia. No obstante, ambas solicitudes se encuentran en lista de demanda registrada para residencia destinada a discapacitados físicos, siendo imposible prever el tiempo de espera para tener acceso a la misma (...)".

En el presente caso, efectuamos una aplicación de la siguiente normativa:

La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 (Instrumento de ratificación por España publicado en el BOE de 21 de abril de 2008):

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad

sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención.

La Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana, señala en su artículo 40, que La Generalitat, conforme a lo dispuesto en los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española, y en los artículos 10 y 13 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, garantizará a las personas con discapacidad y sus familias la no discriminación y sus derechos a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida política, social, educativa o laboral.

La Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana establece, la organización de los servicios sociales en dos niveles: los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados.

Los Servicios Sociales Especializados son aquellos que se dirigen a sectores de la población que, por sus condiciones, edad, sexo, discapacidad u otras circunstancias de carácter social, cultural, económico, requieren un tipo de atención más específica en el plano técnico y profesional, que la prestada por los Servicios Sociales Generales. Estos servicios podrán ser gestionados por la Generalitat, por las Entidades locales en su ámbito territorial y por instituciones o asociaciones promovidas por la iniciativa privada o por los propios afectados por la necesidad específica en cuestión (art. 13 de la Ley 5/1997).

Las actuaciones previstas en la Ley de Servicios Sociales en lo que se refiere a los Servicios Sociales Especializados de atención a las personas con discapacidades, quedan recogidos en su artículo 21. De igual forma, dicha Ley fija en su artículo 5 las competencias de la Generalitat determinando, entre otras, las siguientes:

"d) Establecer los mínimos de calidad que han de cumplir los centros y servicios que actúen en el ámbito de los Servicios Sociales, con el fin de garantizar las condiciones dignas y adecuadas de los mismos, así como el nivel de participación de los usuarios /as en su organización.
k) Crear, mantener y gestionar aquellos servicios, centros y prestaciones económicas que la presente ley le encomienda, sin perjuicio de la colaboración de otras entidades."

La Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, estableció un marco legal de referencia para el reconocimiento y defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Haremos referencia algunos artículos de especial interés para los temas planteados en la presente queja.

Así, en su artículo 5, establece como competencia de la Generalitat *"aprobar un Plan Integral de Actuación para las personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana, de carácter cuatrienal con dotación presupuestaria propia, que tendrá como objetivos orientar, consolidar y establecer prioridades en las actuaciones e intervenciones públicas y privadas en la materia objeto de esta ley."*

Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se constituye como un sistema que *"debe configurar un nuevo desarrollo de los servicios sociales del país que amplíe y complemente la acción protectora de este sistema, potenciando el avance del modelo de Estado Social que se consagra en la Constitución Española, potenciando el compromiso de todos los poderes públicos en promover y dotar los recursos necesarios para hacer efectivo un sistema de servicios sociales de calidad, garantista y plenamente universales. En este sentido, el Sistema de Atención a la dependencia es uno de los instrumentos fundamentales para mejorar la situación de los servicios sociales en nuestro país, respondiendo a la necesidad de la atención a las situaciones de dependencia y a la promoción de la autonomía personal, la calidad de vida y la igualdad de oportunidades."*

A la vista de esta normativa, llegamos a las siguientes conclusiones:

- La interesada tiene reconocido un grado de discapacidad física del 66,5 % y que por ello solicitó en octubre de 2010 ingresar en un centro de discapacitados físicos.

- Su esposo tiene reconocido un grado de discapacidad de 89% y que en febrero de 2012 solicitó ingresar en un centro de discapacitados físicos.

- En ambos casos, se solicitó valoración de situación de dependencia (agosto de 2010), siendo resuelta el 11 de mayo de 2011, reconociendo que ambos solicitantes habían sido valorados con un grado y nivel de dependencia inferior a aquellos que otorgan derecho a acceder a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

- La valoración de dependencia que no otorga derecho al acceso a prestaciones por el sistema de la dependencia, no impide la resolución del expediente de solicitud de ingreso en un centro de atención a la discapacidad física, dado que el referido sistema no ha venido sino a completar y mejorar el sistema de servicios sociales, y en ningún caso, a sustituirlo o a condicionar el acceso al mismo de las personas no valoradas como dependientes.

- Por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcoy, se ha reiterado la urgencia del ingreso (la última solicitud de fecha 19/12/2012) debido al deterioro físico y psicológico de las personas solicitantes.

Con apoyo en las anteriores consideraciones, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que asigne plazas en el mismo centro de discapacitados físicos y con carácter urgente a favor de las personas autoras de la queja.

Acordamos el cierre de la queja sin que nuestra recomendación fuera aceptada por la citada Conselleria, quedando sus solicitudes registradas en la lista de demanda para residencia destinadas a personas con discapacidad física, sin determinar la fecha en la que sería posible su ingreso.

4. Atención a la familia e infancia y juventud

Los autores de la queja nº 1212053 expresan su disconformidad con la licitación del concurso de acogimiento familiar. Tras la publicación del concurso en el DOCV nº 6827, de fecha 26/07/2012, cuyo objeto es la realización de intervenciones técnicas en acogimientos familiares simples o permanentes de menores en familia educadora (familia ajena), se detecta *"(...) una baja económica desproporcionada sobre el anterior concurso (...)"* que puede afectar a la prestación del servicio convirtiéndolo en un "servicio residual y no central" del sistema de protección de menores.

Analizado el extenso informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social -cuya consulta íntegra puede realizarse a través de nuestra página web en el apartado relativo a "sugerencias y recomendaciones"-, llegamos a la conclusión de que las modificaciones incorporadas por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social –actualmente Conselleria de Bienestar Social- al contrato de intervenciones técnicas en acogimientos familiares de menores simples y permanentes en familias educadoras, están basadas principalmente en una reducción del coste del mismo que puede afectar negativamente al pretendido objetivo de mejorar su eficacia y eficiencia.

El hecho objetivo de que se hayan producido diferencias entre el número de acogimientos familiares sobre los que se ha intervenido y el máximo de actuaciones autorizadas anualmente en contrato y las consecuencias derivadas en cuanto a presupuesto previsto no ejecutado, debería dar lugar a un análisis de la ejecución del programa más amplio que el puramente económico.

Parecería oportuno revisar los procedimientos de derivación de casos llevado a cabo desde las Direcciones Territoriales, en el sentido de verificar la no existencia de casos susceptibles de acogimiento familiar que permanecen en acogimiento residencial o en sus propios domicilios.

Del mismo modo, también sería aconsejable revisar si los procesos de formación y selección de familias educadoras es adecuado a las necesidades reales de los menores sobre los que la Administración ha adoptado alguna medida de protección jurídica. Es decir, si se llevan a cabo con la suficiente frecuencia, con medidas de desconcentración que permitan la asistencia de las familias interesadas, etc., a fin de garantizar la existencia de un número suficiente de familias inscritas en el registro de familias educadoras.

De igual forma, y aunque no sea objeto de la queja, parecería oportuno la evaluación de los mecanismos de sensibilización y captación de familias, al objeto de comprobar su eficacia a la hora de disponer de un número suficiente de familias educadoras.

Por todo ello, sugerimos a la Conselleria de Bienestar Social que, atendiendo a la importancia que la Conselleria da al programa de acogimiento familiar de menores, proceda a la evaluación del mismo en sus distintas modalidades y en sus distintas fases (sensibilización, captación de familias, información, formación-selección, seguimiento) desde una perspectiva integral e integrada, y posteriormente, adopte las medidas oportunas para garantizar su eficacia y eficiencia; medidas que, en todo caso, no pueden tener como objetivo único o prioritario, el coste económico del mismo sino la mejora de la atención a los menores en situación de desprotección.

La Consellería de Bienestar Social aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos el archivo de la queja.

Por otra parte, en la queja nº 1314428 se denunciaba la demora en los pagos a entidades del sector de protección de menores, así como los cambios en las modalidades de plazas de centros de acogida de menores. En el escrito de queja se manifestaba lo siguiente:

"(...) - La Generalitat Valenciana ha incumplido los conciertos formalizados con las entidades que atienden a menores en situación de riesgo y desamparo, no abonando, hasta la fecha, el primer pago de los mencionados conciertos del presente año 2013.

- La Conselleria de Bienestar Social ha incumplido su obligación de oír a la patronal a la que representa (APIME) en relación a los cambios que se van a producir en el sector, a partir del 1 de diciembre de 2013, con la creación de nueva tipología de centros, número de plazas, instrumento jurídico, etc. (...)".

Estudiado con exhaustividad el extenso informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social, emitimos una resolución que puede consultarse íntegramente a través de nuestra página web en el apartado relativo a "sugerencias y recomendaciones.

Por su evidente interés, transcribimos a continuación las conclusiones alcanzadas y las recomendaciones efectuadas:

a) Conclusiones generales

La Conselleria de Bienestar Social tiene encomendada las competencias que en materia de Protección de Menores corresponden legalmente a la Generalitat en el ámbito de la Comunidad Valenciana. El marco regulador del Sistema de protección de menores es la Ley 12/2008 de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia.

La planificación y evaluación para el desarrollo de lo establecido en la ciada Ley 12/2008 de la Generalitat, debe quedar recogida en el "Plan Integral de la Familia e Infancia de la Comunidad Valenciana" y aquellos que, en sus respectivos ámbitos competenciales, vayan desarrollándose por la Generalitat.

El último Plan Integral elaborado por la Generalitat ha sido el "II Plan Integral de la Familia e Infancia de la Comunitat Valenciana 2007-10". Como se comprueba en la vigencia del mismo, fue elaborado antes de la publicación de la Ley 12/2008 y la fecha prevista para su finalización fue el 2010.

El principio de mantenimiento del menor en su propio medio familiar de origen, salvo que no sea conveniente para su propio interés, se ha convertido en la clave sobre la que debe estructurarse el sistema de protección a la infancia. Por este motivo, la Ley Orgánica 1/1996, de Protección jurídica del menor, amplia las posibles situaciones de desprotección infantil definiendo la situación de riesgo y manteniendo la definición de situación legal de desamparo.

Las situaciones de riesgo deben dar lugar a la intervención temprana, de carácter reparador, sin separación del núcleo familiar de origen. Se introduce el concepto de medidas de preservación familiar.

En la Comunidad Valenciana, son los Servicios Especializados de Atención a Familia e Infancia (SEAFIs), los encargados del desarrollo de programas especializados de atención a familia e infancia. Su objetivo principal es evitar la separación del núcleo familiar de origen y, en todo caso, procurar el reagrupamiento familiar, si este no se hubiera producido.

En la instrucción del expediente de queja, se ha podido comprobar la minoración de aproximadamente un 35 % de los créditos destinados a los SEAFIs en el ejercicio 2013 respecto a los asignados en 2012, pasando de 2.795.527 euros (Resolución de 25 de octubre de 2012, DOCV 05/11/2012) a 1.821.110,06 euros (Resolución de 21 de marzo de 2013, DOCV 05/04/2013).

Cuando no es posible el mantenimiento del menor en su propio núcleo familiar y es necesaria la adopción de medidas jurídicas de protección (guarda o tutela), indica la Conselleria de Bienestar Social que la medida de acogimiento familiar tiene prevalencia sobre la del acogimiento residencial.

Sin embargo, se comprueba, que se han minorado o eliminado consignaciones presupuestarias para la promoción del acogimiento y se han reducido el número de profesionales encargados del seguimiento y apoyo a las familias educadoras.

Por lo tanto, no se ha renovado de forma integral una planificación del sistema de protección a la infancia en la Comunidad Valenciana. En ausencia de esta planificación, se están adoptando medidas que afectan a todos los ámbitos del Sistema. Todas estas medidas suponen reducción de programas, servicios y consignaciones presupuestarias destinadas a los mismos. Así, se comprueban reducciones en la consignación presupuestaria destinada a aquellos programas previstos para mantener a los menores en riesgo en su propios domicilios o reducciones que afectan directamente al programa de acogimiento familiar.

b) Conclusiones específicas

A la situación descrita anteriormente, debe añadirse la situación en la que se encuentra la medida de acogimiento residencial y, en concreto, las entidades privadas sin ánimo de lucro que gestionan centros de protección de menores en la Comunidad Valenciana.

La demora en los pagos de los conciertos de plazas correspondientes al ejercicio 2013 (60% de la anualidad) está provocando graves problemas de financiación de los mismos que tienen su repercusión en impagos a trabajadores, proveedores y que llegan a afectar a la atención que se presta a los menores.

El cambio en la fórmula de financiación entre la Conselleria de Bienestar Social y las entidades sin ánimo de lucro titulares de centros de protección de menores, pasando de concierto a licitación de contrato de servicio público, supone un cambio profundo que va más allá de lo puramente administrativo-económico y que afecta a los estilos de relación público-privado en el ámbito de la protección a la infancia. Parece que se instale un modelo mercantilista que debilita el modelo de participación, colaboración y consolidación del tejido social.

Ante esta situación general que afecta al Sistema de Protección de Menores, se plantea por la Conselleria de Bienestar Social un cambio profundo en las modalidades de plazas en centros de acogida de menores, debido al cambio de perfil de los menores atendidos en el Sistema y en los centros y, por tanto, la necesidad de especialización.

Esta especialización, derivada del estudio pormenorizado de las necesidades del Sistema de Protección de Menores realizada por la Conselleria de Bienestar Social, y en la que no han participado los profesionales del sector, no ha quedado reflejada en norma alguna por considerar la Conselleria de Bienestar Social que no se produce un cambio de tipología de centros, sino una especialización de las modalidades de plazas de centros.
Este cambio de modalidad de plazas de centros viene acompañada de cambios en las plantillas de personal. Estos cambios suponen, en algunos casos, reducción de profesionales así como cambios en la categoría de profesionales de atención directa de tanta importancia como los educadores.

Cogiendo como ejemplo la modalidad de plazas de acogida de formación especial y terapéutica destinada a menores de 12 a 17 años, que presenten disfunciones graves de conducta que requieran necesidades especiales de intervención, precisando de una atención específica en un entorno de mayor control y supervisión, aumentaría la plantilla de educadores para un centro de 12 plazas de 10 a 12 educadores. Sin embargo, en la actualidad, se exige que 9 de estos educadores tengan titulación de grupo B mientras que en la nueva propuesta se exigiría que tan sólo 6 tuvieran la referida titulación. Parece iniciarse un retorno en el camino recorrido de profesionalizar y especializar la categoría profesional de educador y, cuando parecía que se caminaba hacia la exigencia de que todos/as los/as educadores/as deberían disponer de la titulación universitaria de Educador Social, nos encontramos en una situación en la que no sólo no se exige esta titulación, sino que no es exigible formación universitaria alguna para un 50% de la plantilla.

c) Recomendaciones

Por todo ello, efectuamos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Bienestar Social:

1. Proceda con urgencia a hacer efectivos los pagos de las cantidades adeudadas a las entidades privadas sin ánimo de lucro que gestionan centros de protección de menores en sus distintas modalidades y establezca procedimientos que prioricen los pagos a las mismas, evitando demoras que pongan en riesgo la sostenibilidad del sistema de protección de menores en la Comunidad Valenciana.

2. Elabore el Plan Integral de la Familia e Infancia de la Comunidad Valenciana, cuya última redacción finalizaba su vigencia en 2010, diseñando de forma integral las medidas a adoptar para adecuar el sistema a las necesidades reales y actuales de los menores en situación de desprotección, garantizando la participación activa los profesionales del sector.

3. Proceda a regular por norma legal, las nuevas modalidades de plazas de centros, definiendo su contenido, metodología básica de intervención, prestaciones específicas,

plantillas de profesionales, etc., que se consideren requisitos imprescindibles para su autorización.

4. Una vez acometidas las acciones anteriormente indicadas, proceda a la concertación o contratación de servicios de plazas de centros de menores.

5. Asegure la profesionalización y especialización del sector, no procediendo a la reducción de plantilla de técnicos, y asegurando que todos los educadores que desempeñan sus funciones en centros o servicios de protección de menores dispongan de la preceptiva titulación universitaria o, en su defecto, la habilitación expedida por el órgano competente.

De igual forma, sugerimos a la Conselleria de Bienestar Social que valore, con cada una de las entidades afectadas, los perjuicios económicos causados por la demoras en los pagos (abono de intereses, ejecución de hipotecas o avales, etc.), estudiando las medidas que puedan ser puestas en marcha por la Generalitat Valenciana, conforme a la legislación vigente o a las modificaciones que fueran necesarias realizar a fin de paliar los efectos negativos de las mismas.

Finalmente, tramitamos la queja nº 1316338, relativa a los centros terapéuticos de menores. En el escrito presentado por la persona interesada, nos relataba lo siguiente:

"(...) La Conselleria de Bienestar Social viene implantando, dentro de la red de centros de acogida residencial de menores, los llamados "Centros de Formación Especial y Terapéuticos". En los referidos centros son atendidos menores que presentan problemas de conducta y otro tipo de trastornos que hace imposible su atención en centros de acogida de menores no especializados. Estos centros parecen estar dotados de mayores medidas de control, pero se desconocen en qué consisten las referidas medidas y si las mismas pudieran suponer una vulneración de los derechos de los menores allí atendidos. Aunque la existencia de dichos centros está prevista en la normativa autonómica, no se han regulado de manera específica las normas de funcionamiento y convivencia de los citados centros, ni los recursos materiales, equipos profesionales especializados y la programación general y específica que deben regir este tipo de centros (...)."

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de esta queja.

5. Tercera Edad

La autora de la queja nº 1212472 nos expresaba su disconformidad con el pago del precio público en residencia de tercera edad. La persona interesada nos informa que su hermano se encuentra ingresado en una residencia desde diciembre de 2005. El beneficiario ingresó en la residencia junto con su madre al padecer una discapacidad física valorada en un 82%.

Al fallecer la madre se queda en la residencia ocupando una habitación (individual). La decisión de ocupar una habitación individual se debe a que permite una mejor movilidad, ya que el beneficiario utiliza silla de ruedas. Por el uso de la habitación

individual paga un plus que asciende a 407,41 euros. La cuantía a abonar en concepto de precio público asciende a 1.111,28 euros a los que habría que añadir el plus por uso individual de la habitación (total 1.518, 69 euros/mes). Se indica por la autora de la queja que la pensión que percibe su hermano asciende a 1.201,43 euros.

En un primer informe, la Conselleria de Bienestar Social nos indica, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) se cursó solicitud de la ley de Dependencia que fue resuelta otorgándole un servicio de atención residencial en el centro en el que ya estaba ingresado junto a su madre. No obstante, y dado que la situación actual del usuario ha cambiado, ya que el reagrupamiento familiar ya no existe, se considera no conveniente continuar en un recurso no adecuado que únicamente era útil por el reagrupamiento, por lo que se recomienda se solicite una revisión del PIA a plaza de atención residencial para personas con discapacidad a la mayor brevedad (...)".

Por su parte, la autora de la queja efectúa las siguientes alegaciones: *"(...) actualmente está feliz e integrado en el centro, ya que tiene a su favor que reside en el barrio donde nació y donde tiene su familia y amistades. El informe enviado por Conselleria de Justicia y Bienestar Social considera inexistente la agrupación familiar, cuando en realidad como he expuesto anteriormente, su familia y amistades residen en el mismo barrio, por lo que la atención diaria que necesita tanto afectiva como de ayuda para sus necesidades, por ejemplo, acompañarle a los especialistas, trámites administrativos, reparaciones de sillas, etc., están cubiertas por su familia (...)."*

En un segundo informe, la Conselleria de Bienestar Social nos expone las siguientes consideraciones:

"(...) A partir de la fecha de fallecimiento de la madre del beneficiario, se acuerda mantenerle en la Residencia, ocupando una plaza residencial en la modalidad de plaza pública (...) la revisión de precio público se efectúa anualmente conforme a la normativa autonómica en vigor. El precio público ha ido variando desde el 1 de enero de 2008 al 31 de agosto de 2009 que abonó un precio público de 542,86 euros; del 1 de septiembre de 2009 a 31 de agosto de 2010, resultó un precio público de 547,79 euros; del 1 de septiembre de 2010 al 31 de mayo de 2012, el precio público fue de 558,53 euros. En la actualidad, desde 1 de junio de 2012, es de 1.111,28 euros.

Revisados los datos obrantes en la Administración, de acuerdo con el volcado de datos que nos proporciona el INSS y la AEAT, se comprueba que percibe en 2012, una prestación familiar por hijo a cargo, de la que era perceptor en años anteriores, si bien la Administración no ha tenido constancia de esta circunstancia hasta este momento, y en consecuencia, debe ser computada como ingreso en el cálculo del precio público, lo que ha supuesto un incremento del precio público (...)".

Al referido informe la autora de la queja presenta, entre otras, las siguientes alegaciones: *"(...) se dice en el escrito, que los precios públicos son el resultado de aplicar un determinado porcentaje sobre la cantidad obtenida de los ingresos anuales brutos de la unidad familiar y una vez obtenido se divide por el número de miembros. Pero en el escrito no se precisa cómo se obtiene ese porcentaje. Solo se mira los ingresos de la persona. Para ser justos se debería mirar también los gastos que tiene*

esa persona para cubrir sus necesidades, porque no todas se cubren en la residencia. Por ejemplo, una persona joven como mi hermano, de 49 años que necesita una silla de ruedas eléctrica para su movilidad por la calle, tiene gastos de mantenimiento que, por cierto, son bastantes costosos pero para é es una necesidad tener la silla a punto. En el escrito también se dice que se puede solicitar la revisión del Programa de Atención Individual (PIA), consistente en la asignación de una plaza de servicio residencial para personas con discapacidad. La información que he recibido al personarme en la Generalitat (Torre Provincial de Alicante), se limita a 20 plazas en la residencia CAI COCEMPE en Petrer con una enorme lista de espera (...) en resumen, las residencias privadas concertadas están ofreciendo ofertas para cubrir las plazas disponibles, debido a la situación de crisis que sufren las familias. Asimismo, y por el mismo motivo de crisis, la Administración aumenta las aportaciones de los residentes con plaza pública hasta dejar en este caso (90,15 euros) de disposición económica mensual, cantidad ínfima para cubrir sus necesidades, ya que como anteriormente he expuesto es una persona joven que necesita de la silla eléctrica y el suplemento de la habitación para su movilidad, pero además tiene también los gastos como cualquier persona, peluquería, podología, vestir, calzar, ocio, etc. (...).”

Las actuaciones de la Conselleria de Bienestar Social en relación al cálculo del precio público aplicado al beneficiario en concepto de estancia en la residencia, se ha ajustado, hasta el año 2013, a lo establecido en el Decreto 73/1991, de 13 de mayo, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se regulan los precios públicos y el Decreto 23/1993, de 8 de febrero, del Gobierno Valenciano, por el que se regula los precios públicos correspondientes a centros y servicios del Instituto Valenciano de Servicios Sociales.

A partir de enero de 2014, se aplica lo dispuesto en el Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, por el que se establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales. En información recabada a fin de actualizar los datos del precio público aplicado a partir del 1 de enero de 2014, la autora de la queja nos indica que el precio público a partir de la fecha referida es de 1.046,12 euros, pero que en lugar de 12 pagos al año les han informado que deberán abonar 14 pagos, es decir, que habrá dos mensualidades al año en la que deberán abonar el doble del precio público establecido.

En resumen, el precio público establecido por cómputo anual para el 2014 supondría un precio público mensual prorrateado de 1.220,47 euros.

El citado Decreto 113/2013 no incorpora lo previsto en el anteriormente vigente Decreto 23/1993, en su artículo 1, relativo a los precios públicos para los centros de tercera edad: *“Para la aplicación de los precios públicos en las residencias de la tercera edad se calcularán los ingresos anuales brutos de la unidad familiar (incluyendo los usuarios). En este cálculo no se contabilizarán las pagas extras de las pensiones o prestaciones económicas públicas”.*

Por este motivo, la Resolución en la que se notifica al beneficiario su participación económica en el coste del servicio a partir del 1 de enero de 2014, se le indica:

“La participación del beneficiario consistirá en 12 aportaciones de carácter ordinario y 2 de carácter extraordinario en los meses de junio y noviembre. El pago se realizará

a mes vencido dentro de los diez primeros días del mes siguiente, prorrateándose por días los periodos inferiores cuando se inicie o finalice la prestación del servicio".

Esta nueva fórmula de cálculo agrava la situación de precariedad económica de muchas de las personas mayores, personas discapacitadas o personas dependientes ingresadas en residencias, cuya capacidad económica se reduce al cobro de pensiones o prestaciones públicas, toda vez que las dos pagas extraordinarias que perciben venían siendo utilizadas para afrontar gastos que, muchos de ellos tienen como gastos fijos; en el caso que nos ocupa, mantenimiento de la silla de ruedas, peluquería, podología, ropa, calzado, y otros, como seguros de decesos, copagos farmacéuticos, medicación no cubierta por Seguridad Social, etc.

La Conselleria de Bienestar Social calcula la cuantía económica de los precios públicos por la prestación de servicios para mayores o personas con discapacidad, de acuerdo a su capacidad económica. Sin embargo, no se tiene en cuenta, en el referido cálculo, las necesidades individuales de cada una de las personas afectadas, creando un modelo homogéneo que afecta de forma diferente a personas que pertenecen a colectivos especialmente vulnerables.

Las actuaciones públicas en materia de atención social a personas mayores o discapacitadas debe tener como objetivo principal su atención integral, así como garantizar la mayor calidad de vida posible de las personas a las que afecta.

En el caso que nos ocupa, la aplicación del precio público al beneficiario, conforme a lo dispuesto en el Decreto 113/2013, de 2 de agosto -persona con discapacidad física reconocida en un porcentaje del 82% que ocupa plaza pública en un centro-, limita hasta tal grado su autonomía económica que le imposibilitaría la adquisición de bienes indispensables para el fomento de su autonomía personal e inclusión social.

Esta situación se ve agravada por otras medidas que afectan al colectivo de discapacitados como los copagos farmacéuticos, en prótesis y órtesis, lo que complica aún más sin cabe, la situación de precariedad económica del beneficiario, dificultando su inclusión social.

Debe tenerse en cuenta que el beneficiario permanece en la residencia en la que se encuentra acogido -para personas mayores- puesto que ingresó en ella junto con su madre dado que seguía estando a su cargo debido a su condición de persona con discapacidad. Tras el fallecimiento de su madre, continúa en la residencia que atiende a personas mayores, aunque él tiene 48 años, atendiendo a su grado de discapacidad física. Se le continúa cobrando el precio público dado que ocupa plaza en este tipo de residencia, aunque al colectivo de personas con discapacidad no le era de aplicación el precio público, atendiendo a lo dispuesto en el Decreto 103/1995 de 16 de mayo, por el que quedó "suspendida provisionalmente la vigencia de los precios públicos para los centros de discapacitados."

La posibilidad de cambio a un recurso adecuado a su discapacidad, como se sugiere por parte de la Conselleria, parece no tener visos de realidad dada la demora de asignación de plaza pública en centros para personas con discapacidad física y, en todo caso, no parece adecuado para su integración y normalización social, dado que el centro en el que actualmente reside está ubicado en su barrio de referencia y ello le permite

mantener contacto con sus familiares y amigos. No obstante lo anteriormente dicho, correspondería a la Conselleria de Bienestar Social hacer la oferta de una plaza pública en centro residencial para personas con discapacidad física, cuando se encuentre disponible y sea real su posible uso por el beneficiario.

La situación descrita puede suponer la vulneración de derechos reconocidos a las personas con discapacidad conforme a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, ya que las actuaciones de la Administración pública no garantiza el derecho a la igualdad de oportunidades ni el ejercicio real y efectivo de los derechos que tiene reconocidos como persona discapacitada a través de la inclusión en la comunidad y la vida independiente.

Por todo ello, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que procediera a la revisión del precio público aplicado a la persona beneficiaria, fijando las medidas de acción positiva necesarias para favorecer su inclusión social y su vida independiente.

Con carácter general, también sugerimos a la citada Conselleria que revisara y modificara el contenido del Decreto 113/2012, de 2 de agosto, del Consell, por el que se establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales, de forma que en el cálculo de la participación de los usuarios en el coste del servicio se tenga en cuenta no sólo la capacidad económica sino los gastos que deben afrontar las personas afectadas, a fin de asegurar su autonomía personal e inclusión social, evitando, en todo caso, procesos de empobrecimiento y pérdida patrimonial.

La Conselleria de Bienestar Social aceptó nuestra recomendación y sugerencia, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

6. Prestaciones económicas

En la queja nº 1300868 se plantea la disconformidad con una resolución de prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía por un periodo de 1 mes, sin atender a la valoración de situación de necesidad de la solicitante.

La autora de la queja nos detalla que *"(...) el 12 de noviembre de 2010 solicitó la Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC). En fecha 23 de mayo de 2012, por la Conselleria de Bienestar Social, se resolvió la indicada solicitud por un periodo de 1 mes por importe de 385,18 euros (...)".*

Requerido el correspondiente informe a la Conselleria de Bienestar Social, nos indica lo siguiente:

"(...) en fecha 20 de septiembre de 2012 los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Elche remite una propuesta de concesión de la prestación por un periodo de seis meses y por una cuantía de 385,18 euros/mes. El 23 de mayo de 2012 la Dirección Territorial de Alicante emite una resolución de concesión por un periodo de un mes y una cuantía de 385,18 euros.

El artículo 15.5 de la Ley de Renta garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana señala que la prestación se concederá por periodos de uno a doce meses, pudiéndose renovar por periodos sucesivos, hasta un máximo de treinta y seis meses.

Por lo tanto, el tiempo de duración de la prestación establecido en la Instrucción y reconocido en la resolución de la Dirección Territorial de Bienestar Social, que no se halla vinculada por la propuesta de resolución, se encuentra dentro de la horquilla permitida por el citado artículo y, por lo tanto, es jurídicamente ajustada a Derecho.

Otra cuestión importante para determinar la duración de las prestaciones reconocidas se encuentra en el propio carácter social de la prestación RGC. El presupuesto dedicado a este programa se encuentra consignado en los presupuestos de la Generalitat. Al ser esta una cuantía limitada, las prestaciones concedidas habrán de tener una duración menor no pudiendo llegarse a conceder por el plazo máximo establecido ya que esto haría que la asignación del programa se destinase tan sólo a un número muy limitado de beneficiarios (...)".

De los informes recabados, y atendiendo a la normativa de aplicación, llegamos a las siguientes conclusiones:

a) La autora de la queja presentó solicitud de prestación de RGC en fecha 12 de noviembre de 2010. Dicha solicitud fue resuelta el 23 de mayo de 2012, es decir, 18 meses después de su presentación cuando el plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses desde la presentación de la solicitud en cualquier registro público.

b) Cuando se resuelve la prestación se reconoce el derecho, es decir que el beneficiario cumple los requisitos legales para la concesión de la prestación.

c) La concesión de la prestación se realiza por un mes, argumentando la Conselleria de Bienestar Social, que tal resolución se ajusta a la normativa dado que ésta permite concesiones por periodos de uno a doce meses y hasta un máximo de treinta y seis meses.

d) La posibilidad de que la Conselleria de Bienestar Social emita resoluciones estimatorias por periodos de uno a doce meses está vinculada a la desaparición de la necesidad, cosa que no ocurre en el caso que nos ocupa, como así lo confirma el informe de seguimiento de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Elche.

e) La Renta Garantizada de Ciudadanía se configura como el derecho subjetivo a una prestación económica gestionada por la red pública de servicios sociales, de carácter universal, vinculada al compromiso de los destinatarios de promover de modo activo su inserción sociolaboral y cuya finalidad es prestar un apoyo económico que permita favorecer la inserción sociolaboral de las personas que carezcan de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar personal y familiar, atendiendo a principios de igualdad, solidaridad, subsidiariedad y complementariedad.

f) La documentación presentada por la persona autora de la queja acredita que existe una situación de necesidad, por lo que debe reconocerse su derecho a percibir la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía, por los periodos en los que persista la

necesidad con la única limitación de los treinta y seis meses establecidos como periodo máximo de concesión por la normativa que regula la prestación de RGC.

Por todo ello, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que, sin más dilación, procediera a dictar las Resoluciones de concesión correspondientes por los periodos de tiempo en los que quede acreditada la situación de necesidad y conforme a las propuestas emitidas por la Entidad local de residencia del beneficiario, así como a dejar sin efecto la instrucción dictada por la que todas aquellas solicitudes que, cumpliendo todos los requisitos, hubiesen sido presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de la Orden 7/2012, de 20 de febrero, se les reconozca una prestación de un mes de duración.

De igual forma, y con carácter general, se sugiere a la Conselleria de Bienestar Social que proceda a revisar los procedimientos establecidos legalmente para la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía, dotando de los medios necesarios, tanto de personal como presupuestarios, a fin de que la resolución de los expedientes se ajuste a los plazos establecidos en la legislación específica.

Por otra parte, en la queja nº 1315886 se planteaba la demora en el pago de la prestación de renta garantizada de ciudadanía, así como la renuncia a la condición de entidad colaboradora por parte del Ayuntamiento de Burjassot.

La persona autora de la queja nos informa en los siguientes términos: *"(...) en fecha 30 de noviembre de 2012 se resolvió favorablemente la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía por un periodo de seis meses (diciembre 2012 a mayo 2013), sin que hasta la fecha se haya hecho efectiva la referida prestación. En informe emitido por el Excmo. Ayuntamiento de Burjassot nos indica que tienen consideración de entidad colaboradora para la tramitación y gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía. Que durante el año 2012, no recibió, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, pago alguno en este concepto, por lo que tuvo que adelantar el pago a los titulares de RGC por importe de 290.000 euros aproximadamente. Que el Ayuntamiento de Burjassot, no puede seguir adelantando cantidad alguna en este concepto en el periodo 2013 (...)".*

En el informe requerido a la Conselleria de Bienestar Social se efectúan las siguientes consideraciones:

""(...) la interesada reside en el municipio de Burjassot; este municipio ha sido entidad colaboradora en la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía, mediante el correspondiente convenio suscrito el 31 de marzo de 2009, por lo que es la responsable de la gestión, tramitación y pago de los expedientes de los solicitantes que residen en su ámbito territorial.

Los pagos se realizan mediante cantidades que le son consignadas por la Conselleria de Bienestar Social a cargo de su presupuesto. Esta Conselleria procedió a la consignación de las cantidades correspondientes al ejercicio 2012 mediante la resolución de 15 de febrero de 2012, si bien, la Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas no pudo ejercer materialmente el pago de esta cantidad hasta el 24 de mayo de 2013. Por tanto, la interesada ha recibido las cantidades correspondientes a 2012.

Por lo que respecta a las cantidades correspondientes al ejercicio 2013, el pago de estos créditos a la entidad colaboradora se encuentran en tramitación. Se ha efectuado consulta a la Subdirección General de la Tesorería de la Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas quien indica que "en relación a las quejas presentadas, indicar que la Conselleria de Hacienda y Administración Pública a través de la secretaría autonómica de hacienda y presupuestos, realiza los pagos de las ayudas dentro de las líneas de liquidez disponibles y pone todo su empeño en adoptar las medidas necesarias para garantizar el desembolso de las ayudas concedidas, no siendo de aplicación el plazo de dos meses desde la fecha de nacimiento de la obligación establecido en el artículo 43.1 de la ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana.

Por otro lado, hay que hacer constar que aunque el Ayuntamiento de Burjassot haya renunciado a continuar como entidad colaboradora, deberá asumir el pago de todas las resoluciones anteriores a la entrada en vigor de dicha renuncia -17 de julio de 2013-, por lo que será la encargada del pago de estas cantidades a la interesada (...)."

Finalizada la investigación, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que, sin más dilación, proceda a hacer efectivo el pago de la subvención correspondiente al ejercicio 2013 al Ayuntamiento de Burjassot, de forma que éste pueda cumplir con todas las obligaciones derivadas de su condición de entidad colaboradora en la gestión, tramitación y pago de las prestaciones de renta garantizada de ciudadanía.

La citada Conselleria aceptó nuestra recomendación y acordamos el cierre del expediente.

Por último, en la queja nº 1317399 se denunciaba la desestimación de la prestación de renta garantizada de ciudadanía por percibir prestación por cuidador no profesional.

La persona interesada nos relataba los siguientes hechos importantes a tener en cuenta:

"(...) solicitó la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía ante el Excmo. Ayuntamiento de Novelda (entidad colaboradora). La misma le ha sido denegada por "tener ingresos superiores a la cuantía máxima de la Renta Garantizada de Ciudadanía para su unidad familiar". Que los ingresos computados por la Conselleria de Bienestar Social para considerar el motivo de denegación corresponden a la prestación por cuidados en el entorno familiar de su hijo, al que en fecha 12 de marzo de 2008 le fue reconocido un Grado 3 nivel 2 de dependencia. La interesada nos indica que es familia monoparental y que no dispone de ingresos mínimos de subsistencia y atención a su hijo dependiente (...)".

Por su parte, la Conselleria de Bienestar Social nos remite un informe en los siguientes términos:

"(...) el artículo 12 de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana, dispone que:

1. Podrán ser destinatarios/as de la Renta Garantizada de Ciudadanía todos aquellos/as miembros de la unidad familiar o de convivencia en los que concurran necesariamente las siguientes circunstancias:

- Que no dispongan, a pesar de procurarlos, de los medios económicos necesarios para mantener una adecuada calidad de vida. Se consideran en esta situación las unidades familiares o de convivencia que no obtengan unos ingresos superiores a la prestación económica de la renta garantizada con los incrementos que corresponden, computada con las reglas del artículo 20 de la presente Ley."

En el citado artículo 20 se establece:

Del importe de la prestación que corresponda debe deducirse, en cómputo anual cualquier tipo de ingreso del que disponga el titular y cualquier miembro de la unidad familiar o de convivencia incluido el rendimiento que se atribuya a los inmuebles.

No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, no se computarán las prestaciones, periódicas o no, concedidas por cualquier entidad, cuyo objeto sea sufragar gastos imprescindibles, tales como las ayudas de emergencia, becas de comedor, escolares y cualquier otra que reglamentariamente se determine.

En ninguna norma reglamentaria de desarrollo de la mencionada Ley se contempla que las prestaciones para cuidado en el entorno familiar estén excluidas del cómputo de ingresos a los efectos de conceder la renta garantizada de ciudadanía (...)".

Concluida la investigación, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que, dada la especial situación de necesidad que presenta el caso que nos ocupa y a la obligación de adoptar medidas de acción positiva suplementarias para aquellas personas con discapacidad que objetivamente sufren un mayor grado de discriminación o presenten menor igualdad de oportunidades, como son los niños y niñas con discapacidad, considere como no computable a efectos de valoración de la cuantía de prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía los ingresos provenientes de la prestación para cuidados en el entorno familiar a favor del menor, procediendo a una nueva valoración de la solicitud de RGC presentada por la interesada.

Asimismo, y con carácter general, sugerimos a la citada Conselleria que proponga al Consell la necesaria modificación normativa en aras a introducir la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional entre los supuestos de prestaciones que no se computen como ingreso a la hora de calcular la Renta Garantizada de Ciudadanía.

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

1. Introducción

En materia de atención socio-sanitaria, las personas afectadas plantearon ante esta Institución en 2013 un total de 1.758 quejas.

En cuanto a la evolución de las quejas presentadas en esta materia en los últimos cinco años ha sido la siguiente: 1.864 quejas en 2008, 948 quejas en 2009, 1.541 en 2010, 1.254 en 2011 y, finalmente, 2.254 en 2012.

2. Atención sociosanitaria en cifras

Área de atención sociosanitaria	Quejas
Atención a la Dependencia	1.758
Total área de atención sociosanitaria	**1.758**

2. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

Las Cortes Generales aprobaron la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, publicada en el BOE del 15 de diciembre de 2006, que entró en vigor el 1 de enero de 2007.

Dicha Ley encomendó a las Comunidades Autónomas un amplio número de competencias. En el ámbito de la Comunidad Valenciana es de destacar la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en nuestra Comunidad, como consecuencia de la publicación y entrada en vigor a nivel estatal del Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Transcurridos ya siete años desde la puesta en funcionamiento de la Ley de la Dependencia, las continuas demoras en su aplicación, así como la rebaja en las prestaciones ya concedidas a la figura del cuidador no profesional, hacen que no podamos ser optimistas respecto a su aplicación y a su futura pervivencia, que ha sido motivo de numerosas quejas por parte de la ciudadanía ante esta Institución, representando, en el 2013, un porcentaje del 9,19% de las quejas totales tramitadas.

Como ejemplo de las quejas tramitadas por demora en la aplicación de la Ley, exponemos la queja nº 1317649, que tuvo entrada en esta Institución con fecha 22 de julio de 2013.

En ella, su autora nos manifestaba que, en mayo de 2009, había solicitado su propia valoración, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Según nos relataba, se le había elaborado el PIA, pero todavía no había sido aprobado. Solicitado informe a la Conselleria de Bienestar Social, esta nos comunicó que a la interesada se le había reconocido un Grado de Dependencia 2, nivel 1, estando a la espera de la Resolución definitiva del Programa Individual de Atención.

Toda vez que el plazo máximo que indica la Ley para resolver los expedientes de Dependencia es de seis meses, esta queja culminó recomendando a la Conselleria de Bienestar Social que tras cinco años de tramitación del expediente, habiendo incumplido ampliamente la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, procediera de manera urgente a reconocer y otorgar las prestaciones que, de acuerdo con la valoración y el programa individual de atención, correspondieran. Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir la contestación de la citada Conselleria sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

De otro lado, como hemos señalado en el apartado del presente Informe anual correspondiente al estado de los derechos del área de atención socio-sanitaria, uno de los hechos que ha motivado durante el 2013 un mayor número de quejas ha sido la

disminución en las prestaciones económicas vinculadas al servicio o a la asistencia personal.

Como ejemplo de una de ellas, con fecha 22 de febrero de 2013, tuvo entrada en esta Institución escrito de queja nº 1304045. En el citado expediente, su autora manifestaba su disconformidad por la reducción de la prestación que le habían aplicado desde la correspondiente al mes de noviembre, por lo que pasó de los 398 euros que percibía a 20 euros mensuales.

Solicitado informe a la Conselleria de Bienestar Social, esta nos comunicó lo siguiente:

"(...) Tras la entrada en vigor de la nueva normativa estatal que recoge el Real Decreto Ley 2072012 de 13 de julio (Título III, BOE núm. 168, fecha de publicación 14 de julio de 2012) y Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, se ha procedido a revisar el expediente administrativo del interesado, tal y como se le informó mediante carta remitida el 26 de septiembre de 2012, copia de la cual se adjunta.

Por ello, la cuantía de la prestación reconocida en virtud de Resolución firme del Programa Individual de Atención, de fecha 28 de mayo de 2010, se ha modificado a tenor de lo preceptuado en la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana.

Habida cuenta que tal y como establece el artículo 17.7 de la citada Orden, para actualizar las cuantías de las prestaciones reconocidas, no es preceptivo revisar la Resolución PIA, no se ha emitido nueva Resolución y la capacidad económica considerada para la modificación ha sido la obrante en el expediente (...)".

Dos son los temas principales que nos ocupan en la presente queja y en las de idéntico contenido recibidas por esta Institución. El primero de ellos sería la revisión de la cuantía de prestaciones ya reconocidas, calculando la capacidad económica de las personas beneficiarias utilizando datos de renta y patrimonio no actualizadas. El segundo se refiere a que no se ha dictado resolución administrativa de nuevo PIA para proceder a la actualización de la cuantía de la prestación, resultando ésta siempre desfavorable para el beneficiario.

En relación al primer asunto, la Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial para la Autonomía Personal y Atención a la dependencia, estableció, entre otras cuestiones, los criterios mínimos comunes para la determinación de la capacidad económica personal de los beneficiarios y su participación económica en el coste de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. En su artículo 2 se establece que la capacidad económica de las personas beneficiarias del SAAD se determinará en atención a su renta y patrimonio.

En la misma Resolución se establece que la cuantía mensual de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, se

establece en función de la capacidad económica de la persona beneficiaria y proporcionalmente al mayor grado de dependencia, de conformidad con la siguiente fórmula matemática:

CPE = (1.33 x Cmax) – (0,44 x CEB x Cmax) / IPREM

Donde :
CPE : Cuantía de la prestación económica.
Cmax: Cuantía máxima de la prestación económica.
CEB : Capacidad económica del beneficiario.

En cuanto al segundo de los asuntos, la actualización de las cuantías de las prestaciones reconocidas, la Disposición Transitoria Tercera de la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Valenciana establece que *"las prestaciones de dependencia reconocidas con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Orden deberán adaptarse, en su caso, a lo dispuesto en la misma, debiendo adoptar la Conselleria competente en materia de Bienestar Social las medidas oportunas para la determinación y aplicación de las nuevas cuantías de estas prestaciones.*

Los efectos económicos de esta adaptación serán del día 1 del mes siguiente a la entrada en vigor de la presente orden, sin perjuicio de la correspondiente regularización en las nóminas mensuales".

El artículo 17.7 de la Orden 21/2012, señala que *"la actualización de las cuantías de las prestaciones que se fije por normativa, será de aplicación directa, sin necesidad de revisar o modificar la resolución de aprobación del programa individual de atención".*

Atendiendo a lo dispuesto en la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común *"la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación"*. Tan sólo quedan exceptuados de esta obligación "los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración (art. 42).

El artículo 54.1. de la citada Ley 30/1992 de 26 de noviembre, establece que *"serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho (entre otros):*
· b) Los que resuelvan procedimientos de revisión de oficio de disposiciones o actos administrativos, recursos administrativos, reclamaciones previas a la vía judicial y procedimientos de arbitraje".

De todo lo indicado hasta el momento puede concluirse que, con carácter general, la aplicación del Real Decreto ley 20/2012, de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, ha supuesto un retroceso significativo en el desarrollo de las políticas de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia. Así, se adoptan, entre otras, medidas tales como:

- Aplazamiento hasta el 1 de julio de 2015 del acceso al sistema de quienes obtienen una valoración de Grado I y de aquellos que aún habiendo sido valorados en Grado I nivel 2 antes del 31 de diciembre de 2011, no se les hubiera reconocido la prestación antes de dicha fecha.

- Endurecimiento del régimen de incompatibilidad de prestaciones y servicios.

- Notable disminución de las cuantías de las prestaciones económicas.

- La prestación para cuidados en el entorno familiar deja de producir efectos retroactivos para quienes a la entrada en vigor del RDL 20/2012 no hayan comenzado a percibir todavía tales prestaciones. A partir de la entrada en vigor del RDL 20/2012, las citadas prestaciones reconocidas a favor de estas personas quedan sujetas a un plazo suspensivo máximo de dos años.

- Pasa a tener carácter voluntario el Convenio especial de personas cuidadoras y, por consiguiente, las cotizaciones serán a cargo exclusivamente de quienes lo suscriben.

- Disminución de las intensidades de protección de los servicios establecidos para cada grado de dependencia.

Este retroceso en el desarrollo de las políticas de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia se produce en un contexto socio económico que está suponiendo un empobrecimiento general de la población y, en particular, de las personas y grupos más vulnerables, como sin duda son las personas valoradas en situación de dependencia.

Los datos reflejados en el informe sobre "Evolución del desarrollo humano y la pobreza desde el inicio de la crisis (2006-2011)", elaborado por el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas, hablan de que en la Comunidad Valenciana ha aumentado el índice de pobreza económica en un 40%, contabilizando datos 2006 a 2011, pero en un 70%, si tenemos en cuenta los datos del periodo 2008 a 2011. De igual forma, aportan datos que corroboran aumentos significativos en relación a índices de pobreza material, porcentaje de número de pobres (por encima de la media de España), tasas de paro de larga duración o personas en situación de exclusión social.

El colectivo de personas dependientes se está viendo afectado especialmente por otras reducciones que les afecta simultáneamente al ya indicado de prestaciones de la dependencia, y que se producen en el ámbito social, sanitario, educativo, de inserción laboral, etc., lo que aumenta la situación de vulnerabilidad y, por ende, los riesgos de exclusión.

A la situación descrita habría que añadir las reducciones como consecuencia de la normativa de la propia Comunidad Valenciana, de la que destacamos:

- La importante reducción del nivel adicional de financiación, en un momento de especial dificultad económica de los/as beneficiarios/as. Si bien es cierto que el referido nivel adicional tiene carácter opcional y no supone derecho subjetivo, no es menos cierto que la Administración Autonómica, atendiendo a la situación descrita, debería

redoblar esfuerzos para garantizar la atención a personas y grupos en situación de especial vulnerabilidad, como el de las personas dependientes.

- Las derivadas de la implantación práctica del Sistema de Atención a la Dependencia en nuestra Comunidad (demoras en resolución de expediente de hasta tres años, revisiones de propuestas PIA de expedientes que han sobrepasado con creces los seis meses sin ser resueltos, personas fallecidas sin haber obtenido resolución PIA y que igualmente, se habían sobrepasado los seis meses legalmente establecidos para la resolución del expediente).

Por el tema que nos ocupa en esta queja, hemos de destacar otra cuestión que viene a agravar, aún más si cabe, la situación de las personas en situación de dependencia. La cuestión en concreto es la aplicación de la nueva formula de cálculo la cuantía mensual de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, establecida en función de la capacidad económica de la persona beneficiaria y proporcionalmente al mayor grado de dependencia. La Conselleria de Bienestar Social ha aplicado esta nueva fórmula de cálculo procediendo a revisar de oficio las Resoluciones PIA preexistentes. Para calcular la capacidad económica del beneficiario, la Conselleria de Bienestar Social, ha utilizado los datos de renta y/o patrimonio existentes en el expediente, es decir, sin actualización de los mismos, sin tener en cuenta, que muchas de las personas afectadas pueden y de hecho han visto afectada su situación económica en estos últimos años.

En lo que se refiere al expediente concreto a que estamos haciendo referencia, llegamos a las siguientes conclusiones:

- En la Resolución de su Programa Individual de Atención, se le asignó la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional por importe de 398 euros. Por tanto, la valoración de la capacidad económica del beneficiario se ha realizado con datos anteriores a dicha fecha que son los obrantes en su expediente.

- La referida prestación económica se le ha revisado y actualizado de oficio por la Conselleria de Bienestar Social en aplicación de la normativa vigente tanto de ámbito nacional como autonómico.

- La revisión de la cuantía de la prestación ha dado como resultado la minoración de la misma a 20 euros.

- Los datos económicos utilizados para calcular la cuantía de la prestación y, por tanto, valorar la capacidad económica del beneficiario, han sido los que constaban inicialmente en el expediente.

- Por parte de la Conselleria de Bienestar Social, no se han requerido u obtenido datos actualizados de renta y/ o patrimonio que permitieran una valoración real y actualizada de la capacidad económica del beneficiario en el momento de proceder a la actualización de la cuantía de la prestación.

- Al no requerirse para la actualización de las cuantías de las prestaciones (según normativa autonómica) que por parte de la Conselleria de Bienestar Social se emita una

nueva resolución del PIA en la que consten la fundamentación legal y los datos económicos utilizados para el cálculo de la capacidad económica del beneficiario, ésta no ha tenido posibilidad de interponer recursos administrativos y/o judiciales que contra la misma pudiera haber tenido derecho, produciéndose una verdadera indefensión frente a las actuaciones de la Administración.

- En el informe emitido por la Conselleria de Bienestar Social nos indica que ha informado de la revisión del expediente administrativo al beneficiario mediante carta remitida el 26 de septiembre de 2012. La carta a la que se hace referencia comunica al beneficiario que, en la transferencia correspondiente al mes de agosto, el importe de la prestación económica que usted percibe en su cuenta corriente para coadyuvar al pago de los cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional reconocidos en resolución administrativa, será adaptado a la normativa (RDL 20/2012) con las reducciones que correspondan. Por tanto, se omite cualquier información sobre el procedimiento y resultado de la revisión y, por supuesto, no se da posibilidad de interposición de recurso en caso de que el beneficiario no esté conforme con el resultado de la revisión.

Por tanto, en los expedientes relacionados con la reducción en las prestaciones económicas vinculadas al servicio o a la asistencia personal, hemos culminado los mismos efectuando a la Conselleria de Bienestar Social las siguientes recomendaciones:

1. Dejar sin efecto la revisión de la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, reintegrando a la persona beneficiaria, las cantidades que han sido deducidas desde su aplicación.

2. Restablecer la cuantía de la prestación económica preexistente según resolución del Programa Individual de Atención de la persona interesada.

3. Calcular la capacidad económica de la persona beneficiaria, con datos de renta y patrimonio actualizados.

4. Proceder a emitir resolución Administrativa de revisión de la cuantía de la prestación, garantizando la seguridad jurídica de la persona interesada ante los actos de la Administración.

5. Ampliar el nivel de protección adicional que permite la Ley a cargo de la Comunidad Autónoma, en concreto a todos aquellos expedientes cuya revisión diera lugar a la disminución de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional y, de forma general, al resto de prestaciones y servicios que pudieran verse afectados por la normativa estatal.

La Conselleria de Bienestar Social no aceptó nuestras recomendaciones, por lo que acordamos el archivo del expediente y la inclusión de esta queja en el Informe anual a Les Corts.

Por otra parte, como ya ocurriera en 2012, uno de los motivos principales de entradas de quejas ante esta Institución ha sido el motivado por la paralización de los expedientes como consecuencia de la “excepcionalidad” del recurso de prestación económica.

Como ejemplo de esta situación, exponemos la queja nº 1310245, en la que su autora nos denunciaba que el 8 de junio de 2007 había solicitado su propia valoración, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, no habiendo comenzado a percibir en el momento de interponer la presente queja ante esta Institución, las prestaciones y/o ayudas correspondientes.

Solicitado informe a la Conselleria de Bienestar Social, ésta nos comunicaba lo siguiente:

"(...) Tras la entrada en vigor de la nueva normativa estatal que recoge el Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de julio (BOE núme. 168, fecha de publicación 14 de julio de 2012), se está procediendo a adaptar las propuestas de programa individual de atención a dicha normativa, en el caso de que dichas propuestas PIA tuvieran que ser modificadas por este motivo, los técnicos del Servicio Municipal de Atención a la Dependencia de las correspondientes zonas de cobertura, se pondrán en contacto con los interesados para comunicárselo y poder agilizar todo el trámite lo máximo posible. Adecuadas las propuestas PIA a la normativa vigente, se resolverá lo que en su caso proceda, en tanto en cuanto exista consignación de crédito presupuestario destinado a tal efecto (...)".

Sin embargo, el criterio de esta Institución es que la excepcionalidad de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar venía contemplada en la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, y, sin embargo, por la citada Conselleria se concedía de manera generalizada cuando la persona interesada así lo solicitaba.

La entrada en vigor del Decreto 20/2012 no supone por ello la introducción de la excepcionalidad de la prestación en el cuidado familiar, por lo que no debe aplicarse la mencionada regla a los expedientes que ya estaban en tramitación y en muchos casos con aprobación del PIA, pues ello va a suponer una mayor demora en los expedientes de la que ya venían padeciendo.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que, tras más de seis años de tramitación del expediente, habiendo incumplido ampliamente la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, proceda de manera urgente a reconocer y otorgar las prestaciones que, de acuerdo con la valoración y el programa individual de atención, correspondan.

Asimismo, también le sugerimos que la aplicación de las nuevas fechas de entrada en vigor de grado de dependencia establecidas en el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y fomento de la competitividad se apliquen exclusivamente, a los expedientes presentados con seis meses de antelación a la entrada en vigor del citado Real Decreto Ley, toda vez que aquéllos expedientes presentados con anterioridad deberían haber sido resueltos en el plazo de seis meses y, por tanto, antes de la entrada en vigor del repetido Real Decreto Ley.

La mencionada Conselleria aceptó nuestra recomendación y la sugerencia efectuada, por lo que acordamos el archivo del expediente.

Por otro lado, como es bien sabido, los pagos correspondientes al reconocimiento de los efectos retroactivos asociados a las solicitudes de dependencia en la Comunidad Valenciana se realizan de forma aplazada y periodificada en cuatro pagos anuales de igual cuantía, cuyo abono se realiza o debiera realizarse durante los meses de marzo.

Durante 2013, una vez concluido dicho mes sin que se hubieran realizado los abonos correspondientes por este concepto por parte de Conselleria de Bienestar Social, comenzaron a entrar numerosos escritos de queja en relación a esta situación de demora en los pagos.

Como ejemplo de lo anterior, encontramos el caso de una señora que en fecha 26 de abril de 2013 nos dirigió un escrito de queja (al que se le asignó número de expediente nº 1314084), y en el que nos informaba que su hija tenía reconocidos los efectos retroactivos de su prestación por Resolución de fecha 21 de julio de 2012, en la que se le reconocía el primer pago de los mismos en marzo de 2013.

A este respecto, solicitamos informe a la Conselleria de Bienestar Social, quien nos dijo lo siguiente:

"(...) En primer lugar, lamentamos no haber procedido a realizar los pagos en los plazos previstos y le informamos que por parte de la Conselleria de Bienestar Social y Hacienda, se ha adquirido el compromiso de la Generalitat de hacer efectivo el pago anual de la retroactividad a lo largo del presente año y así se informó a los representantes de las personas con dependencia.

En la actual coyuntura económica, desde la Generalitat se están realizando todos los esfuerzos posibles a fin de preservar las políticas sociales, proteger las necesidades básicas de los ciudadanos y evitar las repercusiones que la actual crisis está provocando en las personas en situación de dependencia (...)".

En respuesta a esta información, por parte de esta Institución recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que hiciera efectivo a la mayor brevedad, el pago del plazo anual establecido por resolución Administrativa en la que se reconoce el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación, y que debería haber sido abonado en el mes de marzo de 2013. La citada Conselleria aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

Finalmente, en los casos en los que la persona solicitante de la Ley de la Dependencia fallece mientras se realiza la tramitación de su expediente, el criterio seguido por la Conselleria de Bienestar Social es el de reconocer e incorporar a la herencia, aquellas cantidades que hubieran correspondido a la persona solicitante, pero sólo en aquellos casos en los que hubiera sido emitida la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención.

Este criterio tiene su justificación en el hecho de que es en la Resolución del PIA donde se materializa y concreta la prestación y/o servicio a que pudiera tener derecho la persona en situación de dependencia. Sin embargo, la excesiva demora en emitir las Resoluciones PIA por parte de la citada Conselleria ha provocado que en numerosos expedientes no se haya elaborado la Propuesta PIA de la persona beneficiaria en el momento de su fallecimiento, habiendo transcurrido más de seis meses, o incluso años,

desde el comienzo de su solicitud, entrando, dichos expedientes a formar parte de lo que desde la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales se ha venido a denominar "el limbo de la Dependencia".

Como ejemplo de esta situación, en fecha 2 de mayo de 2013 tuvo entrada ante esta Institución la queja nº 1314716, y en el que la interesada nos manifestaba que en abril de 2010 había solicitado la valoración de la situación de su padre, habiendo fallecido el mismo en noviembre de 2012, sin que en dicha fecha se hubiera resuelto su expediente.

Por su parte, la Conselleria de Bienestar Social nos informaba acerca del archivo del expediente del solicitante, toda vez que éste había causado óbito sin constar en su expediente administrativo Resolución del Programa Individual de Atención.

Esta Institución consideró que los motivos que dieron lugar a que el beneficiario falleciera sin resolverse su derecho a recibir las prestaciones conforme al Grado y Nivel de dependencia reconocido, pudieran ser imputables a esa Conselleria, toda vez que la solicitud fue presentada en abril de 2010 y el solicitante falleció en noviembre de 2012, por tanto, habiendo transcurrido más de los seis meses legalmente establecidos para la resolución del expediente. De todo ello se deriva que puede existir responsabilidad patrimonial de la Conselleria de Bienestar Social, al no quedar acreditado en expediente los motivos del retraso en la no resolución del expediente, y, en este mismo sentido, se ha pronunciado el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana en la Sentencia de 21 de junio de 2011, en su Fundamento de Derecho Segundo.

Por tanto, por parte de esta Institución recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que procediera de oficio a incoar expediente de responsabilidad patrimonial, toda vez que desde la presentación de la solicitud hasta el fallecimiento del solicitante habían transcurrido más de treinta meses, por tanto, habiendo superado el plazo legal para la resolución del expediente, y se notificara a los familiares posibles causahabientes a fin de que ejerzan lo que a su derecho conviniera.

La Conselleria de Bienestar Social no aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos el archivo del expediente y la inclusión de esta queja en el Informe anual a Les Corts.

VIII. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

a) URBANISMO

1. Introducción

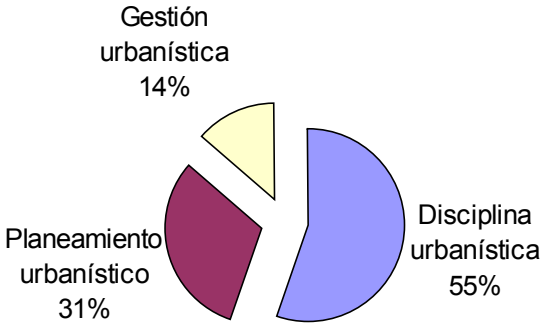
En este año 2013 nos han sido planteadas por la ciudadanía un total de 211 quejas, frente a las 126 presentadas en 2012, 214 en 2011, 821 en 2010 y 203 en 2009. El importante descenso de la actividad urbanística como consecuencia de la crisis económica se ha dejado notar.

Como en años anteriores, vamos a dar cuenta de las quejas que consideramos de especial relevancia y que queremos destacar especialmente sobre la base de criterios de selección tales como haber afectado a un número importante de ciudadanos, su repercusión o trascendencia social, la reiteración, novedad o excepcionalidad del problema denunciado y la emisión de recomendaciones por parte de esta Institución.

Conviene aclarar que en la exposición del contenido de estas quejas en las que hemos tenido ocasión de dictar una resolución efectuando recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, no transcribimos literalmente los fundamentos de nuestra resolución, sino que, después de efectuar un resumen de la queja, nos remitimos a nuestra página web, en cuyo apartado correspondiente aparecen publicadas.

2. Urbanismo en Cifras

Área de Urbanismo	Quejas
Disciplina urbanística	116
Planeamiento urbanístico	66
Gestión urbanística	29
Total área de urbanismo	**211**



3. Planeamiento urbanístico

3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva

En este apartado vamos a dar cuenta de la disconformidad planteada por algunos vecinos en la queja nº 1212573 respecto al proyecto de trazado de Red Eléctrica confeccionado por el Ayuntamiento de Vilafamés, al transcurrir el mismo a escasos 100 metros de diferentes masías, no haber sido sometido a la información de los vecinos y discurrir por un suelo calificado por el PGOU como "No urbanizable de Protección Paisajística y Ecológica".

El autor de la queja señalaba que, a pesar de los escritos presentados, no habían obtenido ninguna contestación municipal.

Requerido el correspondiente informe al Ayuntamiento de Vilafamés, nos informó del estado de tramitación del expediente y de las políticas de comunicación realizadas en relación con las decisiones y actuaciones adoptadas en el seno del expediente de referencia. No obstante lo anterior, se señalaba que *"(...) si no se han contestado los escritos a que hace referencia (...) es debido a que desde el Ayuntamiento se quiere tener la mayor seguridad y convencimiento posibles en lo relativo al paso de la línea aérea doble circuito de 400 kV denominada La Plana-Morella por el término municipal de Vilafamés (...)"*.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Con independencia del análisis de las cuestiones técnicas que contenían los escritos presentados por los interesados, y sin dejar de valorar los esfuerzos realizados por la Administración en aras a garantizar la transparencia en la tramitación del expediente de referencia (como se deduce de las actuaciones realizadas en este sentido y enumeradas en su informe), de la lectura de los documentos que integran el expediente de queja se extrae que, transcurrido más de un año desde su presentación, las solicitudes presentadas por los autores de la queja no hahan recibido contestación.

El Ayuntamiento de Vilafamés aceptó nuestra recomendación consistente en que contestara con la mayor prontitud posible a los escritos presentados por los vecinos en relación con esta preocupación social.

Sin embargo, meses más tarde, el autor de la queja nos comunicó que, a pesar de la aceptación de la recomendación emitida, el problema que motivó la tramitación del expediente sigue sin estar resuelto.

En este sentido, el interesado nos comunica que no se ha producido la puesta a disposición de los ciudadanos de información alguna sobre los estudios de impacto ambiental efectuados y sobre la posibilidad de optar por soluciones alternativas menos invasivas para el medio ambiente.

Por otra parte, nos comunica que en fecha 25 de junio de 2013 presentaron un escrito ante esa Administración por el que solicitaban copia de los planos de la línea de alta

tensión, objeto del presente expediente, así como copia del proyecto existente al respecto, sin haber obtenido contestación alguna, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces. Estos hechos motivaron la apertura de la queja nº 1318579, que se encuentra actualmente en tramitación.

Por otra parte, también constituyó una importante preocupación social, que motivó la presentación de numerosas quejas, entre ellas, la nº 1304632, la gestión de la llamada Fábrica Giner en Morella.

Los vecinos nos indicaban que la Fábrica Giner, es un antiguo edificio textil situado a 4 kilómetros del núcleo urbano de Morella, que fue rehabilitada en los años 90 para albergar las siguientes instalaciones: albergue, hotel, piscina, pistas de tenis, campo de fútbol y otras instalaciones deportivas.

La gestión de este complejo lúdico y turístico está a cargo de la Generalitat Valenciana a través de la Fundación Balasc d'Alagó. Al tiempo de presentar la queja, los vecinos nos expresaron que *"(...) las instalaciones se encuentran muy deterioradas. El hotel lleva más de 6 años cerrado (...) en la difícil situación económica actual no hay motivos para no aprovechar este recurso turístico y evitar dejarlo abandonado y en constante deterioro (...) en junio del año pasado la Fundación Balasc d'Alagó dejaba de hacerse cargo de los trabajos de conservación y mantenimiento de la zona deportiva (...) desde el abandono del campo de fútbol, el Ayuntamiento de Morella y también los equipos, han presentado diversas iniciativas para buscar una solución. El Director de Patrimonio de la Generalitat Valenciana realizó una visita al complejo para conocer la situación y se comprometió a mantener reuniones para plantear una solución definitiva (...) ha pasado más de 8 meses y no han obtenido ninguna solución (...)"*.

Admitida a trámite la queja, la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte de la Generalitat Valenciana nos remite un informe en el que, entre otras cuestiones, destaca que *"(...) con la actual coyuntura económica, los miembros del patronato de la Fundación Balasc d'Alagó tratan de llegar a una solución negociada entre todas las partes implicadas, en este caso, los equipos de fútbol, el Ayuntamiento y la Generalitat Valenciana. Entretanto, la Fundación Balasc d'Alagó ha expresado su compromiso de seguir manteniendo las instalaciones, tratando de buscar el consenso y la solución a este problema y, en ningún caso, impidiendo la utilización del campo de fútbol (...)"*.

A la vista del compromiso adoptado por la fundación encargada de la gestión de las instalaciones, acordamos el cierre de la queja.

Por otra parte, en la queja nº 1310670, se exponía el desacuerdo vecinal con la ampliación de las dependencias del Hospital Casa de la Salud de Valencia, mediante la construcción de un nuevo edificio de seis pisos de altura y tres niveles de aparcamiento. El motivo de la disconformidad son los problemas de seguridad que ello acarrearía a los vecinos que habitan en sus alrededores.

La autora de la queja señalaba que la ejecución de dicho proyecto implicaría la pérdida del jardín sito en las inmediaciones y del arbolado centenario que el mismo alberga, con el detrimento en la calidad de vida que ello provocaría en la comunidad vecinal.

En su escrito de queja, la interesada insiste especialmente en el hecho de que no se diera mayor publicidad al procedimiento (alega que sólo fue publicado en un periódico de la ciudad), impidiéndoles con ello participar en el proceso por medio de la realización de alegaciones.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Valencia nos indica que *"(...) no constan datos de solicitud de liencia para la ampliación de dicho Hospital Casa de la Salud, consistente en "un nuevo edificio de seis pisos de altura y tres niveles de aparcamiento (...)",* por lo que, una vez remitido el informe a la autora de la queja, acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el cierre del expediente.

Por otra parte, la instalación de tanatorios en las inmediaciones de las viviendas, también ha sido objeto de preocupación vecinal. En la queja nº 1315400, la persona afectada estaba en contra de la ubicación del tanatorio en la planta baja de su vivienda, por estimar que dicha actividad o uso urbanístico no está permitido por el planeamiento de la ciudad de Enguera. Sin embargo, el Ayuntamiento remitió a esta Institución un informe emitido por los técnicos municipales en el que se aseguraba la conformidad del uso con la normativa urbanística, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

En el municipio de Sant Joan d'Alacant, los vecinos afectados por la puesta en marcha de un tanatorio presentaron la queja nº 1214323, en la que exponían que habían solicitado información al Ayuntamiento respecto al procedimiento de revocación de las licencias del crematorio, sin haber recibido ninguna contestación municipal hasta el momento.

Por su parte, el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant nos informa que *"(...) esta Alcaldía, con presencia del Secretario del Ayuntamiento, ha mantenido diversas reuniones con los reclamantes y se les ha informado de todos y cada uno de los pormenores de dicho expediente además de habérseles facilitado incluso más información de la que tienen derecho de acuerdo con lo regulado en el ordenamiento jurídico (...)".*

El Ayuntamiento nos remite una copia del informe emitido por la Jefa del Servicio Jurídico y Patrimonio en el que, sin referirse a la normativa ambiental y urbanística, se concluye, con apoyo en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que *"(...) no se ha incumplido en absoluto el deber de información y que, incluso, se ha facilitado documentación a la que no tenían derecho los solicitantes (...)".*

En la fase de alegaciones, los autores de la queja insisten en su pretensión de que *"(...) se nos entregue desde el Ayuntamiento toda la información relativa al expediente nº 7147/05 para licencia de crematorio en condición de vecinos afectados e interesados (...)".*

Finalmente, el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant aceptó nuestra recomendación de que, sin permitir el acceso a datos personales o protegidos por la legislación de propiedad industrial o intelectual, se facilite la información solicitada por los autores de la queja.

3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

El autor de la queja nº 1302384 nos indicaba que en el año 1996 presentó una alegación durante la tramitación del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de Pego, al comprobar que su parcela estaba afectada por el trazado de un vial. La respuesta del Ayuntamiento fue que *"(...) no se estima la alegación por no afectar el trazado a la piscina de su propiedad. No obstante en el correspondiente desarrollo del programa podrá contemplarse la adecuación del vial que pudiera afectarle (...)"*.

En el año 2000 se aprueba el PAI Clot, y el autor de la queja no presenta alegaciones por confiar en que no le afectaba a su parcela, como le había comunicado el Ayuntamiento en el año 1996. Ahora, con ocasión de la solicitud de una licencia de obras de conservación, la misma resulta denegada por estar la parcela afectada por el PAI Clot.

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Pego nos remite un informe en el que nos indica que, después la sentencia judicial, *"(...) no se ha procedido a aprobar ningún nuevo PAI relativo al Sector "Clot" del PGOU, por lo que no se ha producido publicación ni notificación alguna al respecto (...)"*, afirmando que la parcela nº 98 *"(...) resultó afectada parcialmente por la actuación, en concreto en 231,42 m2, afección por la que los interesados percibieron una compensación económica de 2.340,39.-€. La finca resto (de la aportada 98) quedó incluida en el Sector Benitudes del PGOU de Pego, que se halla pendiente de desarrollo urbanístico (...) los avisos personales de la información pública acordada el 30 de septiembre de 1999 fueron debidamente trasladados a los titulares de la parcela 98 (...) sin que en el acuerdo plenario de aprobación definitiva, que relaciona las alegaciones presentadas, conste reclamación alguna por parte de los interesados (...)"*.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en afirmar que la falta de presentación de alegaciones al PAI Clot vino motivada por la contestación recibida unos años antes por parte del Ayuntamiento en el sentido de que el vial contemplado en el PGOU tramitado en 1996 no afectaba a su propiedad.

Concluida nuestra investigación, acordamos el cierre de la queja porque el Ayuntamiento de Pego aceptó nuestra recomendación consistente en que valorara la posible adecuación del vial para evitar la afectación a la propiedad del autor de la queja con el fin de poder obtener la licencia solicitada para realizar unas obras de conservación en la misma.

Por otra parte, la tardanza en aprobar y ejecutar un plan urbanístico constituye el objeto de la queja nº 1318013, en la que la persona afectada nos manifestaba que se había dirigido en diferentes ocasiones al Ayuntamiento de Tibi, exponiendo los problemas que viene padeciendo, cuando, en la época de lluvias torrenciales, la calle de la urbanización en la que se encuentra su vivienda se queda totalmente inundada durante varios días; problemas que, esencialmente, se centran en la imposibilidad de acceder a la vivienda, así como en los daños que, año tras año, se van produciendo en la valla de la parcela.

Según señala el autor de la queja, a pesar de las gestiones realizadas y los pagos realizados al Ayuntamiento de Tibi para que se proceda a la urbanización del vial, no ha obtenido una solución al problema que viene padeciendo.

El Ayuntamiento de Tibi nos informa que el suelo donde se ubica la vivienda del autor de la queja *"(...) no cuenta con plan parcial que lo ordene pormenorizadamente (...) se trata de un suelo clasificado como urbanizable sin programa aprobado. Los viales de dicho sector, en consecuencia, no son calles ni viarios municipales (...) Recientemente, el Pleno del Ayuntamiento de Tibi, tras la presentación del informe de alegaciones elaborado por el equipo redactor, en sesión de fecha uno de octubre, ha aprobado provisionalmente el Plan Parcial de ordenación pormenorizada del Sector 4 (...)"*.

Habida cuenta que el Ayuntamiento de Tibi había iniciado la tramitación del plan parcial necesario para la culminación de la urbanización, acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

Por último, la autora de la queja nº 1318091, nos relataba que, en fecha 30 de abril de 2013, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Xàbia en el que planteaba una alternativa a la construcción de una carretera, prevista por el Plan General de Ordenación Urbana (PGOU), que transcurriría a escasos metros de su terraza. Según señala la interesada, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no había obtenido una respuesta municipal.

Solicitado el correspondiente informe al Ayuntamiento de Xàbia, nos indica que *"(...) el objeto de la propuesta de modificación puntual del PGOU es el de redelimitar la Unidad de Ejecución CV-9 con la finalidad de sacar de la misma la totalidad de una parcela edificada que se encuentra parcialmente incluida en su ámbito, eliminando un tramo de vial (...) la zona en cuestión presenta varios problemas debidos a la cartografía utilizada para la realización del Plan General vigente, que no reflejaba con exactitud las edificaciones realizadas. Prueba de ello es que en dicha zona ya se han tramitado dos modificaciones puntuales, sin que se haya resuelto el problema (...) la modificación pretendida, no puede volver a abordarse desde un punto de vista tan concreto como el que se solicita, sino que debe ir más allá y resolver, de una vez, la ordenación conjunta de las unidades de ejecución CV-9 y CV-10; la correcta delimitación de ambas unidades de ejecución y la ordenación de las áreas asistemáticas colindantes (...)"*.

Finalizada nuestra investigación, acordamos el cierre de la queja ante el compromiso municipal adoptado consistente en que "(...) se propone la toma en consideración de la propuesta presentada, como indicador de los defectos que presenta la zona en cuestión, con la finalidad de incluirla en el paquete de modificaciones puntuales de la ordenación pormenorizada del Plan General vigente que va a realizar el Ayuntamiento, y poder abordar, desde un punto de vista más global, la ordenación de la zona (...)".

3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural

El autor de la queja nº 1317652 nos indicaba que el pasado 7 de marzo del 2013 presentó un escrito dirigido al Ayuntamiento de Valencia sobre la Antigua Fábrica de

Bombas Gens de Valencia, y que pasados más de 4 meses, todavía no había recibido ninguna contestación municipal.

Iniciada la investigación, el Ayuntamiento de Valencia nos indica en su informe que "(...) respecto a la falta de contestación de los escritos objeto de la queja, se comunica a esa Institución que por este Servicio es prioritario el requerimiento a los propietarios de los edificios, a través del procedimiento legalmente establecido, para que los mismos cumplan con el deber de conservación y mantenimiento del edificio objeto de las presentes actuaciones, que en el ámbito de su competencia se están llevando a cabo por este servicio de manera continua, y con preferencia a la contestación de aquellos escritos presentados por ciudadanos ajenos a la propiedad, que son tenidos en cuenta y obran en el expediente, pero su respuesta no siempre se produce de manera expresa (...)".

Acordamos el cierre de la queja ante la aceptación de nuestra recomendación por parte del Ayuntamiento de Valencia en el sentido de contestar en tiempo y forma a los escritos o denuncias presentadas por los ciudadanos en materia de protección del patrimonio histórico-artístico.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1212419, nos manifestaba que, a pesar de la recomendación emitida por esta Institución con fecha 7 de enero de 2011 en el anterior expediente de queja nº 105947, siguen sin adoptarse medidas de recuperación y rehabilitación de los inmuebles de interés cultural existentes en Benicalap: "La Ceramo", "Bombas Gens", "Alquería del Moro", "Alquería de la Torre" y "Casino del América".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia y a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana, quienes nos informaron sobre las actuaciones realizadas o proyectadas respecto a la protección de los referidos inmuebles de interés histórico-artístico.

A la vista del contenido de ambos informes, pusimos fin a nuestras investigaciones, puesto que *"(...) la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte ha informado que "se va a proceder a redactar un proyecto de restauración y rehabilitación para el que se espera contar con cofinanciación estatal procedente del denominado 1% cultural (...) según nos informaron nuestros servicios técnicos en fecha 5 de noviembre de 2012, el Ayuntamiento de Valencia ha adoptado adecuadamente las medidas conservativas precautorias oportunas para el mantenimiento del monumento, en tanto en cuanto se desarrollaban los estudios necesarios para el análisis del bien patrimonial, de manera que se permita abordar con las debidas garantías su restauración y puesta en valor (...)".*

Por otra parte, el autor de la queja nº 1311612, denunciaba ante la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte el retraso que vienen padeciendo las actuaciones de ampliación del Museo San Pío V de Valencia. En este sentido, el promotor del expediente señala que la asociación a la que representa ha dirigido diversos escritos a esa Conselleria solicitando la adopción de medidas de ampliación del Museo, sin que a pesar de ello haya obtenido una solución al problema planteado.

La citada Conselleria nos informa que *"(...) pese a las limitaciones presupuestarias que sufren todas las Administraciones en un momento de crisis como la actual, existe una perfecta sintonía entre todas las Administraciones implicadas (Ministerio, Conselleria y Ayuntamiento), por lo que en breve era posible que se avanzara en la iniciación de las obras de ampliación y restauración (...)".*

Asimismo se señalaba que *"(...) con posterioridad, y tras haberse analizado el proyecto por parte de nuestros servicios técnicos, en fecha 26 de febrero de 2013 por parte de la Dirección General de Cultura se procedió a autorizar el "Proyecto de Rehabilitación y Remodelación del Museo de Bellas Artes de Valencia, Vª Fase (Zonas 2 y 4) promovido por la Gerencia de Infraestructuras y Equipamiento del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte". En este sentido, la citada Gerencia había procedido a licitar la obra, según anuncio de licitación publicado en el BOE de fecha 10 de mayo de 2013 (...)".*

En la fase de alegaciones al informe remitido por la mencionada Conselleria, el autor de la queja expresa su preocupación ante las informaciones aparecidas en los medios de comunicación social, acerca de un posible renuncia del proyecto de ampliación, motivo por el que solicitan que se continúe la tramitación del expediente.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, se ha requerido nuevo informe a la Conselleria sobre el estado actual del Proyecto de Rehabilitación, y, en su caso, sobre cuáles son las previsiones de actuación en relación con la ampliación y rehabilitación del Museo de referencia.

Por último, la asociación autora de la queja nº 1315893, volvía a manifestar su disconformidad con la falta de cumplimiento de la recomendación emitida por esta Institución con fecha 18 de octubre de 2012 en el anterior expediente de queja nº 1205475, en relación con las medidas de protección del Castillo de Barxell, bien declarado de interés cultural situado situado en el área de amortiguación de impactos del Parque Natural de la Font Roja (Alcoy).

La Consellería de Educación, Cultura y Deporte nos informa que *"(...) la Dirección General de Cultura se ha puesto nuevamente en contacto con los titulares del inmueble a fin de que sometan sin más dilación a informe de esta Dirección General el proyecto de intervención de las obras que eviten el progresivo deterioro del inmueble (...)".* En la actualidad, continuamos con la tramitación de la queja.

4. Gestión urbanística

Entre las principales quejas en esta materia destacamos las siguientes:

a) el retraso en la tramitación y ejecución de un proyecto de reparcelación en Moncada;

b) la disconformidad con la liquidación de un canon de urbanización en Els Poblets;

c) la tardanza en culminar las infraestructuras de urbanización para prestar los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado, pavimentación e iluminación de las vías públicas en Benicássim;

d) la negativa municipal a recepcionar las obras de una urbanización en Náquera;

e) la falta de devolución de unos avales constituidos en concepto de garantía definitiva de unas obras de urbanización en Novelda.

El autor de la queja nº 1211230 se dirige a esta Institución manifestando que el Ayuntamiento de Moncada todavía no ha cumplido la recomendación emitida con fecha 28 de junio de 2011 en el anterior expediente de queja nº 109050:

"(...) estimamos oportuno RECOMENDAR al Excmo. Ayuntamiento de Moncada que adopte las medidas necesarias para agilizar la tramitación, aprobación y ejecución material del proyecto de reparcelación".

Admitida a trámite la queja, solicitamos información sobre los hechos denunciados al Ayuntamiento de Moncada, quien nos significó que "(...) el abogado del alegante informa al Ayuntamiento que la mercantil adjudicataria del programa de actuación integrada se encuentra en situación concursal (...) el Ayuntamiento, al igual que en otros expedientes relativos al desarrollo de Programas de Actuación Integrada, ha iniciado los trámites de estudio de cada una de estas situaciones de los diferentes programas para la adopción de las medidas necesarias para dar soluciones ante la paralización de las obras, de tramitación o de actuaciones, según los casos (...) debe valorarse si la suspensión, resolución o cualquier otra fórmula se efectúa con anterioridad o posteriormente a la aprobación de la reparcelación (...)"

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja solicita que el Ayuntamiento resuelva motivadamente el escrito presentado con fecha 11 de septiembre de 2012 en el que se pide la resolución del contrato y la caducidad del Programa de la Unidad de Ejecución nº 20 por incumplimiento del plazo total para acometerlo, ya que esta situación le está causando importantes perjuicios consistentes en soportar los gastos de mantenimiento del aval bancario presentado en abril de 2009 para garantizar el pago de las cuotas de urbanización.

Partiendo de estos hechos, esta Institución es consciente de los problemas que la grave crisis económica que padecemos está generando en la actividad urbanística de los municipios. Esta situación se complica cuando las empresas adjudicatarias de los programas de actuación integrada se encuentran en concurso de acreedores.

Sin embargo, los propietarios no son culpables de esta situación y no tienen la obligación "indefinida" de soportar los costes de mantenimiento de los avales aportados para garantizar el pago de las cuotas de urbanización.

El Ayuntamiento de Moncada aceptó nuestra recomendación consistente en que dicte resolución motivada en contestación a la solicitud presentada por el autor de la queja con fecha 11 de septiembre de 2012 y adopte todas las medidas que sean necesarias para evitar los perjuicios que injustamente están soportando los propietarios por el mantenimiento de los avales presentados para garantizar el pago de las cuotas de urbanización.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1209580 nos relataba que *"(...) es propietario desde hace más de diez años de una vivienda en Els Poblets (Alicante), y en estos momentos el Ayuntamiento de dicho municipio, le exige el pago de un canon de urbanización de calles adyacentes, por importe de más de 30.000 euros; a su vez, por parte de una empresa le envían cartas reclamando esa cantidad, siendo así que en su calle no se ha realizado ningún tipo de actuación urbanizadora; además, el Ayuntamiento no le ha informado si se va a realizar ningún tipo de obra, sólo le requiere que pague (...)."*

El Ayuntamiento de Els Poblets nos indica que *"(...) las certificaciones de obra no han sido aprobadas por el Ayuntamiento dado que no es un trámite exigido ni por la ordenanza general vigente reguladora del canon de urbanización ni por la ordenanza específica reguladora del canon de urbanización de las calles adyacentes a la unidad de ejecución UA-5 (...)"*.

Partiendo de estos hechos, hay que decir que la exigencia de un canon de urbanización es excepcional y sólo procede su exacción para los casos en que "existan razones técnicas especiales debidamente justificadas que hagan imprescindible diferir o anticipar la ejecución de obras públicas de infraestructuras", y así se justifique, pues, en caso contrario, existen otros mecanismos para garantizar la ejecución de la obra pública de urbanización necesaria para dotar a una parcela del carácter de solar, por lo general.

Por ello, la ordenanza legitimadora puede y debe tener aquel alcance más genérico, pues debe legitimar la exigencia del canon, regulando el hecho imponible, los sujetos obligados, etc. Y aún con todo, el canon o su exigencia coactiva mediante actos administrativos sólo se legitima para una obra de urbanización únicamente "cuando su ejecución o financiación no pueda ser diferida en el tiempo", según se disponía en la LRAU y se contiene hoy en la LUV.

La LUV establece los presupuestos de hecho que legitiman la aprobación de una ordenanza de este tipo en los siguientes, que se deben dar cumulativamente: a) razones técnicas especiales; b) que hagan imprescindible diferir o anticipar la implantación de infraestructuras complementarias para la total urbanización de sus solares. A dicho fin, la ordenanza municipal puede prever el hecho imponible, sujeto obligado, beneficiario, y establecer o exigir un canon para que "los peticionarios de licencias o los propietarios de parcelas y adjudicatarios de programas contribuyan a sufragar aquellas infraestructuras".

Es decir, para determinados sujetos pasivos que -obviando ahora los adjudicatarios de un PAI o de un Programa para actuaciones aisladas, pues la LUV no distingue- estén afectados por una actuación urbanizadora y que, a consecuencia de la misma, resulten especialmente beneficiadas por esas obras, o bien cuando el planeamiento les obligue a costear parte o la totalidad de las mismas.

Por esto, la concurrencia de un beneficio especial para determinados propietarios precisamente por la ejecución de la obra es presupuesto que (en hipótesis) podría haber habilitado la imposición y ordenación de contribuciones especiales, por constituir hecho imponible de dicho tributo (artículo 28 de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, vigente en el caso de autos, aunque el nuevo Texto Refundido de 2004 dice exactamente lo mismo).

Por ello, si la LUV habilita la posibilidad de constituir el canon de urbanización, debe ser dentro del marco en el que se insertan o condicionan esas potestades administrativas. Y entre ellas, deben existir "razones técnicas especiales (que) hagan imprescindible diferir o anticipar la implantación de infraestructuras complementarias respecto a la total urbanización de sus solares" lo que no ha estado justificado por el Ayuntamiento de Els Poblets en la información que nos ha remitido, incluyendo como partidas constitutivas del mismo, conceptos que en modo alguno lo son como es la imputación del valor del aprovechamiento urbanístico.

Además, como venimos reiterando, el canon está previsto para "actuaciones complementarias", y no para la total urbanización de una unidad o sector. Pero del expediente remitido no se desprende que esa haya sido la única finalidad utilizada en el supuesto de la queja que nos ocupa.

Por todo ello, recomendamos al Ayuntamiento de Els Poblets que procediera a revisar el acto de liquidación del canon de urbanización girado al autor de la queja, al resultar el mismo improcedente. Debido a la judicialización del asunto, tuvimos que suspender nuestra intervención para no interferir y respetar la independencia judicial.

El retraso en terminar la infraestructuras de una urbanización de Benicàssim constituye el objeto de la queja nº 1316989. Se denuncia que la urbanización carece de los servicios básicos más elementales, como alcantarillado, viales en condiciones, iluminación, etc. y otros con evidentes limitaciones, como agua potable, red eléctrica, teléfono, etc. Además, el autor de la queja nos indica que han quedado suspendidas todas las licencias de obras de reformas y permisos para nuevas edificaciones.

Después de innumerables gestiones, que han durado más de una década, ante el Ayuntamiento de Benicassim, se logró que el Pleno Municipal, en junio del 2012 aprobara el programa de actuación integrada (PAI) para el desarrollo de la unidad de ejecución “urbanización El Refugio”, con el que se ponía fin a toda esta serie de carencias, obstáculos y limitaciones.

A pesar de que el acuerdo del plenario es firme y se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón, no se han dado los pasos para la ejecución de la obra de urbanización, que corre enteramente a cargo los propietarios.

El Ayuntamiento de Benicàssim nos remite un informe señalando que *“(...) la tramitación administrativa y aprobación del PAI “El Refugio” ha sido muy compleja y ha contado con numerosos obstáculos, consiguiendo finalmente su aprobación; no obstante, a pesar de ello, a fecha de hoy, todavía existen numerosas dificultades para iniciar materialmente las obras dado que estas circunstancias le competen al Ayuntamiento una dificultad económica considerable y por ello paso a exponer algunas de las razones:*

- Se exige en virtud del artículo 128.3 de la Ley 16/2005 Urbanística Valenciana, que exista una disponibilidad de recursos presupuestarios para financiar la actuación sin ingresar cuotas de urbanización, en previsión de retribución en terrenos o del impago de aquéllas, por un valor mínimo equivalente al 5% de las cargas de urbanización.

- Existe un desfase temporal entre el pago de las certificaciones de obra que deben ser abonadas por el Ayuntamiento al contratista de las obras y el pago de las cuotas de urbanización por parte de los diferentes propietarios, provocando todo ello la necesidad de disponer de una liquidez adicional por parte del Ayuntamiento.

- Tener en cuenta la dificultad económica que existe en estos momentos para que los diferentes propietarios puedan pagar las cuotas de urbanización, provocando el impago de las mismas un coste económico adicional para el Ayuntamiento.

Todas estas circunstancias, fundamentalmente económicas y que repercuten directamente al presupuesto Municipal, son las que provocan que se esté estudiando, jurídica y económicamente, la posibilidad de suspender temporalmente la ejecución del PAI "El Refugio", analizándose las ventajas y desventajas que ello podría provocar tanto para la Administración municipal como para todos los propietarios (...)".

En este contexto, procede destacar el carácter ejecutivo con que se invisten las resoluciones administrativas, a tenor de lo dispuesto en los artículos 4.1 –e) y 51 de la Ley 7/1985, artículos 56 y 57 de la Ley 30/1992 y el artículo 208 del Real Decreto 2568/1986 –ROF-.

Por tanto, tales resoluciones constituyen título jurídico bastante para proceder a la ejecución forzosa de las mismas a través de los medios establecidos en el artículo 96 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En el presente supuesto procedería ejecutar lo ya resuelto por el Ayuntamiento de Benicàssim, en concreto, el acuerdo del Pleno Municipal adoptado en junio de 2012, en cuanto nos encontramos ante un acto administrativo que desde el momento de su adopción despliega efectos y, por ende, es exigible, habida cuenta del carácter ejecutivo de los mismos desde el momento de su aprobación, tal cual determina el articulo 57 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Así las cosas, el Ayuntamiento de Benicàssim debe extremar los esfuerzos para conseguir que las obras de urbanización se ejecuten y terminen cuanto antes, ya que, en caso contrario, los particulares afectados podrían presentar reclamaciones de responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios que el funcionamiento normal o anormal de la Administración pudiera causar (art. 106.2 de la Constitución Española y arts. 139 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación del Ayuntamiento de Benicàssim a nuestra recomendación de que lleve a cabo el cumplimiento del deber legalmente establecido de hacer efectivo lo resuelto por el Pleno Municipal en junio de 2012 y, en su consecuencia, se ejecuten y terminen las obras de urbanización requeridas por el autor de la queja.

En idéntica situación de espera nos encontramos respecto a la queja nº 1213448, en la que investigamos la negativa municipal a aceptar las obras de una urbanización en Náquera.

Los vecinos afectados nos manifestaban que la urbanización El Paraíso se desarrollo mediante un plan parcial aprobado en los años 70 y en la misma residen alrededor de 150 familias.

Las zonas públicas de dicha urbanización (jardines, calles, viales, accesos, zonas dotacionales deportivas y recreativas, etc.) actualmente están siendo gestionadas por una entidad privada sin que el Ayuntamiento de Náquera (en más de 40 años de existencia de dicha urbanización) haya recepcionado las zonas públicas, ni haya declarado finalizado el proceso urbanizador y, por tanto, integrado en el municipio a dicha urbanización y a sus residentes.

En este punto, los vecinos hacen constar que el Ayuntamiento, a los efectos de otorgar las correspondientes licencias de construcción y de ocupación en la urbanización, no ha dudado en todos estos años en conceder las mismas sin verificar que el proceso urbanizador hubiera ya finalizado con todos los requisitos legales y servicios públicos en condiciones por parte del promotor.

La no recepción de la urbanización conlleva que los vecinos residentes en el ámbito territorial de El Paraíso se vean obligados a pagar a dicha entidad privada unas cuotas urbanísticas adicionales a los impuestos y tasas municipales (Impuesto de bienes Inmuebles, Impuesto de Actividades Económicas, Impuesto de Vehículos, Impuesto de Construcciones, Plusvalía Municipal, Tasa de recogida de Residuos, Tasa de recogida de Ramaje, Tasa de reciclaje, etc.) por recibir exactamente los mismos servicios municipales que cualquier otro vecino de Náquera y por mantener unas zonas que, por no haber cumplido adecuadamente los deberes urbanísticos por el Consistorio, implican una carga insoportable (más de 1.400 euros/año) para muchas familias de las que allí viven, las cuales están atravesando una dificilísima situación económica.

El Ayuntamiento de Náquera nos ha remitido copia del expediente administrativo, comprensivo de las actuaciones llevadas a cabo en relación con los distintos escritos presentados ante esa Administración municipal por los vecinos autores de la queja.

Teniendo en cuenta estos hechos, debe significarse que en un primer momento tanto el artículo 41 de la primera Ley del Suelo de 12 de mayo de 1956 -vigente, por tanto, en la fecha de aprobación del Plan Parcial origen de las presentes actuaciones-, como el artículo 53 -de idéntico contenido- del Texto Refundido de la Ley del Suelo de 1976, establecen que los planes y proyectos, como es el caso, que se refieran a urbanizaciones de iniciativa particular habrán de consignar, en lo que ahora interesa, *"el modo de ejecución de las obras de urbanización y previsión sobre la futura conservación de las mismas - apartado 2.c)-"*.

Surgen así las Entidades Urbanísticas de Colaboración como típica manifestación de colaboración de los particulares en la gestión urbanística, y cuya constitución, en el concreto extremo que ahora nos afecta, trasciende la propia voluntad de los particulares.

La referida previsión legal contenida en el artículo 53.2.c) de la Ley del Suelo de 1976 ha sido objeto de desarrollo, en lo que aquí importa, en los artículos 46.b), 3º y 64.c) del Reglamento de Planeamiento, en cuanto obligan a los Planes Parciales de iniciativa particular a contener, entre otras determinaciones, los compromisos que se hubieran de contraer entre el urbanizador y el Ayuntamiento y entre aquél y los futuros propietarios

en orden a la conservación de la urbanización, con expresa indicación de si la misma corre a cargo del Ayuntamiento, de los futuros propietarios de parcelas o de los promotores, con indicación en estos dos últimos supuestos -continúa la previsión reglamentaria- del periodo de tiempo al que se extenderá la obligación de conservación; determinación temporal ésta última que, como después veremos, va a tener fundamental importancia en la ulterior decisión de la recomendación que se efectúa.

En la Memoria del Plan Parcial consta que fue promovido por una entidad particular, y se estableció en orden a la conservación y en desarrollo, precisamente, del citado artículo 41 de la entonces vigente Ley del Suelo de 1956.

El artículo 46 del Reglamento de Planeamiento establece como determinación preceptiva de los Planes Parciales de iniciativa privada "el periodo de tiempo" al que se extenderá la obligación de conservación en los supuestos en que la misma se haya impuesto, como es el caso, a los promotores o futuros propietarios de las parcelas; determinación no exigible, lógicamente, cuando se imputa la conservación de la urbanización al propio Ayuntamiento, dado que es el destinatario natural de tal obligación, según se deduce del artículo 26 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local.

La precisión de la naturaleza no indefinida sino temporal de las entidades de conservación no resuelve, sin embargo, el problema en aquellos casos, como el actual, en el que no se ha consignado plazo de duración.

Es verdad que la tendencia legislativa actual se orienta, con acierto, hacia la fijación de un plazo definido. Así, la Disposición Transitoria séptima del Decreto Legislativo 1/1990 de la Comunidad Autónoma Catalana establece, en relación a polígonos o unidades de actuación delimitados antes de la entrada en vigor de la Ley 9/1981, de 18 de noviembre y en los que concurran las circunstancias que se señalan, que el tiempo de las entidades de conservación, en el supuesto de que nada digan los Estatutos, no podrá ser superior a cinco años.

En el mismo sentido, si bien con alcance distinto, puede citarse el artículo 79 de la Ley 6/1994, de 15 de noviembre, Reguladora de la Actividad Urbanística de la Comunitat Valenciana, que no sólo establecía la responsabilidad del Ayuntamiento en orden a la conservación de las obras públicas municipales, sino que dispone la nulidad de todo pacto o disposición que pretenda trasladar esa competencia a terceras personas por tiempo indeterminado; precisión normativa que se recoge en análogos términos en el art. 188 de la Ley Urbanística Valencia (en adelante, la LUV), el cual dispone:

"1. La conservación de las obras de urbanización es responsabilidad del Ayuntamiento desde su recepción, siendo antes del Urbanizador. Carecerá de validez todo pacto o disposición que pretenda trasladar esa competencia a personas privadas o asociaciones de propietarios sin colaboración y control público o sin condiciones o por tiempo indeterminado. Los administrados no podrán ser obligados por mandato de la Administración a integrarse en esas asociaciones.

2. Las obras de urbanización, realizadas por Urbanizador competente y ubicadas en dominio público, se entenderán recibidas a los tres meses de su ofrecimiento formal al Ayuntamiento sin respuesta administrativa expresa, o desde que queden abiertas al uso

público. Desde el momento en que se entiendan recibidas quedarán en periodo de garantía durante doce meses, en los que el Urbanizador responderá de los defectos constructivos que se manifiesten. Finalizado este periodo, procederá la devolución de las garantías prestadas por el Urbanizador.

3. Los gastos de conservación serán a cargo de la Administración a partir de que sean recibidas las obras, salvo que ésta reclame la reparación de vicios (...).”

La Ley de Suelo de 1956 establecía varios sistemas de actuación para la ejecución de planeamiento: el sistema de cesión de viales, el sistema de expropiación, el sistema de cooperación y el de compensación, que era el más apropiado y el más utilizado para la ejecución de iniciativas particulares.

Por ello, hemos de centramos en el deber de ceder terrenos dotacionales en las urbanizaciones particulares. La cuestión de la existencia del deber de hacer cesiones de viales y zonas verdes en las urbanizaciones privadas desarrolladas al amparo de la Ley de Suelo de 1956 en las que se siguió el sistema de compensación o la gestión privada sin sistema de actuación típico alguno, ha sido ya debatida por la doctrina legal que, sobre la base de los artículos 63.2.c), 67.3° y 114 del citado texto legal, ha defendido la existencia de un deber de cesión por parte de los propietarios de las urbanizaciones particulares de la totalidad de los terrenos destinados a viales y zonas verdes sin excepción y, por tanto, el correlativo deber de los Ayuntamientos de recepcionar los mismos, entendiendo que la cesión se produce por ministerio de la Ley, ya que de no tener el viario la condición de público, no se podría cumplir el artículo 67 de la Ley de Suelo de 1956 (artículo 86 de la Ley de Suelo de 1976), que impone la limitación en el suelo urbano de no poder ser edificado hasta que la parcela no adquiera la condición de “solar”, siendo uno de los requisitos exigidos por la Ley para la existencia de “solar” que la parcela que se va a edificar de frente a vía pública.

Este es uno de los argumentos que debemos tomar en consideración, por cuanto las obras de urbanización se han realizado en relación y desarrollo de un instrumento de planeamiento aprobado bajo el amparo de una norma -Ley de suelo de 1956- y mediante la ejecución de un proyecto de urbanización, que contemplaba la realización de una infraestructura de conformidad con las exigencias de esa norma para que el suelo alcanzara la condición de solar; por tanto, siendo ello así, el Ayuntamiento de Náquera ha venido reconociendo que el suelo de la urbanización El Paraíso es urbano y además suelo urbano consolidado: así se desprende de las continuas cédulas de habitabilidad o licencia de primera ocupación que se han ido otorgando, por cuanto de contrario, dichas cédulas de habitabilidad o licencias de primera ocupación no hubieran podido otorgarse.

Tampoco significa el que se hayan otorgado que ello lo haya sido contrariamente al ordenamiento jurídico urbanístico, sino que las mismas se han concedido en relación con una clase y categoría de suelo urbano consolidado, de conformidad con las condiciones de su adquisición, a la luz de la normativa urbanística vigente en ese momento. De ahí que no sea tampoco conforme a derecho exigir en estos momentos a un suelo urbano consolidado la ejecución de infraestructuras que no estaban contempladas en el proyecto de urbanización que dotaba de la condición de solar a un suelo de conformidad con las exigencias para tal condición en ese momento.

Por tanto, si en el año de aprobación del Plan Parcial y del proyecto de urbanización -29 de mayo de 1969- para que un suelo fuese urbano y además de urbano fuese solar no se exigían determinadas infraestructuras, no procede, 45 años después, su exigencia, argumentado de contrario, que si no se cumple tal requisito no procede la recepción de las obras de urbanización y de los suelos dotacionales existentes en la urbanización, siendo así que se trata de suelos dotaciones abiertos al uso y al servicio público y, por ende, como mínimo tácitamente recibidos.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo ha asumido esta tesis doctrinal en varios pronunciamientos, siendo numerosos los pronunciamientos jurisprudenciales que afirman la procedencia de la cesión de viales y zonas verdes en las urbanizaciones particulares en las que se aprobó el correspondiente Plan Parcial de iniciativa privada y la ulterior reparcelación.

En este sentido, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de 9 de octubre de 2000, que cita la doctrina recogida por las Sentencias del Tribunal Supremo de fecha 24 de abril y 26 de abril de 1996.

Siendo evidente de todo ello que la Administración urbanística está obligada a recibir las obras de urbanización que hubieran sido ejecutadas correctamente, entendiéndose como tal cuando se han exigido o puesto de manifiesto reparos en las obras ejecutadas y mediante actos expresos como es el otorgamiento de cédulas de habitabilidad o licencias de primera ocupación se ha venido a reconocer la condición de suelo urbano consolidado del suelo de la urbanización El Paraíso.

Asimismo, el art. 26.1-b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Régimen Local (LBRL), dispone que los Municipios deberán prestar en todo caso, los servicios siguientes: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.

Esos servicios públicos se financiarán sustancialmente mediante los recursos propios de las haciendas Locales (art. 142 de la Constitución Española, 105 LBRL y 2 y concordantes del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, entre los que se encuentran principalmente los tributos locales (impuestos, tasas y contribuciones especiales) que deben abonar los ciudadanos residentes en ese municipio.

Pues bien, si la urbanización de una zona o ámbito determinado conlleva la ejecución de los servicios urbanísticos necesarios para clasificar los terrenos como suelo urbano o solar (arts. 78 y 82 Ley de Suelo de 1956) y cabe suponer que la urbanización El Paraíso cuenta con los servicios urbanísticos básicos (acceso rodado, abastecimiento de agua, evacuación de aguas, suministro de energía eléctrica, pavimento de calzada y encintando de aceras), la constitución y permanencia en una Entidad Urbanística de Conservación (en los sucesivo, EUC) tan solo podría legalmente producirse de forma voluntaria con la finalidad de ejecutar las obras de urbanización (tal como disponen los arts. 191, 192 y 193 del Reglamento de Gestión Urbanística, RGU), pero no más tarde, cuando ya estén realizadas las obras y completada la urbanización, de forma obligatoria y con una finalidad de conservación de las obras de urbanización (casos previstos en los arts. 24 a 30 y 67 a 70 RGU), máxime cuando la prestación de servicios públicos debe realizarse preceptivamente por el Ayuntamiento de Nàquera.

Lo anteriormente expuesto determina que no cabe obligar a los propietarios de una urbanización a constituirse, pertenecer y funcionar en régimen de EUC, y ello tanto respecto del cumplimiento de la función de mantenimiento y conservación de la infraestructura de la urbanización como en cuanto en la prestación de los servicios urbanísticos propios de la misma, por cuanto, el mantenimiento de la urbanización y la prestación de los servicios públicos urbanísticos, en el asunto que nos ocupa de la urbanización El Paraíso, debe ser desempeñado de forma obligatoria por parte del Ayuntamiento de Náquera, con cargo a la hacienda municipal financiada en parte con las aportaciones tributarias de los propietarios de dicha urbanización.

A igual determinación debería llegarse respecto a los Planes Urbanísticos (Generales, parciales, Normas Subsidiarias....), en el supuesto de que impusieran la constitución de una EUC y su necesaria integración en ella de los propietarios de parcelas, por los razonamientos jurídicos anteriormente expuestos.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Náquera sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación en punto a que dicha Corporación Local proceda a tomar en consideración las solicitudes efectuadas por los vecinos y, en su consecuencia, proceda a la recepción formal de las obras, asumiendo, asimismo, tanto la conservación y mantenimiento de la infraestructura de la urbanización como la prestación de los servicios municipales a la misma.

Finalmente, el autor de la queja nº 1300244, se dirige a esta Institución manifestando su disconformidad con la falta de cancelación y devolución de los avales constituidos en concepto de garantía definitiva de las obras de urbanización "PAI de la UE nº 3 del SAU I/1 de Novelda.

El Ayuntamiento de Novelda nos remite diversa documentación, de la que se desprende, entre otras cuestiones, que la solicitud de la devolución de los avales fue objeto de la Sentencia nº 147/08, de fecha 25 de abril de 2008, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº Uno de Alicante, contra la que se interpuso un recurso de apelación que fue desestimado por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana mediante Sentencia nº 223, de fecha 8 de marzo de 2011.

En este sentido, sin perjuicio de la obligación constitucional de respetar las decisiones judiciales y los efectos de la cosa juzgada, en el informe suscrito con fecha 29 de enero de 2013 por la Técnico de Administración General de Urbanismo del Ayuntamiento de Novelda, se concluye que *"(...) a fecha de hoy, por tanto, el Ayuntamiento únicamente no ha procedido a la devolución del aval que garantiza obras no ejecutadas (zona verde) y tampoco ha devuelto el aval de promoción porque la infraestructura eléctrica no se ha ejecutado correctamente. No obstante lo anterior, una vez determinadas las obras pendientes de realización y el importe de las mismas, se va a proceder a incautar las garantías para proceder a la contratación y finalización de las obras (...)".*

Respetando los hechos declarados probados por la referida Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana nº 223, de fecha 8 de marzo de 2011, es cierto que *"(...) el retraso en la ejecución de las obras de urbanización de la zona verde*

fue debido a causas ajenas a ésta, consistentes, de un lado en la iniciación por el Ayuntamiento de Novelda de un expediente de desahucio que se encontraba paralizado, y de otro, en la tramitación por dicho Ayuntamiento de un plan parcial pendiente de aprobación definitiva por la administración autonómica (...)".

El retraso producido por estos motivos no resulta imputable al autor de la queja, como tampoco el consignado por el Ingeniero Técnico Industrial Municipal en su informe de fecha 29 de enero de 2013, en el que se indica que *"(...) ha sido necesario proceder a la adaptación de los Proyectos aprobados en su día para ajustarlos a las nuevas condiciones impuestas por la compañía suministradora y al nuevo Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión y demás reglamentos en la materia que, debido al retraso en la ejecución de las obras, sufrieron modificaciones con posterioridad a la aprobación del proyecto de urbanización (...) se está procediendo a elaborar un presupuesto para la contratación de las obras con el fin de posibilitar la puesta en marcha de la infraestructura (...)".*

El hecho de que las obras se hayan retrasado por motivos no imputables exclusivamente al autor de la queja justifica que el incremento en el coste de ejecución de las obras pendientes que se haya podido producir entre la fecha en que se deberían haber podido realizar y la actualidad, no deba ser soportado sólo por el autor de la queja y a costa de los avales no devueltos.

El Ayuntamiento de Novelda aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido, impulsara la terminación de las obras de la zona verde y la puesta en marcha de la infraestructura eléctrica, sin descontar de los avales el incremento en los costes que se haya podido producir durante los retrasos no imputables al autor de la queja y procediendo, en su caso, a la devolución del sobrante de los avales.

5. Disciplina urbanística

En relación con los incumplimientos de la normativa urbanística, vamos a distinguir entre estos cuatro grandes bloques de materias:

a) la negativa o excesiva tardanza en facilitar la información urbanística solicitada por los ciudadanos;

b) la necesidad de obtener determinadas licencias municipales y autorizaciones autonómicas para realizar actos de uso y transformación del suelo;

c) las órdenes dirigidas a los propietarios de bienes inmuebles para que los mantengan en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad;

d) la pasividad municipal y autonómica en incoar y resolver los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador ante las construcciones que se realizan sin licencia o incumpliendo las condiciones de la misma.

5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos

El autor de la queja nº 1304076 nos indicaba que había solicitado al Ayuntamiento de Castellón diversa información en materia de disciplina urbanística, y hasta la fecha, pese al tiempo transcurrido, no se le había facilitado la misma.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana nos remite un informe en el que, entre otras cuestiones, expone las actuaciones llevadas a cabo en relación con el asunto que nos ocupa. Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, debe señalarse que el art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que *"todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable"*.

Ese plazo razonable es concretado en un mes por la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), en cuyo art. 6.4 se dispone que *"todo interesado tiene derecho a que la administración competente le informe por escrito, en el plazo de un mes, del régimen y condiciones de ordenación, gestión, uso, aprovechamiento y programación urbanísticos aplicables a una parcela o ámbito determinado."*

Asimismo, el art. 559.1 del Decreto del Consell 67/2006, de 19 de mayo, por el que se establece el Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística Valenciana (en adelante, ROGTU) señala que, dentro de sus respectivas competencias, la Administración de la Comunidad Autónoma y los Municipios, así como las mancomunidades, consorcios y gerencias de urbanismo, deben adoptar las medidas necesarias para:

a) Garantizar el mayor acceso a la información urbanística a todas las personas, físicas y jurídicas, sin necesidad de que acrediten un interés determinado y con garantía de confidencialidad de aquellos datos que pudieran afectar al honor o intimidad personal o familiar, o contengan información personal sobre datos sensibles, dentro siempre del ámbito establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

b) Reconocer especial prioridad en el acceso a la información urbanística a los propietarios de suelo y demás bienes inmuebles y en general a los afectados por las actuaciones urbanísticas, incluidas las entidades representativas de sus intereses.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento sólo puede denegar el acceso a la información urbanística a quienes no tengan la condición legal de interesado -definida en el art. 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común- en los siguientes casos (art. 559.3 ROGTU):

a) Cuando la información urbanística solicitada afecte a:

1º Cualquier procedimiento administrativo sancionador.

2º Datos de carácter personal.

3º Documentos internos de las Administraciones públicas, o relativos a procedimientos que todavía no estén terminados en la fecha en que se presenta la solicitud. Cuando se trate de procedimientos bifásicos o que se pueden dividir en varias fases, aunque tengan carácter provisional los actos de terminación de cada fase se entenderá terminado el procedimiento a efecto del ejercicio del derecho a la información urbanística.

b) Cuando la solicitud de información urbanística sea manifiestamente genérica o abusiva, o el solicitante no identifique individualizadamente los documentos que pide y no sea posible determinar con precisión suficiente el objeto de la información requerida.

Finalmente, conviene recordar los derechos de los ciudadanos en materia de información urbanística que están recogidos en el art. 4 del RDL 2/2008, de 20 de junio, Texto Refundido de la Ley del Suelo –precepto declarado básico por la Disposición Adicional Primera-:

- Acceder a la información de que dispongan las Administraciones Públicas sobre la ordenación del territorio, la ordenación urbanística y su evaluación ambiental, así como obtener copia o certificación de las disposiciones o actos administrativos adoptados, en los términos dispuestos por su legislación reguladora.

- Ser informados por la Administración competente, de forma completa, por escrito y en plazo razonable, del régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada, en los términos dispuestos por su legislación reguladora.

- Participar efectivamente en los procedimientos de elaboración y aprobación de cualesquiera instrumentos de ordenación del territorio o de ordenación y ejecución urbanísticas y de su evaluación ambiental mediante la formulación de alegaciones, observaciones, propuestas, reclamaciones y quejas y a obtener de la Administración una respuesta motivada, conforme a la legislación reguladora del régimen jurídico de dicha Administración y del procedimiento de que se trate.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana aceptó nuestra recomendación de que contestase de forma motivada a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el autor de la queja en sus solicitudes de información urbanística y se adoptasen las medidas oportunas para garantizar el mayor acceso a dicha información, tanto en cuanto a la vista del expediente, como en cuanto a la entrega de la documentación que, en su caso, el promotor de la queja solicite.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1213342 expresaba su desacuerdo con el retraso que se está produciendo en la aprobación y publicación oficial del proyecto de urbanización de la Unidad de Ejecución nº 1 del Sector nº 1 de Costur, así como con la tardanza municipal en facilitar la información urbanística solicitada.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento de Costur nos detalla la fecha de aprobación del programa de actuación integrada por el Pleno con fecha 13 de junio de 2002 y su posterior publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón de fecha 6 de julio de 2002.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que él no está en desacuerdo con el desarrollo urbanístico de la zona, sino con el retraso municipal en contestar al escrito presentado con fecha 2 de mayo de 2007 y con la falta de información sobre los motivos que justifican la paralización del referido programa de actuación integrada.

Así las cosas, si bien esta Institución es consciente de la dificultad de contestar en plazo a todas las solicitudes y escritos que presentan los ciudadanos, las Administraciones Públicas deben hacer un esfuerzo por respetar los plazos legales y, sobre todo, responder a todas las cuestiones planteadas por las personas que solicitan información.

El principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las solicitudes y escritos que presenten las personas contra sus resoluciones, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que "es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE."

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Por último, resta señalar que el art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de todos los ciudadanos a que las Administraciones Públicas traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable.

Concluimos nuestra investigación ante la aceptación de nuestra recomendación por parte del Ayuntamiento de Costur de que respondiera al escrito presentado por el autor de la queja con fecha 2 de mayo de 2007 y se facilitara información sobre la ejecución del referido programa de actuación integrada.

5.2. Las licencias urbanísticas

La autora de la queja nº 1300079 manifestaba que había presentado solicitud de licencia de ocupación ante el Ayuntamiento de Castellón de la Plana y que, pese al tiempo transcurrido desde su presentación, todavía no había obtenido ninguna respuesta.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana nos detalla las deficiencias que adolece el expediente a los efectos de poder finalizar la tramitación del expediente de solicitud de licencia de ocupación instado por la promotora de la queja.

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja expresa que el Ayuntamiento sigue sin contestar a lo expuesto en las alegaciones que se presentaron en su día, esto es, si existe o no la instancia para presentar ante la compañía suministradora de electricidad para los casos especiales de las viviendas que se encuentran en el Programa de Actuación Integrada (PAI) de la Unidad de Ejecución del Sector 27, incorporado al Plan Parcial de dicho Sector del PGOU de Castellón.

La autora de la queja nos indica que el Ayuntamiento aseguró en su día que estaba elaborando una instancia para paliar en alguna medida la situación creada a los afectados por la actuación administrativa, facilitando, de ese modo, el enganche de la luz de dichas viviendas, habida cuenta de la situación tan peculiar de las viviendas, que se encuentran en la partida conocida como "Els Mestrets", y sobre todo, por los graves perjuicios que se le crearon en su día, y en la actualidad, debido a la anulación del PGOU de Castellón por parte del Tribunal Supremo, y a la suspensión de cualquier actividad urbanística programada en el mismo, incluidas las licencias de obras, (mayores, menores y, por tanto, de segunda ocupación).

Concluida nuestra investigación, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana aceptó nuestra recomendación en el sentido de dictar resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la autora de la queja, en concreto, si existe o no modelo de instancia para presentar ante la compañía suministradora de electricidad en el referido Programa de Actuación Integrada.

Los retrasos en la tramitación de una licencia de obras constituye el objeto de la queja nº 1302133. Se denunciaba que el Ayuntamiento de Altea estaba demorando y obstaculizando el otorgamiento de una licencia de obras solicitada por el Ayuntamiento de Oslo para la construcción de un centro asistencial y, a su vez, formulado recurso de reposición contra dicha actuación administrativa, éste, hasta la fecha, no había sido resuelto de forma expresa.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Altea nos ha remitido copia del expediente administrativo instruido, el cual se inició ante la administración municipal

en fecha 22/11/2007, y que tiene por objeto una solicitud de licencia por parte del Ayuntamiento de Oslo para la construcción de un Centro de Rehabilitación en Altea.

Como cuestión preliminar, debe significarse que del expediente remitido por el Ayuntamiento de Altea se desprende que se ha seguido una procelosa tramitación administrativa que arranca en el año 2007 y que 6 años después -2013- sigue sin resolverse, lo que llama la atención al recaer el objeto de la queja, la solicitud de una licencia de edificación para la construcción de centro de rehabilitación, en una cuestión que pacíficamente toda la doctrina, tanto la legal como la científica, califica como reglada.

Por lo que respecta al fondo del asunto, otorgamiento de la licencia solicitada, debemos señalar que el asunto recae en un acto complejo, o mejor dicho de naturaleza bifronte, en cuanto, la licencia solicitada se ampara en la autorización previa de un uso inexistente o no contemplado prima facie por el planeamiento municipal, al recaer en suelo no urbanizable; ahora bien, autorizado éste, por el órgano competente, el otorgamiento o no de la licencia reviste carácter reglada.

La autora de la queja, en representación del Ayuntamiento de Oslo, pretende edificar un centro de rehabilitación en suelo clasificado por el planeamiento general del municipio de Altea como suelo no urbanizable común; de entrada, dicha actuación, al recaer en suelo no urbanizable, no es factible, por no estar permitido por el planeamiento municipal y por tratarse de un uso contrario a los naturales del suelo no urbanizable, como son el ganadero, agrícola, cinegético o forestal; ahora bien, esa contrariedad no es absoluta, por cuanto la propia ley del suelo no urbanizable (Ley 10/2004), admite la implantación excepcional de determinados usos, entre los que se encuentra el solicitado por la autora de la queja, mediante la tramitación de una Declaración de Interés Comunitario (DIC).

La declaración de interés comunitario (DIC), no es efectuada por la Administración municipal sino que la misma es llevada a cabo por la Generalitat Valenciana, y con carácter previo a la licencia municipal. La Conselleria emitió la correspondiente DIC y en virtud de dicha autorización, dicho uso inicialmente no previsto en el planeamiento de Altea en ese concreto punto territorial pasa a formar parte del mismo.

Esta misma consecuencia se desprende si analizamos la naturaleza jurídica de la DIC, la cual viene a constituir un acto de planeamiento singular no permanente, sin perjuicio de las prórrogas autorizables, mediante el cual simultáneamente se autoriza la implantación de un uso global (de carácter estructural) -en el caso que nos ocupa terciario- y pormenorizado – igualmente, en el caso que nos ocupa, asistencial-; y por tratarse de la implantación de una determinación de carácter estructural, como es el establecimiento o autorización de un uso global, es la Conselleria que tiene conferidas o atribuidas las competencias en materia de ordenación del territorio y urbanismo, la competente para su aprobación; aprobación ésta que no afecta únicamente a la implantación o autorización del uso, sino a todas y cada una de las condiciones de conexión e interacción para la viabilidad del mismo.

Por lo tanto, si la Conselleria ha aprobado la implantación de ese uso, lo que implica a su vez la aprobación de las condiciones de conexión y viabilidad del mismo, desde ese mismo momento, el planeamiento de Altea permite en ese punto territorial dicha

determinación territorial y urbanística y, en relación con la materialización de dicho uso (el otorgamiento de la licencia), su ejecución edificatoria, nos encontramos ya con una cuestión de carácter reglado y no discrecional.

En consecuencia con lo anterior, el Ayuntamiento de Altea deberá proceder al otorgamiento o denegación de la autorización correspondiente atendiendo a su adecuación a la normativa y planeamiento vigentes, teniendo en cuenta que el planeamiento vigente debe incorporar las determinaciones estructurales y de ordenación urbanística que comporta o ha comportado la aprobación del DIC por parte de la Conselleria.

Del informe remitido por el Ayuntamiento de Altea, no se desprenden, por su omisión, cuáles han sido los motivos en virtud de los cuales se ha denegado o no otorgado la licencia solicitada por el promotor de la queja, cuestión ésta esencial, tanto a los efectos de su otorgamiento como a los efectos de su denegación, por cuanto, al tratarse de un acto eminentemente reglado, su denegación debe estar debidamente motivada, a tenor de lo dispuesto en el art. 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, todo ello, en el bien entendido, de que el uso, así como sus condiciones de conexión e implantación desde la aprobación del DIC forman parte del plan general municipal de Altea.

Por último, acordamos la finalización de nuestras investigaciones ante la aceptación por parte del Ayuntamiento de Altea de las siguientes recomendaciones:

- Que se adopten las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa a los recursos formulados por los interesados, de conformidad con el artículo 42 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el supuesto que nos ocupa, al deducido por la promotora de la queja.

- Que, tratándose de un acto de naturaleza reglada, no se exijan más requisitos que los estrictamente sustantivos para el otorgamiento de la licencia solicitada por la promotora de la queja, al estar el uso y sus condiciones de conexión e implantación permitidos en el planeamiento municipal, tras la aprobación de la DIC y, para el supuesto que proceda su denegación, la misma sea debidamente motivada, fundamentándose en la falta de concurrencia de dichos requisitos.

De otra parte, el autor de la queja nº 1303696, nos indicaba que había solicitado las licencias de ocupación de los distintos inmuebles de su edificio, siendo su solicitud denegada por el Ayuntamiento de Benissa por la existencia de variaciones constructivas. La persona afectada recurrió tal denegación, alegando la patrimonialización de la edificación por la inactividad de la Administración, al haber transcurrido el plazo de restablecimiento de la legalidad sin que el Ayuntamiento haya actuado, siendo, por tanto, dicha denegación de la licencia municipal de primera ocupación, a juicio del promotor de la queja, contraria a Derecho.

Efectuada la correspondiente investigación, se deduce que el Ayuntamiento de Benissa no otorga la reiterada licencia municipal aduciendo la discordancia o desajuste entre el proyecto autorizado y el realmente ejecutado. No obstante ello, no consta que se haya incoado expediente de restablecimiento de legalidad urbanística.

En tal sentido, atendiendo al plazo de tiempo transcurrido, entendemos que se quiere significar a esta Institución que la infracción urbanística a la que se alude e invoca como causa de no otorgamiento de la licencia de ocupación objeto de la presente queja, ya ha prescrito, por lo que parece oportuno señalar al Ayuntamiento de Benissa que esta Institución confía en el carácter excepcional de la prescripción acaecida en este caso, y se le recuerda que si la legislación urbanística establece un plazo para que se restablezca el orden urbanístico vulnerado, y finalmente, dentro del mismo, no se llevan a cabo las actuaciones tendentes a dicho fin, sin que, por otra parte, exista un motivo que justifique la imposibilidad de cumplir tal mandato legal en el periodo habilitado para ello, debe imputarse la falta de eficacia en la actuación administrativa a los servicios concretos que están encargados de tal función dentro de la organización administrativa.

Acordamos la finalización de nuestras investigaciones ante la aceptación por parte del Ayuntamiento de Benissa de nuestras recomendaciones:

- Que se adopten las medidas necesarias para impedir que las infracciones urbanísticas detectadas se consoliden por el mero transcurso del tiempo y cumpla el mandato legal que asigna a las Administraciones Municipales la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, de la Generalitat, Urbanística Valenciana, de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, actuando con la debida diligencia y evitando que los infractores se beneficien de la demora en el actuar administrativo perjudicando con ello a otros ciudadanos y al interés general.

- Que se proceda otorgar la licencia de primera ocupación al promotor de la queja.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1212511, nos manifestaba que solicitó licencia para edificar al Ayuntamiento de Benicarló, la cual le fue inicialmente denegada. Tras su denegación interpuso recurso de reposición, el cual le ha sido estimado, determinándose que procede el otorgamiento de la misma. No obstante ello, todavía no le había sido concedida.

Finalizada la correspondiente investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Benicarló que procediera al otorgamiento de la licencia de obras, sin más dilaciones, al haberse estimado el recurso de reposición deducido contra la denegación inicial de la misma, dada la naturaleza jurídico reglada de las licencias, significando que su denegación indebida constituye un supuesto de responsabilidad patrimonial.

El Ayuntamiento de Benicarló no aceptó nuestra recomendación acompañando un informe emitido por los servicios técnicos municipales en el que se detallan las observaciones pendientes de subsanación.

Por último, la autora de la queja nº 1309820, denunciaba el incumplimiento de una condición impuesta en una licencia de obras concedida por el Ayuntamiento de Gata de Gorgos.

Admitida a trámite la queja, el referido Ayuntamiento nos remite un informe en el que nos indica que las obras cuentan con licencia condicionada *"(...) en que el cierre de la parcela, en cuanto transcurra sobre la zona necesaria para el mantenimiento y reparación de tuberías de alcantarillado y de lectura de contadores, debe ser practicable, de manera que pueda accederse a las parcelas de cota superior, sin*

requerir la autorización de la propiedad de la parcela para cuyo cierre se otorga licencia (...)".

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja nos refiere que, mediante escrito presentado el 16 de abril de 2013, ha denunciado que el propietario de las obras no está cumpliendo con la condición impuesta en la licencia, puesto que *"(...) la valla está cerrada y los operarios no pueden leer los contadores de agua y luz (...)".*

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de Gata de Gorgos aceptó nuestra recomendación para que adoptara las medidas oportunas con el objeto de garantizar el cumplimiento de la condición impuesta en la licencia de obras, de tal manera que el cierre de la parcela no impida el libre acceso a las parcelas de cota superior.

5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

En la queja nº 1310536 los vecinos exponían que habían denunciado con reiteración ante el Ayuntamiento de Alicante el estado de abandono y de peligrosidad en el que se encontraba un edificio en construcción. Nos indican que los hierros que sujetan una red en la fachada están sueltos y con peligro de desprendimiento. Asimismo, nos refieren que, debido al estado de abandono y falta de limpieza del solar, existen cucarachas y roedores.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento nos informa que *"(...) a la vista del informe emitido por la Unidad de Apertura y Disciplina Urbanística de la Policía Local de fecha 20 de mayo de 2013, en el que se constata que la obra se encuentra paralizada y abandonada, con fecha 10 de junio de 2013 se decreta la incoación de un expediente de caducidad de la licencia reseñada. Una vez sea declarada la caducidad de la licencia, se comunicará a las Concejalías competentes para que prosigan con las actuaciones correspondientes (...)".*

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que la situación de peligro y abandono del edificio es la misma, que nada ha cambiado desde entonces, y que *"(...) lo que más nos urge es el estado de la grúa que se encuentra en dicha obra sin pasar revisiones ni controles de ninguna índole ya hace más de seis años (...)".*

Después de numerosas actuaciones de investigación, acordamos el archivo del expediente de queja tras constatar la solución del problema denunciado. El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación consistente en que, habida cuenta el tiempo transcurrido desde la denuncia de estos hechos, adopte las medidas que sean necesarias para evitar que la grúa, los hierros que sujetan la red de la fachada y el estado ruinoso del inmueble en general cause daños a las personas y bienes, acordando la limpieza del solar que se encuentra plagado de cucarachas y roedores.

El estado de peligrosidad de un edificio en ruinas en Alicante motivó la presentación de la queja nº 1214109. La persona afectada se dirige a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 21 de agosto de 2012, ha solicitado al Ayuntamiento de Alicante la adopción de las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar daños a las personas y bienes, y que se ordene la completa demolición del

edificio. El autor de la queja nos indica que no ha recibido ninguna contestación municipal hasta el momento.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Alicante nos informa que, desde el año 2003 hasta el 2012, ha impuesto a la propiedad del inmueble hasta un total de 8 multas coercitivas, siendo la última actuación realizada un *"(...) Decreto de fecha 6 de noviembre de 2012, de adopción de medidas cautelares ante la amenaza de ruina inminente en el inmueble expresado, que determina ejecución subsidiaria de las obras encargadas incumplidas por la propiedad del mismo (...)"*.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que desde el último Decreto de fecha 6 de noviembre de 2012 la situación ha empeorado considerablemente *"(...) ya que se procedió a la demolición de la primera planta del inmueble, permaneciendo los escombros en el suelo, sin que hayan sido retirados, y habiéndose depositado maderas o tablones procedentes del derribo en la calle (...) con cables que podrían verse afectados por rachas de vientos produciéndose riesgos para las personas, etc. (...)"*.

En este contexto, el art. 206 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (LUV), prescribe que los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, realizando los trabajos y obras precisas para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad o uso efectivo que permitirían obtener la licencia administrativa de ocupación para el destino que les sea propio.

Por ello, el art. 212.1 de la referida Ley 16/2005 contempla la posibilidad de dictar órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación que pueden conminar, asimismo, a la limpieza, vallado, retirada de carteles u otros elementos impropios del inmueble.

A mayor abundamiento, el art. 9.1 del Real Decreto Legislativo estatal 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Suelo, señala que el derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones, comprende, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, los deberes de dedicarlos a usos que no sean incompatibles con la ordenación territorial y urbanística; conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a dicho uso y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles.

En el caso que nos ocupa, y a pesar de las 8 multas coercitivas impuestas por el Ayuntamiento de Alicante a la propiedad del edificio, así como del Decreto de fecha 6 de noviembre de 2012, al parecer, según nos indica el autor de la queja, todavía no se ha llevado a cabo, como expresamente se indica en dicho Decreto, la *"(...) ejecución subsidiaria de las obras encargadas incumplidas por la propiedad del mismo (...)"*.

A estos efectos, hay que recordar que el Ayuntamiento de Alicante está facultado para, al margen de cobrar por la vía de apremio las multas coercitivas impuestas, incoar el correspondiente expediente sancionador (art. 212.3 Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana) e impulsar la ejecución subsidiaria a costa del obligado (art. 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación de que impulsara la ejecución subsidiaria de las obras que sean necesarias para evitar que el estado ruinoso del inmueble cause daños a las personas y bienes.

Idéntico resultado satisfactorio obtuvimos en la investigación de la queja nº 1302269, en la que su autora expresaba la imposibilidad de cumplir con la orden de ejecución dictada por el Ayuntamiento de Alicante debido a la actuación ilegal de la copropietaria del inmueble, quien, al parecer, había roto y taponado el tubo de desagüe. La autora de la queja solicitaba al Ayuntamiento solucionar el problema de salud pública generado por el desbordamiento del contenido de la tubería de aguas fecales.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento nos informa que *"(...) mediante decreto de la Alcaldía-Presidencia de fecha 30 de mayo de 2013 se notificó a la propiedad del inmueble, orden de ejecución del deber de conservación (...) con fecha 12 de diciembre de 2012 se emite informe técnico desde el Departamento de Conservación de Inmuebles sobre incumplimiento de la expresada orden de ejecución (...) en virtud de decreto de la Alcaldía-Presidencia de fecha 17 de enero de 2013 se incoa expediente de multa coercitiva contra la propiedad afectada, por el incumplimiento de la orden de ejecución de 30 de mayo de 2012 (...)"*.

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja manifiesta que ha presentado un escrito de fecha 13 de febrero de 2013 exponiendo la imposibilidad de cumplir la orden municipal de ejecución al no permitir la copropietaria la entrada a su vivienda para llevar a cabo la conexión de la tubería de desagüe. Asimismo, denuncia la injusta situación en la que se encuentra al verse privada de su derechos de conexión y disfrute del alcantarillado.

Esta Institución solicitó expresamente al Ayuntamiento una copia de la resolución municipal dictada en contestación a las alegaciones formuladas por la autora de la queja, sin éxito hasta el momento.

Afortunadamente, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación para que, a la vista de las alegaciones formuladas por la autora de la queja respecto a la incoación del expediente de multa coercitiva, dictara la correspondiente resolución motivada en contestación a las mismas.

Por último, la autora de la queja nº 1318249, denunciaba que en el edificio donde se encuentra su vivienda *"(...) actualmente se acumulan enseres en la azotea, continúan las humedades, filtraciones, desconchamientos de fachada e incluso desprendimientos de cornisa. He puesto en conocimiento del ayuntamiento los hechos y tampoco he obtenido un resultado satisfactorio de las gestiones realizadas (...)"*.

Ante estos hechos, el Ayuntamiento de Carcaixent nos informa que *"(...) se ordenó a la policía local la práctica de inspección ocular (...) emitiendo informe de cuyo contenido se desprende que se observa cierta humedad en zonas localizadas en el interior del inmueble, así como la existencia de cuatro colchones y algunas sillas depositados en la terraza superior del inmueble, no especificándose la existencia de deficiencias de carácter insalubre (...) respecto a los posibles defectos por desconchamiento de*

fachada o desprendimientos de cornisa (...) no se aprecia peligro para la vía pública (...)".

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insiste que *"(...) a fecha de hoy, la situación es la misma yendo a peor, con ocasión de que actualmente existen nuevos inquilinos que acumulan bolsas de basura en la azotea de la comunidad (...)".*

El Ayuntamiento de Carcaixent aceptó nuestra recomendación para que comprobara el el estado actual de la azotea con el objeto de evitar situaciones de insalubridad, por lo que acordamos el cierre de la queja.

5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador

Las quejas que hemos tramitado durante este año 2013 se refieren a la pasividad de los Ayuntamientos para acordar el inicio del expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y el expediente sancionador, así como en la tramitación, resolución y efectivo cumplimiento de las órdenes de demolición y las correspondientes sanciones.

Con el objeto de evitar la consolidación de las construcciones ilegales, con el grave daño que ello supone para el medio ambiente y la ordenación del territorio, el Síndic de Greuges no se cansa de repetir y destacar, en las recomendaciones y sugerencias que se pronuncian, la importancia de que los Ayuntamientos reaccionen a tiempo cuando las obras se están ejecutando, mediante la paralización de las mismas y la orden de corte de suministro de agua y luz dirigida a las empresas distribuidoras.

A continuación, procedemos a dar cuenta de algunos expedientes de queja en los que hemos dictado resolución recomendando el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada, agrupándolos en estos grandes bloques:

a) la pasividad o lentitud municipal ante las denuncias presentadas por los ciudadanos en los municipios de Salinas, Benicarló, Santa Pola, Oliva, Rojales y Benidorm.

b) el incumplimiento de las órdenes municipales de demolición por parte de los infractores en los municipios de Valencia, El Campello y Xàbia.

Empezando por el primer bloque, el autor de la queja nº 1212181, nos indicaba que esta Institución tramitó el expediente nº 100489, referente a la posible existencia de infracciones a la legalidad urbanística en una construcción del municipio de Salinas y a las posibles deficiencias observadas en los expedientes de restauración de la legalidad urbanística tramitados.

Dicho expediente de queja nº 100489 se cerró en fecha 21 de diciembre de 2011 al informarse a esta Institución que, dados los documentos obrantes en el expediente, se había acordado la incoación de un nuevo expediente de restauración de la legalidad urbanística.

Transcurrido un tiempo, y no obstante lo anterior, el ciudadano se dirigió nuevamente a esta Institución manifestando su discrepancia con el cierre del citado expediente por prescripción de la infracción y la situación de indefensión en la que, entendía, dicha resolución le había situado.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Salinas. En la comunicación remitida, nos envió copia íntegra del expediente de restauración de la legalidad urbanística tramitado en relación con las obras objeto del presente expediente.

De la lectura de los documentos que integran dicho expediente, se deducía que en fecha 15 de diciembre de 2011 se procedió al archivo del expediente sancionador incoado por comisión de una infracción leve, al entenderse (de acuerdo con la alegaciones presentadas por el promotor de las obras analizadas) que la citada infracción había prescrito por el transcurso del plazo de un año establecido al efecto por la legislación vigente.

No obstante lo anterior, en el escrito no se ofrecía ulterior información sobre el estado de tramitación del correspondiente expediente de restauración de la legalidad urbanística, independiente del citado expediente sancionador y que tiene por objeto, como es sabido, la restauración de la legalidad urbanística conculcada, siendo el plazo de prescripción en este caso, como es sabido, "de cuatro años desde la total terminación de las obras o usos del suelo realizados sin licencia u orden de ejecución o sin ajustarse a las mismas", tal y como literalmente señalaba el propio informe emitido por la Secretaría de esa Corporación municipal en fecha 7 de octubre de 2011; informe que sirvió de base para la incoación del expediente de restauración de la legalidad urbanística que se analiza en esta queja.

A la vista de cuanto antecede, se acordó la realización de una ampliación de informe, para que el Ayuntamiento de Salinas nos comunicase el resultado de las actuaciones efectuadas en el seno del expediente de restauración de la legalidad urbanística incoado, con la finalidad de proceder a la reparación de la legalidad urbanística conculcada por la realización de las obras de referencia.

En el correspondiente informe, se informó que *"(...) el expediente de restauración de la legalidad urbanística (...) se considera prescrito, puesto que el Decreto de Alcaldía por el que se incoaba el citado expediente es de fecha 7 de octubre de 2011 y el certificado de habitabilidad firmado por el arquitecto (...) es de fecha 14 de febrero de 2007, por lo que han pasado más de cuatro años del plazo que establece el artículo 224 (...) de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Ley Urbanística Valenciana"*.

Así las cosas, el objeto del presente expediente de queja se centra en el análisis de las actuaciones seguidas en relación con un expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada y con un supuesto de inactividad de la Administración.

En este sentido, de la lectura de los documentos que integran el expediente de queja y, especialmente, de los informes técnicos y municipales emitidos en el seno del expediente administrativo, que debemos recordar gozan "a priori" de un amplio margen de credibilidad por su objetiva imparcialidad, según vienen reiterando los Tribunales de

Justicia respecto de los informes emitidos por los funcionarios públicos, se deduce que la infracción estaría prescrita, por haber transcurrido el plazo previsto para que ese Ayuntamiento hubiera instado la restauración de la legalidad conculcada, sin haber hecho uso de las facultades atribuidas legalmente.

Teniendo en cuenta los hechos que se deducen de los documentos que integran el expediente de queja, si bien esta Institución no puede dejar de reconocer y entender las dificultades municipales para reaccionar con prontitud ante todos los ilícitos urbanísticos que se cometen en el término municipal y tramitar con rapidez los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística y sancionador y ejecutar lo ordenado a resultas de los mismos, tampoco puede obviar la obligación legal que recae sobre las autoridades locales para restablecer la legalidad urbanística vulnerada, en el plazo máximo de 4 años desde la total terminación de las obras.

En este sentido, es preciso recordar que el art. 219 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), obliga al Ayuntamiento de Alicante a adoptar, de forma ineludible, las siguientes medidas:

a) Las dirigidas a la restauración del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada o transformada como consecuencia de la actuación ilegal.

b) La iniciación de los procedimientos de suspensión y anulación de los actos administrativos en los que pudiera ampararse la actuación ilegal.

c) La imposición de sanciones a los responsables, previa la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador, ello sin perjuicio de las posibles responsabilidades civiles o penales.

El carácter inexcusable del ejercicio de estas potestades se reconoce expresamente en el art. 220 de la LUV, a saber:

"La adopción de las medidas de restauración del orden urbanístico infringido es una competencia irrenunciable y de inexcusable ejercicio por la administración actuante. Ni la instrucción del expediente sancionador, ni la imposición de multas exonera a la administración de su deber de adoptar las medidas tendentes a la restauración del orden urbanístico infringido, en los términos establecidos en esta Ley. Las sanciones por las infracciones urbanísticas que se aprecien se impondrán con independencia de dichas medidas."

Y es que no puede ser de otra manera, los derechos constitucionales a un medio ambiente adecuado y a una vivienda digna (arts. 45 y 47) exigen, necesariamente, que los poderes locales, en primer lugar y de forma prioritaria, respeten la propia normativa urbanística que han aprobado y, en segundo lugar, ejerzan un control preventivo y represivo de las actividades constructivas que se realizan en el término municipal, cuya utilización irracional y descontrolada puede generar efectos perniciosos para las personas y bienes. Este bien especialmente protegido por la Norma Fundamental, eleva el grado de eficacia que debe exigirse a la Administración en su preservación (art. 103.1 Constitución Española).

Esta Institución viene manteniendo en sus resoluciones que la disciplina urbanística trasciende de lo que pudiera considerarse un puro problema de construcciones y licencias a ventilar por los interesados con la Administración; en el urbanismo se encierra, nada más y nada menos, que el equilibrio de las ciudades y del territorio en general; en este sistema se pone en juego nuestro porvenir. Por ello, es un acto muy grave que las normas que se han establecido pensando en la justicia, en la certeza y en el bien común, después, mediante actos injustos, se incumplan; generalizado el incumplimiento, es difícil saber a dónde se puede llegar.

El Ayuntamiento de Salinas aceptó nuestra recomendación consistente en que, en futuros supuestos como el analizado, adopte cuantas medidas resulten precisas, de acuerdo con la legislación urbanística vigente, para lograr el efectivo respeto de la misma, reaccionando con prontitud y eficacia a las posibles vulneraciones que se produzcan y garantizando que, en su caso, se proceda a la inmediata restauración la legalidad urbanística vulnerada, sin que se produzca nuevamente la prescripción en los expedientes tramitados.

La lentitud municipal en tramitar el expediente de restauración de la legalidad urbanística también fue denunciada en la queja nº 1317579, en la que se exponía que se había comunicado al Ayuntamiento de Benicarló que en una parcela colindante con la del autor de la queja, se habían realizado obras sin respetar la distancia entre propiedades, y se había cambiado el pequeño murete con vallado delimitador de ambas fincas por un nuevo muro de bloques de hormigón de unos dos metros aproximadamente de altura, y se solicitaba la reposición de la legalidad urbanística.

Concluida la correspondiente investigación, acordamos el cierre de la queja ante la aceptación por parte del Ayuntamiento de Benicarló de nuestra recomendación de que inicie y tramite los expedientes de restauración de la legalidad urbanística pertinentes, disponiendo la demolición de las obras que, en su caso, fuesen o resultasen ilegalizables, dando información de dichos trámites al autor de la queja, dentro de los plazos legalmente establecidos, para evitar que la prescripción de la acción de restablecimiento de la legalidad infringida conlleve su consolidación, habida cuenta de que el incumplimiento de ese deber es título de imputación de responsabilidad a las autoridades o funcionarios que permanezcan inactivos; y decretada ésta, proceda, en su caso, a la ejecución subsidiaria de la demolición, si esta no se realizase por el responsable de la infracción dentro del plazo otorgado.

En la queja nº 1213444 se planteaba la disconformidad con el incumplimiento que, a su juicio, se está produciendo por parte del Ayuntamiento de Santa Pola de la recomendación emitida por esta Institución con fecha 9 de junio de 2011 en el anterior expediente de queja nº 1107744, ya que no se están tramitando los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística respeto a las infracciones cometidas en los bungalows de una urbanización del municipio.

Por su parte, el Ayuntamiento de Santa Pola nos remite un informe en el que se indica que *"(...) en relación con las obras realizadas en los bungalows (...) le doy traslado de copia del Informe de fecha 9 de febrero de 2011 emitido por el Sr. Letrado Asesor en materia de Urbanismo de este Ayuntamiento (...)"*.

En la fase de alegaciones al informe municipal, los autores de la queja nos entregan un dictamen emitido por un Arquitecto Superior con fecha 20 de enero de 2013. Con el objeto de contrastar las afirmaciones contenidas en el mismo, solicitamos al Ayuntamiento que nos remitiera un informe técnico sobre las consideraciones efectuadas por el perito de los autores de la queja.

Sin embargo, el Ayuntamiento ratifica su postura en el informe redactado por el Sr. Letrado Asesor en materia de Urbanismo de fecha 9 de febrero de 2011, sin efectuar pronunciamiento alguno respecto a la aceptación o rechazo de las consideraciones contenidas en el informe redactado el 20 de enero de 2013 por el Arquitecto de los autores de la queja.

Finalmente, el Ayuntamiento de Santa Pola aceptó nuestra recomendación de que se pronunciara expresamente sobre las consideraciones efectuadas en el informe emitido el 20 de enero de 2013 por el Arquitecto de los autores de la queja en relación con los referidos expedientes de restauración de la legalidad urbanística.

En la queja nº 1212788, se planteaba ante el Ayuntamiento de Oliva la apropiación ilegal de una acequia de dominio público por parte de un vecino que la ha vallado para destinar parte del terreno al parking del restaurante de su propiedad.

El Ayuntamiento de Oliva nos remite un informe redactado por el arquitecto municipal en el que expresa que *"(...) se comprueba la existencia de un vallado construido en el Sector "Canyaes I" que cierra actualmente dicha calle peatonal, el cual no tiene licencia urbanística municipal concedida. Con respecto al mismo, se adoptarán las medidas administrativas oportunas para que se respete el carácter demanial del vial peatonal denominado "vial 7ª" sobre la acequia entubada, para dejar acceso y paso peatonal libre por el mismo para cuando las obras de infraestructura vial de la urbanización se encuentren abiertas al tránsito público, una vez recepcionadas las mismas por parte de esta Administración (...)".*

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insiste en denunciar que el vallado ilegal persiste y que la ejecución de las obras de urbanización todavía no ha concluido, encontrándose muy retrasadas.

Acordamos la suspensión de las investigaciones al comprobar que se había judicializado el asunto con posterioridad a nuestra recomendación consistente en que adoptara las medidas necesarias para restablecer la legalidad urbanística conculcada al haberse realizado un vallado que cierra una calle peatonal, garantizándose el libre acceso peatonal por la misma.

De otra parte, la autora de la queja nº 1304295, manifestaba que, mediante escrito presentado con fecha 7 de febrero de 2012, había denunciado el levantamiento de un muro de considerables dimensiones junto a su finca sin licencia de obras. Hasta el momento no había recibido ninguna contestación.

Ante estos hechos, el Ayuntamiento de Rojales nos remite un informe del que se desprende que, mediante Decreto de Alcaldía nº 271/2012, se acordó el inicio del expediente de restauración de la legalidad urbanística, y que, mediante Decreto de Alcaldía nº 639/2013, se ha incoado el correspondiente procedimiento sancionador.

En la fase de alegaciones al informe remitido por el Ayuntamiento, la autora de la queja insiste en denunciar que el expediente de restauración de la legalidad urbanística, en el que el Técnico de Administración General propuso la demolición de las obras indebidamente construidas, todavía no ha sido resuelto y que dicho expediente se encuentra paralizado.

En el caso que nos ocupa, el Ayuntamiento de Rojales, con independencia de haber iniciado el correspondiente procedimiento sancionador mediante Decreto de Alcaldía nº 639/2013, podría acordar la imposición de multas coercitivas hasta el cumplimiento de la orden de demolición de las obras ilegalizables o acordar la ejecución subsidiaria a costa del obligado, tal y como autoriza el art. 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la vista de estas consideraciones, el Ayuntamiento de Rojales aceptó nuestra recomendación de que siguiera adoptando todas las medidas legales que considere necesarias para lograr la demolición de las obras ilegalizables

Por último, en la queja nº 1308241, se planteaba un agravio comparativo cometido por el Ayuntamiento de Benidorm entre el titular de un local comercial que había sido obligado a desmantelar un cerramiento levantado sin licencia y otros establecimientos que, a pesar de cometer la misma infracción urbanística, no habían recibido orden de demolición.

El Ayuntamiento de Benidorm no aceptó nuestra recomendación emitida en los siguientes términos *"(...) se incoe y tramite los expedientes de restauración de la legalidad urbanística pertinentes, disponiendo la demolición de las obras que, en su caso, fuesen o resultasen ilegalizables, dando información de dichos trámites a los promotores de la queja, dentro de los plazos legalmente establecidos, para evitar que la prescripción de la acción de restablecimiento de la legalidad infringida conlleve su consolidación, habida cuenta de que el incumplimiento de ese deber es título de imputación de responsabilidad a las autoridades o funcionarios que permanezcan inactivos, y asimismo, adopte las medidas cautelares establecidas en la Ley 2/2006, en relación con las actividades que se estén ejerciendo sin la correspondiente autorización administrativa de licencia ambiental y licencia de apertura (...)"*.

El Ayuntamiento de Benidorm nos indicaba que la licencia de apertura *"(...) se hace condicionada a un uso provisional, con sometimiento a las condiciones y requisitos previstos en el artículo 191.5 de la Ley Urbanística Valenciana y, entre ellos, con sometimiento de adecuar el local a la ordenación urbanística de las zonas de retranqueo que en el futuro pueda aprobar este Ayuntamiento, así como la demolición, cuando lo acuerde este Ayuntamiento de las edificaciones, instalaciones y obras ejecutadas, con renuncia a toda indemnización y al valor de la expropiación respecto a las obras e instalaciones en infracción urbanística, todo ello plasmado en acta notarial de manifestaciones (...)"*.

Respecto al segundo gran bloque de quejas, referidas el incumplimiento de las órdenes municipales de demolición por parte de los infractores, el autor de la queja nº 1307575, se dirige a esta Institución manifestando que, a pesar de que el Ayuntamiento de

Valencia aceptó la Recomendación emitida por el Síndic de Greuges con fecha 7 de diciembre de 2011 en el anterior expediente de queja nº 1101819, las antenas de telefonía móvil todavía no han sido retiradas.

Con el objeto de comprobar la situación actual del procedimiento, solicitamos un informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos indica que *"(...) por Resolución nº 2-W, de fecha 8 de enero de 2013, se impuso a la empresa titular de las antenas de telefonía móvil una sanción de multa por importe de 8.843,19.-€, por los hechos anteriormente expuestos y teniendo en cuenta las circunstancias modificativas de la responsabilidad, agravante de resistencia a las órdenes de la autoridad (por incumplir las resoluciones de retirada de la instalación o su demolición) y de iniciar las obras sin instrucciones estrictas conforme dispone el artículo 240 de la Ley 16/2005 (...)".*

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que *"(...) son más de 12 los años que la Comunidad está peleando con este problema (...)".* Nos indica que la normativa municipal exige presentar un boletín de instalación para dar de alta el contador de suministro eléctrico, por lo que es necesario que *"(...) se suspenda el servicio eléctrico (...)".*

Así las cosas, a pesar de la actividad desarrollada hasta el momento por el Ayuntamiento de Valencia, la retirada de la estación base de telecomunicaciones todavía no se ha producido.

Hasta el momento, la imposición de tres multas coercitivas y una sanción no ha provocado el cumplimiento de la orden de retirada, por lo que el Ayuntamiento de Valencia podría acordar la ejecución subsidiaria, a costa del obligado, tal y como autoriza el art. 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otra parte, el artículo 199 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, describe las siguientes obligaciones de las empresas suministradoras de servicios:

"Para la contratación de sus servicios, las empresas suministradoras de agua, energía eléctrica, gas, telefonía y telecomunicaciones exigirán al titular de la obra o actividad, la acreditación de la obtención de la correspondiente licencia municipal.

Las órdenes de suspensión, paralización o demolición de cualesquiera obras, usos o edificaciones serán notificadas a las compañías que suministren o presten los servicios especificados en el número anterior, a fin de que procedan en el plazo de diez días a la suspensión de los correspondientes suministros.

La suspensión de los suministros sólo podrá levantarse una vez que se haya procedido a la legalización de las obras, usos o edificaciones respectivas, mediante notificación expresa en tal sentido de la administración a las empresas suministradoras.

Las compañías de suministros y servicios que incumplan estas obligaciones incurrirán en infracción urbanística grave".

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación consistente en que siga adoptando todas las medidas legales que considere necesarias para lograr el cumplimiento efectivo de la orden de retirada de las antenas de telefonía móvil, entre ellas, la orden de cese de suministro eléctrico a la empresa suministradora o la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado -quien tendrá que abonar los gastos, daños y perjuicios con apercibimiento de acordar el apremio sobre su patrimonio-.

Por otra parte, la persona interesada en la queja nº 1317405 nos relataba que por resolución de la Alcaldía de El Campello nº 1024/2013 se ordenó la demolición de una obra; sin embargo, visto el tiempo transcurrido, se aprecia que no hay intención de cumplir esta orden por parte del denunciado ni por parte del Ayuntamiento, ya que le han informado en el Ayuntamiento que ejercite acciones judiciales, incumpliendo de este modo la obligación que tienen las autoridades locales de restablecer la legalidad urbanística vulnerada.

Efectuada la tramitación de la queja, acordamos el cierre del expediente al aceptar el Ayuntamiento de El Campello nuestra recomendación consistente en que se procediera a ejecutar la demolición decretada habida cuenta el tiempo transcurrido sin que el obligado a ello haya procedido a la restauración de la legalidad urbanística infringida.

De otra parte, el autor de la queja nº 1300078 nos significa que la Recomendación emitida por esta Institución con fecha 25 de junio de 2009 en el anterior expediente de queja nº 081669, que fue aceptada por el Ayuntamiento de Xàbia, todavía no se ha cumplido.

Asimismo, el autor de la queja denuncia que en enero de 2011 presentó un recurso de reposición que aun no ha sido resuelto, a pesar de haberlo reiterado mediante escritos de fecha 17 de junio de 2011, 25 de noviembre de 2011 y 30 de julio de 2012.

Por su parte, el Ayuntamiento de Xàbia nos remite un informe en el que nos indica que, tras reconocer que todavía no se ha contestado al recurso de reposición presentado por el autor de la queja, el mismo debe ser desestimado en base a lo informado por la Arquitecta Técnica Municipal.

Asimismo, en relación con el cumplimiento de nuestra Recomendación de fecha 25 de junio de 2009, el Ayuntamiento nos indica que el Pleno de la Corporación, en sesión celebrada el 25 de noviembre de 2010, acordó estimar el recurso de reposición presentado por los presuntos infractores, ordenando *"(...) la demolición de la parte de la terraza elevada construida que no guarda la distancia de 2 metros a linde establecida por el artículo 10.5.1.7 del Plan General de Ordenación Urbana para las obras complementarias de urbanización de la parcela (...)"*.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación municipal sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación consistente en que se dicte la correspondiente resolución motivada en contestación al recurso de reposición presentado por el autor de la queja y se adopten todas las medidas que sean necesarias para restablecer la legalidad urbanística conculcada.

Para concluir con este epígrafe, damos cuenta de la queja nº 1302001, en la que su autora expresaba que en su día había solicitado al Ayuntamiento de Dolores la anulación de la reclamación del pago de 18.649,84 €, *"(...) por no haber sido el promotor de las obras, ni el constructor de las mismas, sino un tercer adquirente de buena fe que, tras casi cuatro años viviendo en la vivienda objeto de expediente, y siendo conocedor este Ayuntamiento desde el año 2003 de la existencia de dicha construcción, recibe notificación de este Ayuntamiento para reclamarle el pago de 18.648,84 € por una infracción que no ha cometido (...)*".

Estos hechos fueron objeto del anterior expediente de queja tramitado ante esta Institución con el número 1102247, en el que emitimos la siguiente recomendación al Ayuntamiento de Dolores: *"(...) que, teniendo en cuenta la fecha real de terminación de las obras, acuerde la prescripción de la infracción y la potestad de restaurar la legalidad urbanística conculcada en caso de que haya transcurrido el plazo legal máximo de 4 años desde la total terminación de las obras (...)"*.

Posteriormente, la esposa del autor de la queja, nos comunica que su marido ha fallecido y que, en consecuencia, procede declarar extinguida su responsabilidad en relación con la multa impuesta en su día.

Por su parte, el Ayuntamiento nos remite un informe en el que nos indica que *"(...) no ha adoptado ningún acuerdo respecto de la extinción de la responsabilidad derivada del expediente sancionador por infracción urbanística, con motivo del fallecimiento del autor de la queja, dado que dicha circunstancia no produce la extinción de ninguna responsabilidad (...)"*.

Partiendo de estos hechos, la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 2 de mayo de 1996 nos aclara que la extinción de la sanción por fallecimiento, no implica, «per se», en absoluto, la anulación del acuerdo que la impuso, sino que consiste en la extinción en fase de ejecución de una deuda tributaria, por razones distintas a la validez del acto de liquidación o imposición de la multa porque de conformidad con el Derecho Tributario vigente, su sucesión hereditaria no es posible, de manera que nos hallamos antes un débito tributario que por una circunstancia sobrevenida (fallecimiento del deudor tributario) debe ser dado de baja en fase recaudatoria.

En este sentido, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC) regula en su Titulo IX la potestad sancionadora, pero no contempla como causa de extinción de la sanción la muerte del infractor, a diferencia de lo que sucede en la normativa sectorial.

Así, por ejemplo, en el Real Decreto 33/1986, de 10 de enero , por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado, dispone en su artículo 19.1 que la responsabilidad disciplinaria se extingue, entre otras causas, por muerte. En la Ley General Tribunal Tributaria (LGT) redacción de 1985, se establecía ya en el artículo 89.3 que "A la muerte de los sujetos infractores las obligaciones tributarias pendientes se transmiten a los herederos, sin perjuicio de lo que establezca la legislación civil en cuanto a la adquisición de la herencia. En ningún caso serán transmisibles las sanciones. En la LGT 58/2003, vigente, se dice en el

artículo 190.1 que las sanciones tributarias se extinguen por el fallecimiento de todos los obligados a satisfacerlas.

En el caso que nos ocupa, estamos ante una sanción pecuniaria derivada de una infracción administrativa, esto es de responsabilidades derivadas del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración y en este ámbito administrativo sancionador, ha reiterado el Tribunal Constitucional ya en sus SSTC 18/1991 y 76/1990 (entre las más importantes) que son aplicables, con ciertos matices, los principios y garantías básicas presentes en el ámbito del derecho penal, dado que ambos son manifestaciones del ordenamiento punitivo del Estado.

De lo anterior se infiere, como señala la Sentencia del Tribunal Supremo de 13 de julio de 1990, la aplicación analógica del criterio penal de extinción de responsabilidad por fallecimiento del inculpado, en aplicación de las normas penales y del principio mors omnia solvit, al campo de las sanciones administrativas pecuniarias, considerando que éstas han de entenderse extinguidas y por consiguiente inexigibles cuando el interesado fallece ante de que se hayan efectivamente satisfecho.

La Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de septiembre de 1996 después de señalar que en el Derecho administrativo sancionador las personas jurídicas pueden ser responsables de los ilícitos administrativos (artículo 130 LRJPAC) señala que " cuando se trata de la responsabilidad de una persona física derivada de infracciones administrativas, como ocurre en el presente caso ... la intransmisibilidad de las sanciones y la extinción de éstas por la muerte del responsable, prevista para las penas en el Código Penal (art. 112.1 del anterior texto y art. 130.1 del actual) y para las sanciones en los ámbitos sectoriales más característicos del Derecho administrativo sancionador de nuestro ordenamiento, resulta ineludible para preservar uno de los valores esenciales en que se asienta el ejercicio del "ius puniendi" del Estado, como es el principio de la personalidad de las penas y de las sanciones (STS de 8 de noviembre de 1990) y el de la responsabilidad que se asienta en la culpabilidad individual, sin que las sanciones administrativas puedan asimilarse, a estos efectos, a una obligación pecuniaria civil" (Sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 14 de enero de 2010, Recurso contencioso-administrativo núm. 437/2008).

En virtud de todo ello, el Ayuntamiento de Dolores aceptó nuestra recomendación de que, teniendo en cuenta el fallecimiento del infractor, acordase la extinción de los efectos de la sanción impuesta en el expediente de infracción urbanística nº 8/2007.

b) VIVIENDA

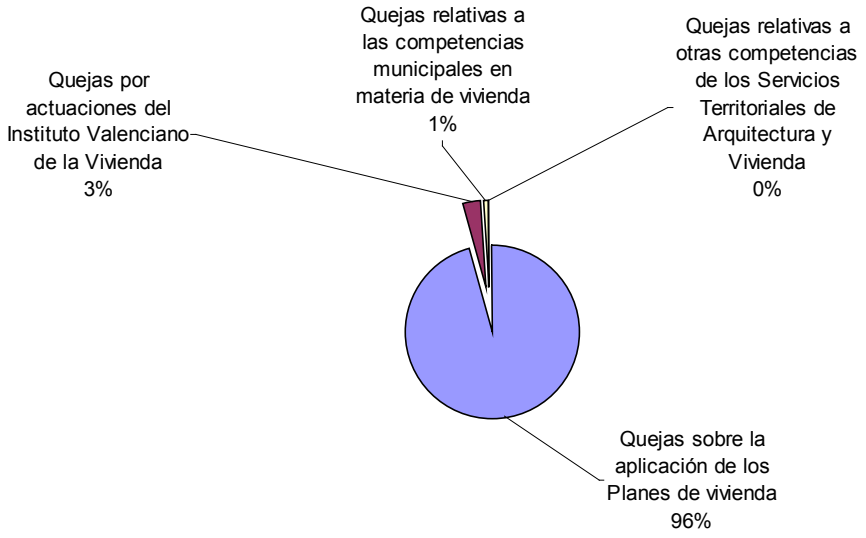
1. Introducción

En materia de vivienda los ciudadanos plantearon ante esta Institución a lo largo del año 2013 un total de 1.101, frente a las 556 quejas presentadas en 2012 y 245 en 2011.

Respecto a la evolución de las quejas presentadas en esta materia en los últimos años, en 2010 se presentaron 603 quejas, en 2009 un total de 119 quejas y en 2008 un total de 83 quejas.

2. Vivienda en Cifras

Área de Vivienda	Quejas
Quejas sobre la aplicación de los Planes de vivienda	1.056
Quejas por actuaciones del Instituto Valenciano de la Vivienda	35
Quejas relativas a las competencias municipales en materia de vivienda	9
Quejas relativas a otras competencias de los Servicios Territoriales de Arquitectura y Vivienda	1
Total área de vivienda	**1.101**



3. Escasez de viviendas de protección pública

Un año más, las dificultades que ciertos colectivos especialmente vulnerables encuentran para acceder al sistema de viviendas de promoción pública, ha vuelto a constituir uno de los principales ámbitos de actuación del Síndic de Greuges en materia de vivienda. Como señalamos en el Informe anual presentado a Les Corts respecto del ejercicio de 2012, una de las principales consecuencias que, en relación con esta problemática, ha deparado la crisis económica que venimos padeciendo, ha sido la de aumentar, de manera exponencial, el número de personas que se dirigen a la Administración para solictar la concesión de una vivienda de promoción pública, sin que la oferta, un año más, sea suficiente para absorver esta ascendente demanda.

Como ejemplo de esta situación, la promotora del expediente de queja nº 1213368 se dirigió a esta Institución manifestando que, desde agosto de 2008, venía solicitando al IVVSA (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.) la concesión de una vivienda de protección oficial para su familia, integrada por sus 6 hijos, una de ellas gravemente enferma, así como por su marido y ella misma.

La interesada señalaba en su escrito que la difícil situación económica por la que atravesaban les impidía pagar un alquiler para acceder a una vivienda, por lo que convivían en casa de sus suegros, con otras tres personas.

Mediante informe de fecha 25 de enero de 2013, la Conselleria nos remitió un informe del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (IVVSA) en el que se indicaba que *"(...) debido a la grave crisis económica general, son muchas las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de vivienda protegida, más si añadimos la circunstancia de que en algunas poblaciones el número de viviendas de promoción pública disponibles es escaso (...)"*. Del mismo modo, se señalaba que *"(...) también agrava la situación el hecho de que se están produciendo numerosas ocupaciones ilegales que obligan a tramitar procedimientos de recuperación (desahucios administrativos y procedimientos penales por usurpación) frente a los que utilizan la violencia contra el patrimonio de la Generalitat, que son excluidos de la lista de espera en cuanto queda acreditada su ocupación legítima, retrasándose por este motivo la reparación y adjudicación legal y reglamentaria (...)"*.

Igualmente, se añadía que *"(...) por todo lo anterior, la autora de la queja se encuentra incluida en el Registro de Demandantes de vivienda Protegida durante dos años, transcurridos los cuales, de no haber sido requerida para aportar documentación (por existir disponibilidad de viviendas de promoción pública en la localidad solicitada y según baremación provisional que se ha realizado), y en caso de estar interesada en permanecer en dicho registro, deberá volver a solicitar su inclusión en el mismo (...)"*.

Finalmente, la Administración nos señalaba que *"(...) respecto al tiempo transcurrido desde su primera solicitud, el periodo de espera para acceder a una vivienda de promoción pública es muy variable, ya que, aparte de la puntuación establecida en el Decreto 75/2007, se atiende a los criterios de urgencia contenidos en dicha norma cuando las solicitudes son remitidas por los correspondientes Ayuntamientos, y que, en ningún caso, tienen que ver con la antigüedad de la solicitud (...)"*.

De modo similar, la promotora del expediente de queja nº 1213400 manifestaba en su escrito inicial de queja que, desde septiembre de 2009, venían solicitando al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. la concesión de una vivienda de protección oficial, sin que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, hubieran obtenido una solución positiva a su petición.

La interesada nos informaba sobre la especial situación por la que atravesaba su familia (tienen un hijo de 2 años y ambos se encuentran en situación de desempleo y residiendo en casa de los padres de la promotora del expediente de queja).

La Conselleria nos remitió un informe del IVVSA en el que, en lo sustancial, venía a poner de manifiesto los mismos argumentos que ya han sido expresados al hilo de la exposición del anterior expediente de queja.

Del mismo modo, el titular del expediente de queja nº 1302170 se dirigió a esta Institución manifestando que, a pesar de que la Conselleria aceptó la Recomendación del Síndic de Greuges de fecha 22 de febrero de 2011, emitida en el expediente nº 108197, se encontraba viviendo en la calle con sus tres hijos menores, denunciando que en el barrio José Antonio de Alicante existen viviendas vacías que se están ocupando de manera ilegal, con la pasividad del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.

Estos hechos fueron de nuevo denunciados ante el Síndic de Greuges en 2011, tramitándose la queja nº 1111324, en la que la Conselleria emitió un informe con fecha 18 de junio de 2012 en el detallaba las actuaciones que se estaban realizando para adjudicar cuanto antes una vivienda al autor de la queja y su familia.

No obstante, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, el promotor nos indicaba que la vivienda solicitada seguía sin adjudicarse y la situación de su familia era insostenible. Nos indicaba que *"mi mujer está embarazada de cinco meses, esperando que el bebé nazca en julio, teniendo que permanecer en la caravana"*.

Finalmente, y en esta enumeración ejemplificativa de las diferentes quejas que la ciudadanía valenciana ha dirigido a esta Institución en relación con la demora en la concesión de viviendas de promoción pública, destacamos la situación que nos exponía el promotor del expediente de queja nº 1316127. En dicho expediente, la interesada manifestaba su disconformidad con el excesivo retraso que se estaba produciendo en la adjudicación de una vivienda de protección pública. Nos indicaba, en este sentido, que la situación de hacinamiento era insostenible. Según relataba, se encontraba viviendo junto a su marido y sus tres hijos (9 y 4 años y 5 meses) en una pequeña casa junto a 11 personas más.

Estos hechos fueron de nuevo denunciados ante el Síndic de Greuges en 2012, tramitándose la queja nº 1207244, en la que la Conselleria emitió un informe con fecha 6 de noviembre de 2012 en el que se aceptada la Recomendación emitida por esta Institución.

En todos estos casos, así como en todos los expedientes tramitados que guardaban con estos, identidad de motivo, esta Institución no pudo sino expresar nuevamente, y tal y como se ha expuesto en los sucesivos Informes anuales presentados a Les Corts, que, siendo consciente de las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de

vivienda protegida, debido, principalmente, al insuficiente número de las mismas y al enorme incremento de las solicitudes debido al agravamiento de la situación económica actual, no pudimos sino seguir recordando que el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que "la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas".

En virtud de todo cuanto antecede, en los expedientes tramitados en relación con esta problemática, estimamos oportuno recomendar a la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.) que, teniendo en cuenta los fundamentos jurídicos expuestos y el periodo de tiempo que los interesados venían esperando para obtener la vivienda solicitada, se adjudicase cuanto antes a los promotores de los expediente de queja una vivienda de protección pública.

La aceptación de las recomendaciones emitidas, determinó el cierre de los expedientes de queja.

Junto a las quejas que tuvieron por objeto el primer acceso a una vivienda de promoción oficial, esta Institución también ha tramitado las peticiones de aquellos ciudadanos que, teniendo ya asignada una vivienda, solicitaban el cambio de la misma por la concurrencia de circunstancias que, según nos exponían, habían convertido en inadecuada la vivienda en la que venían residiendo.

En este sentido, la promotora del expediente de queja nº 1213367 se dirigió a esta Institución manifestando que venía solicitando, desde hace años, que le fuera concedida una permuta de la vivienda de protección oficial que actualmente tenía asignada, sin haber obtenido una contestación positiva a su petición, a pesar del tiempo transcurrido y las circunstancias concurrentes.

En particular, la interesada nos señalaba que su petición se basaba en la especial situación que presenta su familia, la cual está integrada por ella, su marido y sus hijos; en este sentido, nos relataba que a uno de sus hijos le había sido detectado un tumor de Hockking y que no podía por ello independizarse, precisando de una habitación para él sólo, mientras que su marido padecía una enfermedad mental, lo que hacía que fuera aconsejable que permaneciese viviendo en el mismo barrio.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos un informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, quien nos expuso que por los interesados *"(...) se presentó escrito ante el Instituto Valenciano de la Vivienda S.A. (...)"*, que motivó la apertura de un expediente *"(..) que en la actualidad se encuentra en trámite, pendiente de la oportuna resolución (...)"*.

En relación con el fondo del asunto, la Administración informante señalaba que *"(...) sin perjuicio de entender la gravedad de los motivos alegados para su solicitud de cambio, lo cierto es que, debido a la falta de disponibilidad de viviendas de promoción pública reparadas en la zona solicitada, no se ha podido realizar el cambio a una que se ajuste a las necesidades de esta familia, y su expediente en este momento se encuentra en trámite (...)"*.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.), que impulsase la tramitación del expediente administrativo para autorizar, lo antes posible, el cambio de la vivienda solicitado por la autora de la queja.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

En relación con las petición de permuta de la vivienda concedida, la promotora del expediente nº 1302109 manifestaba en su escrito de queja que, habiendo solicitado por motivos de salud (pues su madre, dependiente, no puede ni acceder ni salir de la vivienda, un tercer piso sin ascensor), la permuta de la vivienda que tienen adjudicada, presentaron el 26 de noviembre de 2012 un escrito reiterando su solicitud, a raíz de tener conocimiento de la existencia de una vivienda (de planta baja) que había quedado libre.

No obstante lo anterior, la persona afectada señalaba que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de dicha petición, no había obtenido una solución al problema plateando.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, quien, entre otras cuestiones, nos señaló que en fecha 20 de septiembre de 2010 la interesada presentó *"(...) nueva solicitud de cambio por las mismas razones alegadas anteriormente, lo que dio lugar a la iniciación de expediente que todavía se encuentra en trámite, habiendo reiterado su solicitud el 22/10/2012 y 26/11/2012 (...)"*.

En relación con dicho expediente, la Administración nos informaba que *"(...) sin perjuicio de entender la gravedad de los motivos alegados para su solicitud de cambio y teniendo en cuenta que esta familia ya rechazó por motivos económicos el cambio a una vivienda que se les ofreció en edificio dotado de ascensor, lo cierto es que, debido a la falta de disponibilidad de viviendas de promoción pública en la zona solicitada, no se ha podido realizar hasta el momento el cambio a una que se ajuste a las necesidades de esta familia, y su expediente en este momento se encuentra en trámite (...)"*.

Finalmente, se añadía en el citado informe que *"(...) resulta evidente que el Instituto Valenciano de la Vivienda S.A. viene haciendo todo lo posible para, con la mayor celeridad, dar una solución a la problemática social planteada en los grupos de promoción pública, y atiende con urgencia solicitudes de cambio de vivienda cuando se den graves motivos debidamente justificados, todo ello a pesar de las limitaciones derivadas de la insuficiencia de viviendas disponibles y siempre en la medida de la disponibilidad que se tiene en cada municipio y grupo (...)"*.

Puestos a resolver el expediente, esta Institución no pudo dejar de reconocer que son muchas las peticiones de vivienda de promoción pública que se presentan en la actualidad ante el IVVSA, derivadas de la complicada situación económica general, lo que ocasiona que sean muy numerosos los expedientes a tramitar y que se necesite la colaboración activa de los solicitantes para completarlos. El elevado número de

solicitudes que se presentan cada año al IVVSA, unido al dato de que la oferta de viviendas que posee este Instituto sea limitada, determina la lógica imposibilidad de atender a todas las peticiones formuladas y que éstas deban ser objeto de priorización y satisfacción en función de las necesidades de los solicitantes.

Precisamente por dichas circunstancias, entendemos que el IVVSA debe realizar un gran esfuerzo para evitar dicha problemática y conseguir la mayor celeridad posible en la tramitación de los expedientes de adjudicación y una adecuada integración social de los solicitantes de vivienda de promoción pública, teniendo en cuenta todas sus circunstancias personales y familiares.

De la lectura del expediente de queja, se deduce no obstante, que la interesada cuenta con una vivienda de promoción pública, por lo que el objeto no se centraraba tanto en el acceso a una vivienda, como en la adecuación que presenta la vivienda efectivamente adjudicada a la situación sanitaria y personal de la interesada.

En efecto, la interesada presentaba, de acuerdo con sus escritos, una dolencia que le impidía o dificultaba en extremo el acceso a la vivienda a través de las escaleras, siendo la vivienda que tiene adjudicada, empero, un tercero sin ascensor. Estas circunstancias determinaban, por ello, que la calidad de vida de la promotora del expediente de queja se viera seriamente comprometida.

En este sentido, creemos que es preciso tener presente que, como ya puso de manifiesto la exposición de motivos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogénea, pero todas tienen en común que, en mayor o menor medida, precisan garantías suplementarias para vivir con plenitud de derechos o para participar en igualdad de condiciones en la vida económica, social y cultural.

Partiendo de esta idea, el artículo 49 de la Constitución, refiriéndose a las personas con discapacidad, ya ordenó a los poderes públicos que prestasen la atención especializada que requiriesen estas personas y el amparo especial para el disfrute de los derechos.

Consecuencia de esta especial necesidad de protección y promoción de la igualdad de las personas con discapacidad, ha sido la paulatina creación de un importante cuerpo legal tendente a garantizar aquélla en los distintos ámbitos susceptibles de actuación de los poderes públicos.

De esta forma, recordamos que la Ley 13/1982, de 7 de abril, sobre Integración Social de los Minusválidos, tras establecer en su artículo 1 que *"los principios que inspiran la presente Ley se fundamentan en los derechos que el artículo 49 de la Constitución reconoce, en razón a la dignidad que les es propia, a los disminuidos en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales para su completa realización personal y su total integración social, y a los disminuidos profundos para la asistencia y tutela necesarias",* preceptúa en su artículo 3 que *"los poderes públicos prestarán todos los recursos necesarios para el ejercicio de los derechos a que se refiere el artículo 1, constituyendo una obligación del Estado la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la rehabilitación adecuada, la educación, la orientación, la integración laboral, la garantía de unos derechos económicos, jurídicos sociales mínimos y la*

Seguridad Social", añadiendo a continuación que *"a estos efectos estarán obligados a participar, para su efectiva realización, en su ámbito de competencias correspondientes, la Administración Central, las Comunidades Autónomas, las Corporaciones Locales, los Sindicatos, las entidades y organismos públicos y las asociaciones y personas privadas".*

Por su parte, también era preciso recordar que la Ley 51/2003, de 2 de diciembre de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, anteriormente mencionada, insistiendo en la necesidad de garantizar la plena integración social de las personas con discapacidad, elevó a la categoría de principio rector de la Ley, entre otros, el de normalización, entendido como *"el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier persona normal".*

En este sentido, destacamos como, al abrigo de las normas anteriormente enunciadas, la Generalitat también había asumido como propios los objetivos anteriormente reseñados, dictando al efecto numerosas normas legales que comparten, como principio inspirador, el mandato constitucional de defensa y efectividad real del principio de igualdad. En este sentido, destaca de manera especial la Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad.

Esta norma reconoce, en su exposición de motivos, que uno de los objetivos esenciales que debe marcar la actuación de la Generalitat, radica en *"dar una respuesta adecuada y coordinada a las necesidades de las personas con discapacidad, con la finalidad última de mejorar sus condiciones de vida y conseguir su integración sociolaboral".*

Consecuencia de estos mandatos programáticos, es la plasmación en esta norma, del principio de igualdad de oportunidades, según el cual los poderes públicos deberán garantizar *"el acceso de las personas con discapacidad a los bienes y recursos generales de la sociedad, si es necesario a través de recursos complementarios y, en cualquier caso, eliminando toda forma de discriminación y limitación que le sea ajena a la condición propia de dichas personas. En la aplicación de este principio, las Administraciones Públicas tendrán en cuenta las necesidades particulares de las personas o colectivos de personas con discapacidad, sobre todo en cuanto hace al diseño y provisión de servicios y recursos específicos para cada una de ellas, procurando garantizar la cobertura territorial".*

Por otro lado, y más concretamente a la materia que nos ocupa, recordamos en la resolución dictada que el artículo 2 del Decreto 66/2009, de 15 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Plan Autonómico de Vivienda de la Comunitat Valenciana 2009-2012 establece que *"además de los beneficiarios con derecho a protección preferente que establece el artículo 1 del Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, deberán considerarse los siguientes:*

1. Pensionistas mayores de 65 años con ingresos familiares ponderados inferiores a 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

2. Personas con discapacidad y personas reconocidas como dependientes en cualquiera de sus grados y niveles con arreglo a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia".

A la luz de los anteriores fundamentos, determinamos que la problemática planteada por el presente expediente de queja debía ser analizada partiendo de las normas anteriormente expresadas y, sobre todo, de los principios y de la filosofía que de ellas dimanan. El simple estudio de la normativa que sobre personas con discapacidad ha ido surgiendo al abrigo de la Constitución española y, en especial, de su artículo 49, pone en definitiva de manifiesto que el objetivo final que la actuación de los poderes públicos debe perseguir en este ámbito, y en la medida de sus posibilidades, garantizar, es la mejora de la calidad de vida de este grupo heterogéneo de personas, mediante la consecución de su plena integración social y, por ello mismo, mediante el pleno logro de su igualdad efectiva con el resto del cuerpo social.

En este sentido, se puede afirmar, sin miedo a errar en exceso, que todas las obligaciones y deberes de actuación que la legislación impone a los poderes públicos se hallan íntimamente destinados a la consecución de estos objetivos. Por ello mismo, y considerado a la inversa, la actuación de los poderes públicos en este ámbito debe ser analizada y juzgada en función de la contribución que la misma realice a la satisfacción de aquéllos.

De la normativa anteriormente enunciada se deducía que, en aras a la satisfacción del principio de autonomía y como consecuencia del principio de responsabilidad pública, las Administraciones Públicas deben garantizar la existencia de una red adecuada de viviendas de promoción pública dotadas con los medios técnicos necesarios para garantizar el derecho a una vivienda digna a las personas con discapacidad, promoviendo de esta forma la efectividad del derecho a la integración social, permitiendo con ello la consiguiente consecución de la mejora en la calidad de vida de estas personas.

Ello determina que, también en este caso, se haciera preciso una actuación que persiguiese remover los obstáculos que la ciudadana señalaba que le impidían lograr esta plena integración.

Lógicamente, la consecución de este objetivo dependía de la previa existencia, dentro del catálogo de viviendas de promoción pública disponible, de viviendas que se encuentren adaptadas a las necesidades que puedan plantear hipotéticos beneficiarios aquejados de alguna situación de discapacidad y el desarrollo de una actividad de indagación acerca de la posibilidad de proceder a la permuta de su vivienda por otra que reuniese los requisitos idóneos para paliar los problemas de la interesada (ser una planta baja o primer piso).

Con fundamento en las anteriores consideraciones formulamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente la sugerencia de que realizase cuantas actuaciones resultasen precisas para determinar la posibilidad de proceder a la permuta de la vivienda de la interesada, dando con ello satisfacción a la petición formulada por la promotora del presente expediente de queja de que se le asigne una vivienda adaptada a sus necesidades.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

4. Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler

Los impagos de las ayudas reconocidas a los ciudadanos y ciudadanas valencianos en el marco de los planes de ayuda dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler ha vuelto a constituir numéricamente, en materia de vivienda, el principal motivo de reclamación ante el Síndic de Greuges durante el año 2013.

En este sentido, y tal y como ya se señaló en los últimos Informes anuales presentados a Les Corts -2010, 2011 y 2012-, los impagos de las ayudas a la vivienda en sus diversas modalidades -prestaciones de arrendamiento, ayudas de acceso a la vivienda, renta básica de emancipación, ayudas de rehabilitación de vivienda-, ha centrado el escrito de reclamación de muchos expedientes de queja, en los que los ciudadanos exponían las dificultades y la situación crítica en los que les situaba el retraso en el abono de las ayudas que les habían sido reconocidas.

En este sentido, los ciudadanos insistían en que la falta de pago de las ayudas reconocidas, que en muchos casos había sido un elemento decisivo a la hora de decidirse a concluir la compra o el alquiler de la vivienda, les dejaba en una situación de evidente desprotección, al tener que continuar haciendo frente, empero, al pago puntual de la hipoteca formalizada para acceder a la vivienda y a los demás gastos derivados de la adquisición de la misma, sin contar empero con unos ingresos que habían sido tenidos en cuenta a la hora de tomar la decisión de adquirir la vivienda.

En relación con esta problemática, que en lo sustancial, y lamentable, no ha variado de un ejercicio a otro, no podemos sino reiterar la exposición que realizabamos al efecto en el anterior Informe anual presentado a Les Corts.

Como señalamos entonces, aunque el fondo de las reclamaciones giraba en torno a la reclamación de pago que se acaba de relatar, un análisis más particularizado de los numerosos expedientes de queja tramitados permite apreciar que los mismos, a efectos expositivos, pueden ser clasificados en cuatro grandes grupos, según cuál fuese el concreto estado de tramitación en el que se encontrase el expediente de referencia.

De esta forma, en un primer grupo de expedientes, los ciudadanos se dirigían a esta Institución reclamando que la Administración les reconociera la concesión de la ayuda solicitada. Se trataba, así, de supuestos en los que los solicitantes de las ayudas habían recibido una comunicación de la Administración informándoles de que reunían los requisitos para acceder a las ayudas solicitadas, pero se les informaba de que *"(...) de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28.2 y 3 de la Ley de Hacienda Pública Valenciana, en su caso se procederá a dictar resolución de concesión de la ayuda en el momento en que exista crédito presupuestario que dé cobertura a la misma (...)"*.

Junto a estos expedientes, el segundo gran motivo de grupo de reclamaciones en materia de aplicación de los planes de vivienda vino constituido por aquellos casos en los cuales la ayuda a la vivienda, habiendo sido previamente reconocida, no había sido aún

contabilizada por la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, a pesar del dilatado periodo de tiempo que había transcurrido desde la fecha de la resolución de concesión de la misma.

En estas hipótesis, la información remitida por la citada Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente señalaba que tan pronto como exista crédito presupuestario adecuado y suficiente a los efectos, se procederá a su contabilización, comprobando aquellos extremos que vienen regulados en la Ley de Hacienda Pública Valenciana y demás disposiciones reglamentarias que la desarrollan, preceptivos en todo expediente de gasto, antes de su remisión al órgano competente para la ejecución del pago.

Un tercer grupo de expedientes se centraban en la falta de pago efectivo por parte de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública de las ayudas que habían sido reconocidas y contabilizadas por la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Vivienda.

En esta situación, en la que la tramitación administrativa que corresponde a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente se encontraba finalizada, la citada Administración nos comunicaba sucintamente en su informe que *"(...) dicho pago está pendiente de pago por la Conselleria de Hacienda y Administración Pública (...)"*.

Finalmente, en un cuarto grupo de casos, los ciudadanos se dirigían a esta Institución poniendo de manifiesto que, reconocida a su favor la ayuda de acceso a la vivienda, habían procedido a acogerse al sistema de anticipos de las cantidades reconocidas, conforme a los convenios suscritos entre la Generalitat Valenciana y ciertas entidades bancarias. Según nos indicaban estos ciudadanos en sus escritos de queja, la falta de abono efectivo de las ayudas, transcurrido el periodo de tiempo previsto para proceder a la devolución de los anticipos, les situaba en una difícil situación económica, al tener que hacer frente a dicha devolución a pesar de no haber recibido las cantidades adeudadas por la Generalitat, debiendo hacer frente, por ello, a dichos pagos con su patrimonio personal.

En dichos expedientes de queja, la Administración implicada nos informó sobre las medidas adoptadas para proceder al pago de las ayudas de referencia en los casos en los que sus beneficiarios hubieran solicitado el anticipo de las mismas a las entidades bancarias con las que existían convenios suscritos al efecto por la Generalitat Valenciana, haciendo referencia en este sentido al Acuerdo de 5 de octubre de 2012 del Consell e indicando que, con esta medida, se esperaba atender con urgencia estos casos, como eran los correspondientes a las quejas objeto de los informes.

A las anteriores situaciones, ya expuestas en el citado Informe anual de 2012, se ha unido en 2013 un quinto grupo de expedientes, en los que el objeto de reclamación se centra, en el ámbito de las ayudas de emancipación, a la situación que ha deparado a ciertos beneficiarios de la misma, la supresión de esta modalidad de subvención, mediante el Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, con anterioridad a la finalización prevista inicialmente en el Real Decreto 1472/2007, por el que se regula la Renta Básica de emancipación.

En estos expedientes, los ciudadanos manifestaban que, habiéndoles sido reconocida una ayuda de renta básica de emancipación, no habían podido comenzar a recibir el pago de la misma, al no haberse producido la comunicación de dicha concesión en tiempo y forma, por parte del órgano de gestión (IVVSA), al Ministerio de Fomento.

En este grupo de expedientes, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos exponía que nos encontrábamos en casos en los que las ayudas solicitadas se concedieron durante el primer semestre de 2012 y en los que, por motivos organizativos de reducción de personal adscrito a esta Dirección General, las resoluciones correspondientes no se remitieron al Ministerio hasta septiembre de 2012.

La Administración nos indicaba que, ante esta situación, en fecha 21 de noviembre de 2012, se solicitó al Ministerio que fueran admitidos y se procediese al abono de la ayuda de los expedientes afectados por el cierre imprevisto de las líneas de ayudas. En este sentido, se señalaba que, mediante escrito de fecha 13 de diciembre de 2013, el Ministerio respondió a la Dirección General actuante, señalando que los expedientes remitidos no podían ser admitidos por encontrarse fuera de plazo.

En todos estos expedientes de queja, esta Institución ha vuelto a insistir en el hecho de que, si bien es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas para hacer frente al pago puntual de las subvenciones reconocidas a los ciudadanos durante la grave crisis económica que padecemos, no obstante, no es posible obviar que el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que *"la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas"*.

En virtud de todo cuanto antecede, en los numerosos expedientes de queja tramitados por esta problemática, se ha vuelto a recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adoptase las medidas oportunas para impulsar la tramitación del expediente del concreto promotor de la queja en relación con la ayuda solicitada y, en su momento, proceder al abono de dicha ayuda.

En los casos en los que la falta de abono efectivo de las ayudas concedidas encontraba su causa en la falta de pago por parte de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, de la ayuda correspondiente como consecuencia de la ausencia de disponibilidad presupuestaria, las recomendaciones se hicieron extensibles a dicha Conselleria.

Finalmente, en los casos de falta de abono por tardanza en la remisión de las resoluciones de concesión de ayuda de renta básica de emancipación, se estimó oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, teniendo en cuenta el error que se había producido, se adoptasen las medidas indemnizatorias necesarias para subsanarlo cuanto antes.

5. Otras quejas.

El autor de la queja nº 1111133, se dirigió a esta Institución manifestando que, a pesar del informe emitido por la Conselleria con fecha 21 de septiembre de 2007, en el anterior expediente de queja tramitado por esta Institución con el número nº061218, todavía no había recibido la devolución de las cantidades entregadas a cuenta para la adquisición de una vivienda de protección pública.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos un informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana, quien, a través del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., nos expuso que *"(...) se ha tramitado expediente de devolución de cantidades, obrando en el mismo el correspondiente informe económico, con la determinación de las cantidades a devolver, para consulta de la interesada, a la que en próximas fechas, de no formular alegaciones a la citada determinación de cantidades, se le notificará la correspondiente resolución del expediente (...)"*.

Posteriormente, el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. nos remitió informe indicándonos que *"(...) con fecha 24 de octubre de 2012 ha remitido carta a la interesada en la que se le informa que para poder acceder a la petición de devolución de cantidades asociada al expediente de resolución administrativa de contrato de compraventa por no uso, debe formular su solicitud por el cauce ordinario, ante las Oficinas del Instituto Valenciano de Vivienda (...)"*.

Esta Institución expuso en la resolución emitida que era consciente de las vicisitudes acaecidas en la tramitación del expediente de devolución de las cantidades abonadas a la autora de la queja, pero que, no obstante, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido, procedía resolver el expediente acordando la devolución a la autora de la queja.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.), que, una vez presentada la solicitud por la autora de la queja, se resolviese el expediente acordando la devolución de las cantidades sin más trámites.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

El autor del expediente de queja nº 1111066 manifestaba que los vecinos de los bloques en los que reside, propiedad del IVVSA, se habían dirigido a dicho organismo denunciando el estado de deterioro en el que estos se encuentran, sin haber obtenido ni una respuesta ni una solución al problema denunciado, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

En la comunicación remitida, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos comunicó que *"(...) el Instituto es conocedor del deterioro en que se encuentran las viviendas objeto del presente expediente y que, en atención a ello, en próximas fechas está prevista la visita al citado grupo de viviendas por técnicos del IVVSA (...)"*.

A la vista de lo anterior, y después de transcurrido un periodo razonable de tiempo para que dicha actuación se hubiera realizado, solicitamos en fecha 14 de mayo de 2013 la

remisión a esta Institución de un informe por el que nos comunicase el resultado de las visitas de inspección realizadas, así como las medidas previstas para lograr la mejora en las condiciones de uso y habitabilidad de las citadas viviendas.

Con fecha 15 de julio de 2013 tuvo entrada en esta Institución un informe por el que se comunicaba que *"(...) no se ha podido efectuar la visita en las fechas previstas, ya que se ha dado prioridad a las de carácter de urgencia, lo más probable es que dicha visita se efectúe después del verano (...)"*.

De la lectura de los documentos que integran el presente expediente de queja, se deducía que el objeto de la misma versaba sobre la actuación de la Administración en relación con las peticiones formuladas por los interesados sobre la reparación de las deficiencias detectadas en las viviendas que le fueron asignadas, propiedad del Instituto Valenciano de la vivienda, S.A. En relación con dicha cuestión, se apreciaba que a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, que ya superaba el año de espera, no se había adoptado por esa Conselleria medida alguna al respecto, estando en esos momentos pendiente la visita de inspección que permitiera constatar tanto el estado de deterioro que presentan las viviendas como las medidas a adoptar para devolver a las mismas el estado idóneo de uso y habitabilidad.

Esta Institución era consciente de la carga de trabajo a la que debe hacer frente el Instituto Valenciano de la Vivienda en relación con el mantenimiento de las viviendas que forman parte del parque público que gestiona, así como las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas durante la grave crisis económica que padecemos. No obstante, no pudimos sino seguir recordando que el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que *"la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas"*.

A la vista de todo ello, entendemos que sería aconsejable que se adoptaran cuántas medidas resultasen pertinentes para agilizar el presente expediente, dando con ello satisfacción a la petición de los promotores del expediente, procediendo a girar las visitas precisas para evaluar las actuaciones a realizar en las viviendas de referencia, al objeto de garantizar el adecuado estado de conservación y ornato de las mismas.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, en el presente expediente, adoptase cuántas medidas resultasen precisas para que los servicios técnicos de esa Administración girasen, a la mayor brevedad posible, visita de inspección al efecto de evaluar tanto la situación de las viviendas objeto del presente expediente, como las actuaciones a realizar para paliar las deficiencias que se detectasen.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, en su escrito inicial de queja –1210980- se manifestaba que, pese a que, de forma reiterada, viene reclamando, *"(...) en su condición de Presidente de la Comunidad de Propietarios del Garaje (....), sito en Aspe, el pago de la cuotas comunitarias de 13 plazas de garaje que son propiedad del IVVSA, así como la*

derrama que tuvieron que pagar cada propietario para adecuar el garaje a la normativa vigente, ya que el Ayuntamiento de Aspe lo cerró por no estar adecuado a la misma, a fecha de hoy, no han obtenido ninguna respuesta, ni tampoco les ha sido abonado la cantidad adeudada, la cual asciende a 3.289 euros (...)".

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos un informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, quien nos expuso que la contabilización correspondiente al expediente objeto de la presente queja estaba pendiente de disponibilidad de crédito adecuado y suficiente para su trámite.

En la resolución emitida, esta Institución manifestó que, aunque se era consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas para hacer frente al pago puntual de las subvenciones reconocidas a los ciudadanos durante la grave crisis económica que padecemos, no obstante, no podemos sino seguir recordando la obligatoriedad del pago de las obligaciones que derivan de los gastos comunes o cuotas comunitarias y, a mayor abundamiento, cuando el impago de las mismas, está perjudicando de forma considerable al resto de comuneros.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adoptase las medidas oportunas para abonar íntegramente las cuotas comunitarias pendientes de pago.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

El autor del expediente de queja nº 1212990 manifestaba que, el 6 de junio 2012, solicitó la instalación de una rampa de acceso a la vivienda del IVVSA en que vive, ya que su madre, que es la titular de la vivienda, tiene una discapacidad del 75% con movilidad reducida y necesita esa rampa. Según nos indicaba en su escrito, el portal de la vivienda tiene dimensiones suficientes para que se pueda hacer y, además, se trata de salvar tan sólo cuatro escalones; no obstante ello, nos comunicaba que, hasta la fecha, no había recibido ninguna respuesta.

La Administración autonómica, tras varios requerimientos y asimismo tras varias diligencias telefónicas, nos remitió informe en el que concluía que *"(...) se considera como técnicamente no viable la construcción de la rampa solicitada para salvar el desnivel existente en el zaguán de referencia (...)".*

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial, y añadiendo que *"(...) aporta fotografías de otro edificio del mismo barrio (Virgen del Carmen), concretamente en la calle de atrás, donde siendo todavía más grande el desnivel y la rampa que han tenido que hacer, sí que la han ejecutado (...)",* por lo que solicitaba que se reconsiderase la decisión, dada la necesidad que representa para su madre discapacitada y titular de la vivienda, la cual hace un año y medio que no sale a la calle porque no puede, con silla de ruedas, salvar los cuatro escalones del zaguán.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, emitimos una resolución, cuya recomendación se basaba en los siguientes argumentos.

En relación con la falta de respuesta, creimos conveniente recordar que el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: *"el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses"*.

En su virtud, recordamos igualmente que la Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Respecto de la cuestión de fondo planteada, significamos que la configuración de nuestro Estado, como un Estado Social, exige la intervención de los poderes públicos para que la igualdad de los individuos, que proclama el artículo 14 de la Constitución, sea real y efectiva. A su vez, el artículo 9.2 de nuestra Carta Magna establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Por su parte, el artículo 49 del citado texto establece que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos

Siguiendo estos mandamientos constitucionales, recordamos que la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no-discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme los artículos ya citados de la Constitución. En este sentido, su artículo 10 establece que el Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales, regulará unas condiciones básicas de accesibilidad y no-discriminación que garanticen unos niveles de igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos con discapacidad. Dicha regulación será gradual en el tiempo y en al alcance y contenido de las obligaciones impuestas.

Por su parte, y ya en el ámbito autonómico, señalamos que la Ley de la Generalitat 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación, se refiere en su artículo 10 a los elementos de urbanización, estableciendo que: *"las especificaciones técnicas y requisitos que se deberán observar en relación con la accesibilidad al medio urbano, a los efectos de lo*

establecido en la presente Ley, se realizarán mediante desarrollo reglamentario, donde se regularán, entre otros, los siguientes apartados:

a. Itinerarios peatonales: El trazado y diseño de los itinerarios públicos destinados al tránsito de peatones, o al tránsito mixto de peatones y vehículos se realizará de forma que resulten accesibles, y que tengan anchura suficiente para permitir, al menos, el paso de una persona que circule en silla de ruedas junto a otra persona y posibilite también el de personas con limitación sensorial. Los pavimentos serán antideslizantes y sin rugosidades diferentes de las propias del grabado de las piezas; sus rejas y registros, situados en estos itinerarios, estarán en el mismo plano que el pavimento circundante.
(...)

d. Escaleras: Se determinará reglamentariamente su diseño y trazado y se deberá señalar el inicio y final de las mismas con pavimento de textura y color diferentes.
Se asegurará que en aquellos lugares donde existan escaleras se disponga de medios alternativos que faciliten el acceso a personas con discapacidad.

e. Rampas: Son los elementos que dentro de un itinerario de peatones permiten salvar desniveles bruscos o pendientes superiores a las del propio itinerario. Se establecerán reglamentariamente los criterios a los que deberán ajustarse.

Será obligatoria la construcción de rampas en las aceras de difícil acceso para personas con sillas de ruedas."

Corolario de lo anterior, según señalamos, en la referencia a la tabla de derechos que contiene el Estatuto de Autonomía de nuestra Comunidad tras la reforma del mismo y, en concreto, la mención expresa que se realiza al hecho de que *"todos los ciudadanos tienen derecho a que las Administraciones Públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (art. 9.2)... En todo caso, la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: ... la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades (art. 10.3) ... La Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos (art. 13.2)."*

Finalmente, estimamos oportuno señalar que, en el marco de este complejo normativo, la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, hecha en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, ratificada por el Estado español mediante instrumento publicado en el B.O.E. de 21 de abril de 2008, establece en el artículo 9.1, de forma expresa, el compromiso de los Estados partes de adoptar *"(...) medidas pertinentes para asegurar el acceso a las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico..., tanto en las zonas urbanas como rurales... Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas a: a) las vías públicas... (...)".*

Por cuanto antecede, realizamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente las siguientes recomedanciones:

1.- En situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, y en tal sentido, dicte resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja.

2.- Al amparo de los artículos 49, 9.2 y 14 de la Constitución, así como los artículos 10.3 y 13.2, según los cuales los poderes públicos llevarán a cabo políticas para garantizar la igualdad de las personas discapacitadas, que adopte las medidas oportunas para garantizar la accesibilidad integral de las personas con movilidad reducida al medio urbano existente con anterioridad a la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación y en tal sentido reconsidere la decisión técnica adoptada, atendiendo también a que en viviendas próximas dichas medidas se han llevado a cabo.

En el momento de concluir la elaboración del presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que la Administración implicada nos informe sobre la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

c) MEDIO AMBIENTE

1. Introducción

Durante el año 2013 accedieron a la Institución un total de 3.513 quejas, frente a las 382 quejas presentadas en 2012, 437 en 2011 y 203 en 2010.

El importante incremento producido ha venido motivado por las numerosas quejas recibidas en relación con las molestias causadas por una planta de tratamiento de residuos sólidos urbanos en el municipio de El Campello y la regulación del método de caza de aves denominada "el parany".

Dicho esto, el problema que más se ha suscitado en las quejas es la contaminación acústica, ya sea la proveniente de los espacios o instalaciones públicas como la generada por establecimiento privados con o sin ambientación musical, así como otras fuentes puntuales de diversa índole, reproduciéndose las problemáticas habituales.

Es importante destacar los impactos derivados de determinadas actividades de carácter industrial, productoras de emisiones, así como la temática recurrente de las antenas de telefonía móvil, que han motivado la intervención de esta Institución en varias ocasiones.

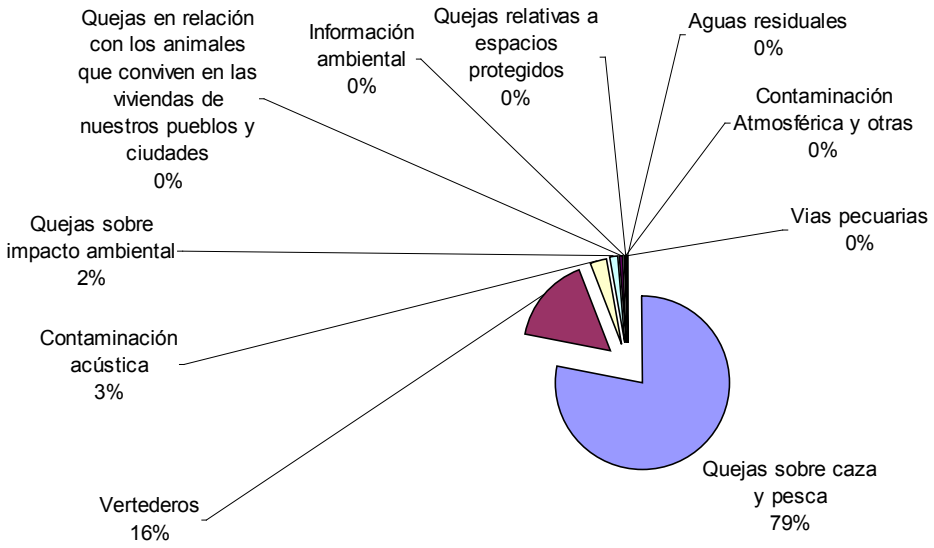
Se analizan en los epígrafes que siguen otras problemáticas interesantes, como las dificultades que tienen algunos ciudadanos, singularmente los colectivos de defensa de los bienes ambientales, para acceder de manera plena a la información ambiental que precisan para ejercer su importante función. Las quejas atienden tanto a la no

contestación de tales solicitudes como al suministro parcial e insuficiente de la citada información.

Por último, se da cuenta del seguimiento que se ha llevado respecto de aquellas quejas que, tras haberse aceptado formalmente la recomendación o sugerencia efectuada por esta Institución, sus efectos no trascendían a la ciudadanía, lo que comportaba que sus efectos pudieran ser meramente ilusorios y no efectivos.

2. Medio Ambiente

Área de Medio Ambiente	Quejas
Quejas sobre caza y pesca	2.738
Vertederos	574
Contaminación acústica	101
Quejas sobre impacto ambiental	65
Quejas en relación con los animales que conviven en las viviendas de nuestros pueblos y ciudades	17
Información ambiental	8
Contaminación Atmosférica y otras	4
Quejas relativas a espacios protegidos	3
Aguas residuales	2
Vias pecuarias	1
Total Medio Ambiente	**3.513**



3. Contaminación acústica

Se da cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2013 sobre esta temática, relativas a ruidos procedentes de las instalaciones y actividades que se genera en el espacio público municipal, de los procedentes de la actividad lúdica, del tráfico rodado y otros medios de transporte, de establecimientos con ambientación musical y actividades mercantiles diversas e industriales, así como de otras fuentes de contaminación acústica, como puede ser la procedente de espacios privados, cuando los umbrales acústicos producidos superan los legalmente autorizados.

La queja nº 1300116, relativa a la contaminación acústica generada por la aglomeración de 6 locales de ocio en menos de 50 metros en la zona del barrio de Russafa, fue cerrada, finalizada su tramitación, al informarse por parte del Ayuntamiento de Valencia que se habían clausurado determinadas actividades, se habían abierto determinados expedientes respecto de los locales que no cumplían las medidas correctoras adecuadas para el ejercicio de la actividad y se había incrementado el nivel de inspección de dichas actividades, para evitar que las mismas funcionasen incumpliendo las medidas exigidas por la legislación de contaminación acústica y ambiental.

En relación con el expediente de queja nº 1302195, relativo a las insoportables molestias acústicas que padecen los vecinos de un inmueble situado en Elche como consecuencia de la actividad ilegal desarrollada por un pub situado en los bajos del edificio, el cual no cumple con el horario de cierre, carece de medidas de insonorización, no dispone de autorización para ofrecer el servicio de comidas y la terraza provoca muchas molestias acústicas al recoger las mesas y sillas y apilarlas en la fachada del edificio a las 4 de la madrugada.

Efectuada la correspondiente investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Elche que siga adoptando todas las medidas que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas denunciadas por el autor de la queja. Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación municipal sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

Por otra parte, en la queja nº 1318432, se indicaba que, desde el año 2007, una comunidad de propietarios lleva sufriendo molestias, ruidos y olores a causa de actividad realizada en el local comercial que tienen en los bajos del edificio. Que han realizado muchas reclamaciones, a las cuales el Ayuntamiento de Oliva ha actuado incluso con el cierre de alguna de las actividades realizadas. No obstante ello, el problema no se ha solucionado, ya que después de la última inspección del Ayuntamiento al local denunciado (en el cual cita que está todo correctamente) se han introducido nuevas máquinas para la fabricación de pan, las cuales no cesan de producir ruidos, y el Ayuntamiento argumenta que no puede reabrir un expediente hasta que no pasen los 5 años, según dice que dispone la Ley.

Efectuada la correspondiente investigación, recomendamos al Ayuntamiento Oliva que realice un seguimiento continuado a la actividad de bar restaurante para verificar que se ajusta a los términos de su licencia, impidiendo los usos no autorizados mediante la imposición de medidas cautelares y tramitando, en caso de incumplimiento, los expedientes sancionadores que correspondan.

El ayuntamiento de Oliva, pese al requerimiento que se le ha efectuado, no ha contestado a la recomendación efectuada por esta Institución; en tal sentido, sigue abierta la citada queja.

Citamos igualmente la queja nº 1318444, en la que se manifestaba que mediante escrito presentado con fecha 11 de septiembre de 2013, se denunciaban las insoportables molestias acústicas que padecen los vecinos como consecuencia de la terraza de una cervecería. Tras su instrucción, se ha procedido al cierre y archivo de la misma, tras haber iniciado el Ayuntamiento de Benidorm las correspondientes actuaciones sancionadoras encaminadas a eliminar la contaminación acústica denunciada.

Asimismo, damos cuenta de la queja nº 1318463 en la que se denunciaba la insoportable contaminación acústica que padecen los vecinos como consecuencia de los ruidos generados fuera y dentro de un bar, que cuenta con numerosas mesas y sillas ocupando la vía pública.

El Ayuntamiento de Almàssera nos remitió un informe en el que expresaba que *"(...) vistas las denuncias presentadas en relación a las molestias ocasionadas por la ocupación de la vía pública con mesas y sillas, se le ordenó que las retiraran inmediatamente (...) en fecha 11 de noviembre de 2013 se ha requerido a la titular de la licencia de actividad para presentar esta documentación: informe de auditoria acústica, según lo regulado en el artículo 18 del Decreto 266/2004, de 3 de diciembre, del Consell de la Generalitat Valenciana (...) por parte de este Ayuntamiento se están realizando las actuaciones pertinentes en orden a solucionar la problemática denunciada (...)"*.

Ante ello, recomendamos al Ayuntamiento de Almàssera que adopte todas las medidas que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas que injustamente están padeciendo los vecinos desde hace muchos años, impidiendo la indebida ocupación de la vía pública con mesas y sillas. El expediente se encuentra abierto, estando a la espera de recibir la pertinente respuesta municipal, en relación con la recomendación que le fue efectuada por parte de esta Institución.

Resaltar también la queja nº 1317554, en la que se denuncia *"(...) la patente pasividad y permisividad tanto de la Autoridad Portuaria, como del Ayuntamiento de la ciudad. Decibelios y más decibelios, hasta altas horas de la madrugada, retumban en los cristales y tabiques de nuestras casas sin permitirnos el descanso cada vez que se acerca el fin de semana. Los mayores problemas derivan fundamentalmente de dos discotecas que, considerando las estrictas normativas municipales expresadas "sobre el papel", dudamos tengan permiso para funcionar tal como lo hacen. Una se llama este año "Karamba" (cambia cada temporada de nombre y gerencia haciéndonos la vida imposible) y se encuentra en la azotea del edificio, protegida por la techumbre metálica que cubre toda la obra, sin plantearse la más mímica estanqueidad por lo que a la emisión exterior de decibelios se refiere. La otra, "Ángelus" se ubica en plena plaza, junto al edificio de los cines, y ocupa una especie de terraza elevada, completamente al aire libre, flanqueada por los altavoces que tan desaforado "boom boom" emiten, al gusto de la juventud. Esta última ha llegado la presente semana a organizar una fiesta bañada en cerveza que ha durado más de veinticuatro horas ininterrumpidas. Y según parece, esta actividad tiene visos de tomar carta de naturaleza durante la presente temporada. Ante semejante tropelía, varios vecinos llamaron a la policía, pero el*

resultado fue todavía peor: subida de volumen, auténticos alaridos de un vocalista que animaba la juerga y sarao hasta las cuatro de la madrugada del lunes. Esta es, Sr. Síndic, la forma en que se las gastan nuestros "vecinos de enfrente".

Habría que añadir otras circunstancias, como la utilización de altavoces callejeros en "Pizza Gusto" (que recuerdan los, en otros tiempos, impertinentes reclamos de las tiendas de lotería en Valencia) o la utilización de una gran pantalla de TV en el restaurante contiguo "Kebabb", que tiene la calle como sala de audiciones y que en competencia con sus vecinos emite volumen a todo meter (...).”

Tras su tramitación y vistos los informes que nos remitió el Ayuntamiento de Castellón recomendamos a dicho Ayuntamiento que en el presente supuesto se proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a las actividades objeto del presente expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de emisión de ruido durante el horario de funcionamiento de la actividad y a adoptar las medidas correctoras que sean, en su caso, procedente y, así mismo, controle el impacto de dicha actividad en su entorno.

Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar el Ayuntamiento de Castellón la recomendación efectuada desde esta Institución.

Por otra parte, hemos tramitado también la queja nº 1317898 en la cual el interesado sustancialmente denuncia las molestias que, injustamente, viene padeciendo como consecuencia del funcionamiento de una actividad de discoteca que se encuentra junto a la vivienda en la que reside, así como por el consumo habitual de alcohol que numerosos ciudadanos realizan en la vía pública. El promotor del expediente relata que, a pesar de las numerosas denuncias que ha realizado ante el Ayuntamiento de Torrevieja, no ha obtenido una solución al problema que padece.

Frente a la misma, y tras recabar la correspondiente información de la administración municipal, recomendamos al Ayuntamiento de Torrevieja que, en relación con las prácticas de consumo de alcohol en la vía pública, continúe adoptando las medidas que resulten precisas para la comprobación y seguimiento de estas conductas, tramitando las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores por dispensación y consumo de alcohol. El expediente se encuentra actualmente en trámite, y en su consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Torrevieja nos informe si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

Igualmente procede destacar la queja nº 1318004 en la que el autor de la misma indica que ha denunciado en varias ocasiones la contaminación acústica que genera un pub por el daño que la misma produce a la salud y, hasta la fecha, el Ayuntamiento de El Verger no ha adoptado ninguna medida encaminada a verificar las denuncias presentadas y a exigir al titular de la actividad que adopte las medidas correctoras legalmente establecidas para eliminar el foco de ruido denunciado.

Ante ello, hemos recomendado al Ayuntamiento de El Verger que en el presente supuesto se proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a las actividades objeto del expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la

normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de emisión de ruido durante el horario de funcionamiento de la actividad y a adoptar las medidas correctoras que sean, en su caso, procedentes, incluida la clausura de la actividad, llegado el caso.

El Ayuntamiento de El Verger aceptó la recomendación de esta Institución y, en su consecuencia, procedimos al cierre y archivo del expediente.

Por otra parte, la queja nº 1310775 aborda una temática que suele presentarse de manera recurrente y afecta a dos cuestiones habitualmente conectadas, como son los problemas relativos al ruido de establecimientos y al incumplimiento de horarios de cierre. En tal sentido, se denunciaban las insoportables molestias acústicas generadas por una discoteca, las cuales no han desaparecido en ningún momento, incumpliéndose el horario de cierre. Estos mismos hechos ya fueron denunciados en nuestro anterior expediente de queja nº 093487, en el que emitimos la siguiente Recomendación con fecha 26 de marzo de 2010:

"(...) estimamos oportuno RECOMENDAR al Excmo. Ayuntamiento de Xàbia que, en función del resultado de las mediciones sonométricas que se realicen en la actualidad, se ordenen las medidas oportunas para eliminar las molestias acústicas que injustamente está soportando la autora de la queja y se incremente la vigilancia policial para comprobar el cumplimiento del horario de cierre, remitiendo, en su caso, las actuaciones a la Conselleria de Gobernación para la tramitación del procedimiento sancionador por no respetar el horario máximo autorizado (...)".

Asimismo, en el posterior expediente nº 1109425, volvimos a emitir con fecha 28 de septiembre de 2011 la siguiente Recomendación:

"(...) estimamos oportuno RECOMENDAR al Excmo. Ayuntamiento de Xàbia que adopte todas las medidas legales a su alcance para eliminar la contaminación acústica que injustamente está soportando la autora de la queja, así como el cumplimiento del horario de cierre del establecimiento (...)".

Tras la oportuna tramitación, resolvimos nuevamente recomendar al Ayuntamiento de Xàbia que siga adoptando todas las medidas que sean necesarias para impedir el funcionamiento de la discoteca mientras no desaparezcan totalmente las molestias acústicas que viene injustamente padeciendo la autora de la queja desde el 2008 cuando acudió por primera vez a esta Institución. El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Xàbia los pronunciamientos efectuados.

Asimismo, conviene señalar, dentro de los expedientes que estamos analizando, la queja nº 1316995, en la que se denuncian las insoportables molestias que padece en su vivienda como consecuencia de la contaminación acústica generada por un pub, expresándonos su disconformidad con la ampliación de horarios acordada por el Ayuntamiento hasta las 4 de la madrugada desde el 14 de junio hasta el próximo 30 de septiembre.

Tras su investigación, le recomendamos al Ayuntamiento de Carcaixent que adopte todas las medidas que sean necesarias para eliminar las vibraciones y molestias acústicas que injustamente están padeciendo los vecinos desde hace muchos años, entre

ellas, ordenar la adecuada insonorización del local, incrementar la vigilancia policial para evitar alteraciones del orden en la vía pública, efectuar inspecciones periódicas para comprobar que no se producen molestias a los vecinos y que se cumple el horario de cierre del establecimiento y, en caso de incumplimiento de estas medidas, ordenar el cierre del local y la incoación del correspondiente procedimiento sancionador.

El Ayuntamiento de Carcaixent aceptó la recomendación de esta Institución y, en su consecuencia, procedimos al cierre y archivo del expediente de queja.

De otro lado, en la queja nº 1317196, se denunciaba que una comunidad de propietarios viene sufriendo, desde hace aproximadamente 6 años, graves molestias causadas por los bajos comerciales. Dichos bajos son ocupados por jóvenes que durante todo el año (pero principalmente en verano y festividades) vienen realizando fiestas y reuniones en el interior y exterior del local, alterando con música, gritos, ruidos de motos y coches, suciedad, actos vandálicos, etc.; permaneciendo incluso hasta las 4 de la madrugada con sus fiestas: *"(...) el local no está acondicionado, ni cumple las ordenanzas municipales ni normativas generales, ocasionando graves molestias. Se han presentado diversas instancias en el Ayuntamiento, pero no aplican la ley y nos ignoran, puede que porque existan personas de peso de la ciudad en el local y concejales. El local no está insonorizado, cortan la calle para hacer barbacoas o cenas sin aviso ni edicto municipal, instalan piscinas, etc., y la policía, aunque se persona, no hace aplicar la ley (...)".*

Ante ello, requerimos el correspondiente informe al Ayuntamiento de Benigánim, y visto el mismo, le recomendamos que siga controlando y exigiendo en el ámbito de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, y ello tanto en el interior de las instalaciones como en su área de influencia.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Beniganim los pronunciamientos efectuados.

Procede también destacar dentro de este bloque de quejas, la nº 1317965, en la que se denunciaban las molestias que injustamente vienen padeciendo como consecuencias de las actuaciones musicales que se realizan en un restaurante.

Finalizada la investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a la actividad objeto del presente expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de los niveles de emisión de ruido.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado nuestra recomendación por parte de dicha Corporación Local.

Citamos igualmente la queja nº 1315180 en la que se manifiesta que se ha denunciado la contaminación acústica que procede de una cafetería-heladería que hay debajo de su

vivienda y, hasta la fecha, el Ayuntamiento no había adoptado ninguna medida encaminada a corregir la misma.

Tras su tramitación, le recomendamos al Ayuntamiento de Albatera que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopte las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, y tratándose la actividad que provoca las molestias acústicas, fruto de la presente queja, de una actividad calificada de molesta, en sus excesos de insalubre, siga adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas referidas y, asimismo, que efectúe de oficio, dado el carácter de tracto sucesivo que tienen este tipo de licencias ambientales, un seguimiento estricto de este tipo de actividades con apertura de los expedientes sancionadores que procedan si se producen incumplimientos respecto a la normativa que las ampara, y en tal sentido, le recuerdo finalmente el deber legal de abrir expediente sancionador por incumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica, siempre que se acredite la superación de niveles acústicos legales mediante la realización de mediciones sonométricas, remitiendo las actuaciones a la Conselleria competente en caso de que el asunto rebase su competencia.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Albatera los pronunciamientos efectuados.

Hemos examinado también la queja nº 1316738, en la que la persona afectada nos refiere que en los bajos de su domicilio funciona un bar tipo pub, con ambientación musical, sin las debidas condiciones de insonorización: *"(...) provoca molestias continuas y graves; el establecimiento tampoco cumple con los horarios de cierre establecidos; el Ayuntamiento intentó obligar al dueño a insonorizar el local, pero no lo hizo, y un año y medio después aun estaban pendientes de entregar en el Ayuntamiento la documentación que acreditase dicha insonorización, entre otros cambios que habían solicitado. Dieron un plazo de tiempo pero sigue igual, los técnicos del Ayuntamiento pasaron a revisar el aparato de música y éste estaba manipulado, es decir, el limitador de decibelios no funcionaba y estaba trucado. Los técnicos del Ayuntamiento hicieron un informe en el que acreditan el cierre de la actividad. Además la licencia de esta actividad está dada desde el año 98 con 70 decibelios de límite, que es el ruido de una conversación entre dos personas (...)".*

Ha reunido más de 30 firmas de todos los vecinos, ya que el establecimiento no cumple ni el horario de cierre, ni las medidas de insonorización adecuadas; se ha reunido con la alcaldesa y, también, con el concejal encargado de urbanismo. Tiene conocimiento de que la orden de cierre lleva más de un mes en la mesa para que se apruebe en pleno y no se hacer. Además ha solicitado ver el expediente, al cual tiene pleno derecho y le deniegan el acceso al mismo porque "sigue abierto". Necesita tener acceso al mismo para poder tomar medidas legales contra dicho establecimiento, pero, sobre todo, contra el Ayuntamiento que es el que está consistiendo dicha situación; pero no se lo facilitan.

En definitiva, ha denunciado los hechos en reiteradas ocasiones, individualmente, y en unión con otros vecinos, pero el Ayuntamiento no les ha dado contestación alguna y tampoco ha intervenido para solucionar el problema.

Al concluir las investigaciones llevadas a cabo, recomendamos al Ayuntamiento de Alzira que en el ámbito de sus respectivas competencias, adopte las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley 37/2003, del Ruido, y su Reglamento de aplicación, constituido por el RD 1367/2007, de 19 de octubre, y por Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.

El Ayuntamiento de Alzira aceptó la recomendación de esta Institución y, en su consecuencia, procedimos al cierre y archivo del expediente.

Por otro lado, en la queja nº 1307887, los vecinos afectados han denunciado con reiteración ante el Ayuntamiento de Torrevieja las molestias por ruidos y olores generados por un bar, sin haber obtenido un resultado satisfactorio hasta el momento.

El Ayuntamiento de Torrevieja nos remitió un informe en el que expresa que *"(...) las molestias proceden del compresor de una cámara frigorífica que el titular de la actividad indica que está fuera de funcionamiento por avería y que no piensa utilizar (...) el titular de la actividad manifestó su voluntad de retirar el compresor del aire acondicionado y ubicarlo en la cubierta plana de la edificación (...) el acceso a los aseos ubicados en el patio y que en ocasiones son usados por los clientes sin cerrar las puertas siendo visibles a menores que se encuentran en su vivienda durante el periodo vacacional (...) el titular de la actividad expresa su deseo de solucionar el problema (...)"*.

Ante ello, le recomendamos al Ayuntamiento de Torrevieja que adoptara todas las medidas legales que fueran necesarias para eliminar las molestias denunciadas por el autor de la queja. El Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos el cierre del expediente.

También reflejamos la queja nº 1310428 en la que la persona afectada nos relataba las molestias que por contaminación acústica e incumplimiento de los horarios de cierre, viene padeciendo como consecuencia del irregular funcionamiento de una actividad de bar. Según señalaba en su escrito, a pesar de las denuncias cursadas ante el Ayuntamiento de Elche, no había logrado una solución al problema que viene padeciendo.

Al finalizar las investigaciones llevadas a cabo, recomendamos al Ayuntamiento de Elche que procediera, por parte de los técnicos municipales, a girar visita de inspección a la actividad objeto del presente expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de los niveles de emisión de ruido y, en su caso, a imponer las medidas correctoras que resulten precisas para paliar las molestias que se detecten.

El Ayuntamiento de Elche aceptó la recomendación de esta Institución y, en su consecuencia, procedimos al cierre y archivo del expediente.

Por otra parte, en la queja nº 1316537 se denunciaba las insoportables molestias acústicas que padecen sus padres en su vivienda, sita en la calle Segura de Castellón de la Plana, como consecuencia de la estruendosa actividad musical desarrollada por el referido establecimiento y por la actividad de "botellón" que se realiza en su parte exterior.

Asimismo, solicita el asfaltado de la calle Segura para evitar los problemas de bloqueo de su única salida cuando coinciden los clientes de la discoteca y los aficionados que acuden al estadio a ver al Club Deportivo Castellón. La autora de la queja insiste en denunciar la situación de peligro en la que se encuentran los vecinos al no poder acceder la ambulancia o los bomberos en caso de necesidad.

Por su parte, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana nos remite un informe en el que expresa que *"(...) en la actualidad dicha Discoteca se encuentra abierta al público y dispone de las autorizaciones administrativas pertinentes para ello; el ejercicio de esta actividad ocasiona el desarrollo de lo comúnmente denominado "botellón" en las inmediaciones del local (...) esta Policía Local en la medida de la disponibilidad del servicio ha efectuado 37 boletines denuncia (...)".*

En relación al problema de la falta de asfaltado de la salida de la calle Segura, los técnicos municipales informan que *"(...) la citada calle no se encuentra urbanizada en toda su longitud por lo que la salida de los vehículos que circulan por la misma se realiza a través de un solar (...) la actuación solicitada para dar salida a la calle Río Segura es objeto de una obra de urbanización, no pudiendo realizarse la misma a través de actuaciones de conservación y/o repavimentación de la vía pública, y debiendo redactarse previamente el correspondiente proyecto de urbanización (...)".*

Concluidas las investigaciones llevadas a cabo, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Castellón de la Plana que, por un lado, adopte todas las medidas que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas denunciadas, tanto las provocadas por el funcionamiento de la discoteca como por la práctica del botellón en las inmediaciones de la misma, y por otro lado, que impulse la urbanización de la salida de la calle Segura.

Procedimos al cierre del presente expediente de queja al aceptar el Ayuntamiento de Castellón de la Plana la recomendación efectuada desde esta Institución.

De otra parte, significar la queja nº 1316333, en la que se ponen de manifiesto las molestias por ruidos, humos y olores que padece en su vivienda como consecuencia de la actividad generada por el bar sito en los bajos de la misma. Estos hechos ya fueron objeto del anterior expediente de queja nº 1211564, en el que se emitió una Recomendación con fecha 7 de noviembre de 2012, que fue aceptada por el Ayuntamiento de Rocafort.

En contestación a nuestra petición de informe, dicho Ayuntamiento nos informa que *"(...) se han venido realizando actas de inspección y requerimientos que, finalmente han dado lugar al Decreto de fecha 10 de abril de 2013 por el que se resuelve: ordenar el cese en el uso de las persianas; evitar la emisión de olores a la vía pública; limitar la visión de la televisión desde el exterior; no podrá realizar actividad distinta a la de restaurante (...)".*

Finalizada la tramitación de la queja, recomendamos al Ayuntamiento de Rocafort que adoptara todas las medidas previstas legalmente para evitar que el titular del establecimiento siga ejerciendo una actividad distinta a la autorizada y para que las molestias por ruido, humos y olores desaparezcan de forma definitiva.

El Ayuntamiento aceptó los citados pronunciamientos, dándose por cerrado el expediente.

Por otra parte, en la queja nº 1303707, se denunciaban las molestias que, por contaminación acústica, vienen padeciendo injustamente los vecinos como consecuencia del funcionamiento irregular de los sistemas de extracción de humos y aire acondicionado de una residencia en Daimús. Según señala el autor de la queja, a pesar del tiempo transcurrido, no ha recibido ni una contestación a los escritos presentados ni una solución al problema que padecen.

Iniciado la correspondiente de investigación en relación con los hechos denunciados y, pese a haberse efectuado varios requerimientos al Ayuntamiento de Daimús, este a la fecha de la redacción de la presente memoria no ha remitido la información que se le ha solicitado, por lo que la presenta queja se encuentra en los umbrales de su tramitación, permaneciendo, por ende, abierta.

En el expediente de queja nº 1314809 se denunciaban las insoportables molestias sonoras que padecen los vecinos debido a la contaminación acústica generada por un pub ubicado en los bajos de las viviendas.

Tras la correspondiente investigación abierta al efecto, se recomendó al Ayuntamiento de Gandía que, teniendo en cuenta que el equipo de limitación sonora fue manipulado y que se han superado los niveles máximos de emisión sonora legalmente permitidos, adopte todas las medidas que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas denunciadas. El Ayuntamiento aceptó los citados pronunciamientos, dándose por cerrado el expediente.

Dentro de las quejas de contaminación acústica que traen causa de la celebración de actos lúdicos o festivos, damos cuenta de la queja nº 1315192, en la que se denuncian las molestias que, injustamente, viene padeciendo como consecuencia del funcionamiento irregular de las comparsas de moros y cristianos en los locales sitos en la Calle Miraflores 15, 19 y 23 de esa localidad. Según relata el ciudadano, los dos primeros locales no contarían con la preceptiva licencia municipal de actividad y, todos ellos, no se encuentran acondicionados para ejercer la actividad sin emitir ruidos por encima de las previsiones legales en materia de prevención de la contaminación acústica.

El ciudadano manifestaba en su escrito que, a pesar de las gestiones realizadas ante el Ayuntamiento de l'Olleria, no ha obtenido una solución al problema planteado.

Concluidas las investigaciones realizadas, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de l'Olleria que los técnicos municipales competentes giren visita de inspección a los locales de referencia, procediendo a realizar medición de emisión de ruidos para determinar la posible existencia de incumplimientos de la normativa sobre

prevención de la contaminación acústica y que, en su caso, adopten las medidas que estimen pertinentes para paliar las molestias detectadas. El Ayuntamiento aceptó los citados pronunciamientos, acordándose el cierre del expediente.

Dentro de este grupo de contaminación acústica procedente de actos lúdicos o festivos, se encuentra también la queja nº 1317662 en la que se denunciaba que desde el verano de 2006 vienen denunciando la contaminación acústica que sufren en sus viviendas ante la policía local y la alcaldía del Ayuntamiento.

Los ruidos que vienen sufriendo son, en primer lugar, los propios de una zona céntrica que ya son bastante molestos; en segundo lugar, los que provienen de las actividades lúdico festivas que organiza el Ayuntamiento delante de sus edificios, que son muy numerosas, que van acompañadas de música con altavoces de gran potencia y que a menudo finalizan a altas horas de la madrugada; y en tercer lugar, de algunos locales situados frente a su edificio y que teniendo supuestamente licencia de actividad de bar-cafetería instalan aparatos de música potentes e incluso espectáculos en sus terrazas.

La consecuencia de este tipo de actividades es que mientras se producen, en el interior de sus viviendas no se pueda vivir (no se puede charlar, leer, ver la televisión o concentrarse en ninguna actividad) y mucho menos dormir. En las actuaciones realizadas en la calle, la potencia de los altavoces es tanta, que los cristales exteriores e interiores, así como algunos utensilios domésticos vibran exageradamente. Las personas que sufren estas molestias se ponen nerviosas, llegando este ruido a perjudicar seriamente el carácter, la salud y la convivencia.

Se da además la circunstancia de que uno de los locales (el más problemático), cambia constantemente de nombre y de titular, no así su actividad, que continúa siendo ruidosa y molesta para los vecinos.

En la actualidad, dicho local viene realizando en la terraza espectáculos en directo, con acompañamiento musical, que se pueden seguir desde las viviendas. Tienen además un potente equipo de música en el interior del local que se oye desde las mismas, incluso con las puertas y ventanas cerradas. Además, han instalado, también en la terraza, una barbacoa sin salida de humos y sin ningún tipo de protección; por lo cual humos y olores se cuelan en todas las dependencias de las casas, ocasionando molestias respiratorias, añadiendo el peligro potencial de incendio que puede ocurrir en cualquier instante, dado el material y gran arbolado existente en dicha terraza y colindantes.

En relación con la misma, recomendamos al Ayuntamiento de Moncofa que se proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a las actividades objeto del presente expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de emisión de ruido durante el horario de funcionamiento de la actividad y a adoptar las medidas correctoras que sean, en su caso, procedente.

Por el Ayuntamiento de Moncofa no se aceptó nuestra recomendación, por lo que se resolvió el cierre de la presente queja, informando que de la misma se daría cuenta en el Informe anual a Les Corts correspondiente a la gestión de esta Institución.

Resaltar dentro de este bloque también la queja nº 1317549 en la que se relataban los siguientes hechos:

"(...) se realizó una queja ante esta Institución con nº 1212945 y su correspondiente respuesta por parte del Ayuntamiento de Teulada-Moraira, pero siendo las Fiestas Patronales actualmente, los vecinos seguimos con los mismos problemas incluso más, ya que este año, parece ser que como venganza a nuestras quejas, tenemos todas las verbenas y disco-móviles hasta las 5 de la madrugada cuando antes eran hasta las 3.30 horas; siguen sin respetar la distancia de separación de los edificios para estos actos, los decibelios de sonido, no se han molestado en modificar la ubicación de los diferentes actos (...) todo ello según la "aceptación de las recomendaciones" por parte del Ayuntamiento de Teulada-Moraira. Los vecinos seguimos esperando un calendario con los actos a realizar en la zona y sus horarios, por lo que los vecinos que firmamos las quejas y solicitudes nos sentimos burlados y engañados por un Ayuntamiento (...)".

En relación con este asunto, esta Institución, con fecha 3 de marzo de 2010, recomendó al Ayuntamiento de Teulada que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptara las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley 37/2003 del Ruido y su Reglamento de aplicación, constituido por el RD 1367/2007 de 19 de octubre, y por Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.

La citada Administración, en relación con la referida recomendación, manifestó su aceptación, no obstante, de la nueva queja formulada, del escrito de aceptación que en su momento se efectuó en relación con análogo problema suscitado, así como del informe emitido por la administración municipal se desprendía que persisten las denuncias de contaminación acústica denunciadas, así como la irregular planificación de las actividades que se desarrollan en la Explanada del Castillo de Moraira y el horario de las mismas, el cual es modificado o adoptado durante la celebración del propio acto por el Sr. Alcalde.

Ante ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Teulada que la aceptación de las recomendaciones del Sindic de Greuges no pueden constituir una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la ciudadanía, por cuanto nuestro texto constitucional no consagra derechos meramente teóricos o ilusorios, sino reales y efectivos, por ende, deben ser objeto de materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales que se encuentran amenazados.

El expediente continúa abierto a la espera de recibir el informe correspondiente de aceptación de los pronunciamientos efectuados por parte del Ayuntamiento de Teulada.

Significar también la queja nº 1303530, en la cual se denuncian las molestias que vienen padeciendo injustamente los vecinos por el funcionamiento irregular de un casal fallero. Según señala el autor de la queja, dicho local no cuenta con las características precisas para que se ejerza adecuadamente la citada actividad, en especial, la insonorización del mismo; y, a pesar de haber denunciado en reiteradas ocasiones ante la Administración municipal las molestias que vienen padeciendo, no han obtenido una respuesta al efecto.

El Ayuntamiento de Torrent nos informa que, en fecha 6 de febrero de 2013, se notificó al casal fallero una resolución requiriendo a tus titulares que regularicen su situación de ilegalidad y que adopten medidas para evitar las molestias a los vecinos. El oficio se remitió por correo ordinario y fue devuelto por "desconocido", notificándose a través de la policía local.

Vista la predisposición expresada por la Administración municipal en solucionar el problema planteado, y al no ser desvirtuado o contradicho por el autor de la queja el informe municipal que se ha indicado, se procedió al cierre y archivo de la misma, si bien indicando a la Administración que desde esta Institución se velaría para que que por parte del Ayuntamiento se proceda al rápido cumplimiento y ejecución de lo indicado en su informe.

Por otra parte, en la queja nº 1314865 se significaba que se ha denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Aspe, sin éxito hasta el momento, las molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de los ruidos y vibraciones generados por las instalaciones existentes en el establecimiento ubicado en los bajos de la misma, sobre todo, en horario nocturno.

Tras su tramitación, recomendamos al Ayuntamiento de Aspe que, previa comprobación del cumplimiento de los referidos preceptos del Plan General de Ordenación Urbana (artículos 5.2.29 y 5.2.30), se actualice el informe acústico para comprobar, en la actualidad, la entidad de las molestias acústicas denunciadas y se adopten las medidas oportunas para que se respete el horario de carga y descarga autorizado de 9 a 21 horas.

El expediente se encuentra actualmente en trámite, y en su consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Aspe nos informe si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

Procede también destacar dentro de este bloque de quejas, la nº 1318136 en la que se manifestaba que se ha denunciado de forma reiterada por incumplimiento de horario y por contaminación acústica el ruido que provoca un "casal de festes" durante todo el año y el Ayuntamiento de Nules no ha adoptado hasta la fecha ninguna medida.

Tras la correspondiente investigación de los hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Nules que siga controlando y exigiendo en el ámbito de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, y ello tanto en el interior de las instalaciones como en su área de influencia.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Nules los pronunciamientos efectuados.

Damos cuenta también de la queja nº 1306636, en la que se indicaba que debajo de la vivienda de la persona afectada hay un casal fallero, el cual lleva a cabo todo tipo de actividades como si se tratara de un establecimiento público, sin contar con la preceptiva licencia o autorización municipal. Dicha situación había sido denunciada de

forma reiterada ante la Administración municipal por el ruido que la misma produce, y por las molestias y daños perjudiciales que comportan para la salud de las personas; ahora bien, pese al tiempo transcurrido, no se ha recibido respuesta alguna ni se ha desplegado actividad encaminada a dar una solución satisfactoria al problema denunciado.

Tras su correspondiente tramitación, se recomendó al Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria que siga controlando y exigiendo en el ámbito de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas. El Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos el cierre del expediente.

Por otra parte, en la queja nº 1317845, se expresaban las molestias que, desde hace años, vienen padeciendo los vecinos como consecuencia de las actuaciones que diversos músicos ambulantes realizan en la calle, frente a la vivienda en la que reside. Según señalan, a pesar de los escritos presentados y de las denuncias formuladas ante el Ayuntamiento de Valencia, no han obtenido una solución al problema que viene padeciendo.

Finalizada la investigación, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Valencia que, en relación con las denuncias formuladas por la interesada por la práctica en la vía pública de músicos ambulantes, continúe adoptando las medidas que resulten precisas para la comprobación y seguimiento de estas conductas, tramitando las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores que correspondan, de acuerdo con la legislación vigente. El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado nuestra recomendación.

Dentro de este bloque, procede reseñar también la queja nº 1315580 en la que se indicaba que en el auditorio de la Casa de la Cultura de Burjasot, situado justo enfrente de su domicilio, se realizan conciertos, actos musicales que sobrepasan el nivel de ruido permitido por la Ley, igualmente durante los ensayos. Además, durante los actos se bloquea una calle que es una arteria principal para el tráfico y al terminar los mismo, se permite que los asistentes continúen en la calle siguiendo su propia fiesta, ensuciando y realizando vandalismo en mobiliario urbano y patios de los edificios colindantes.

Por tales motivos, y tras haberlo comunicado verbalmente en varias ocasiones a diferentes personas del Ayuntamiento y a pesar de haberse realizado mediciones y comprobarse que los niveles de ruido superan lo permitido y sin obtener ningún resultado, se decide iniciar la recogida de firmas y su posterior entrega al Ayuntamiento. Sin embargo, a fecha de hoy no se ha obtenido ninguna respuesta de la Administración municipal, ni ésta ha adoptado medida alguna encaminada a minimizar la contaminación acústica denunciada.

Respecto de la misma, recomendamos al Ayuntamiento de Burjassot que siga controlando y exigiendo en el ámbito de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, y ello tanto en el interior de las instalaciones como en su área

de influencia. El Ayuntamiento aceptó los citados pronunciamientos, dándose por cerrado el expediente.

De otro lado, en la queja nº 1317717, la persona afectada denunciaba las molestias que viene padeciendo injustamente como consecuencia de la instalación y puesta en funcionamiento de un escenario (en concreto, el escenario 5) en la playa de Gandia, en el que se llevan a cabo actuaciones durante 4 horas al día, con dos tramos de horarios. La promotora del expediente señala que, a pesar de los escritos presentados y de las gestiones realizadas manifestando al Ayuntamiento de Gandía las molestias que sufre, no ha obtenido una solución al problema que padece.

Dicho Ayuntamiento remitió informe señalando que en aras a evitar la contaminación acústica denunciada procedía a la anulación de la programación de actuaciones prevista en ese espacio público. Ante ello, esta Institución procedió al cierre y archivo de dicha queja, al quedar solucionado el problema que había sido denunciado.

En la queja nº 1302196 se aborda la contaminación acústica procedente de un chiringuito en una zona residencial. Según señala el promotor del expediente, dichas molestias se producen al no respetar la actividad los horarios fijados legalmente ni contar con el debido aislamiento acústico.

Tras concluir las investigaciones llevadas a acabo, esta Institución estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Daya Nueva que adoptara todas las medidas previstas legalmente para evitar las molestias acústicas que injustamente están padeciendo los vecinos. Dicho Ayuntamiento nos comunicó la aceptación de la recomendación y, en su consecuencia, procedimos al cierre del presente expediente.

Hemos abordado también el tratamiento de la contaminación acústica procedente del ejercicio de actividades privadas de carácter industrial y comercial, así como la derivada de las relaciones de vecindad, cuando la misma supera el umbral acústico legalmente permitido.

De entre ellas, merece destacar la queja nº 1317700 en la que la persona interesada, manifiesta que, habiéndose dirigido ante el Ayuntamiento de Vinalesa para denunciar las molestias que injustamente vienen padeciendo por los ruidos ocasionados por un vecino que realiza, diariamente, prácticas de piano, ni ha obtenido una respuesta municipal, ni una solución al problema que viene sufriendo, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

En relación con la misma, recomendamos al Ayuntamiento de Vinalesa que, a petición de la interesada, realice una inspección para acreditar la existencia de ruidos que superen lo establecido en la legislación vigente, efectuando medición sonométrica a partir de la cual, en su caso, se impongan las medidas que resulten pertinentes para paliar o, cuanto menos, minimizar las molestias que, injustamente, estaría soportando la promotora del expediente de queja.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Vinalesa los pronunciamientos efectuados.

Dentro de esta línea de actuación, analizamos la queja nº 1302235 en la que se manifestaba que se había denunciado con reiteración ante la policía local del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, sin éxito hasta el momento, las constantes molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia del incívico comportamiento de los ocupantes de un piso. Estos hechos ya fueron objeto del anterior expediente de queja nº 1204663.

Respecto de la misma, el Ayuntamiento de Castellón remitió informe señalando que en aras a evitar la contaminación acústica denunciada había incoado el correspondiente expediente sancionador por incumplimiento de la ordenanza municipal que rige la materia y se habían impuesto las correspondientes sanciones. Ante ello, acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el archivo del expediente.

Igualmente, en la queja nº 1316527, se indica que, con ocasión de la tramitación del anterior expediente nº 092713, esta Institución consiguió mediante su mediación que el Ayuntamiento de Guardamar del Segura reconociera la irregularidad de mantener una estación de bombeo municipal de aguas residuales dentro del recinto de una piscina comunitaria privada y se comprometiera a solucionar este asunto.

Con fecha 15 de noviembre de 2011, ante la toma de posesión de la nueva Corporación municipal después de las elecciones locales, el representante de la comunidad de propietarios se dirigió a la nueva alcaldesa con el propósito de intentar resolver este problema.

Ante la falta de respuesta de este escrito, con fecha 12 de abril de 2012, se procedió a presentar una nueva reclamación, recordando que estaba todo como al principio, sin contestar a los escritos, negando entrevistarse con los perjudicados y no haciendo nada por intentar resolver el problema.

Habida cuenta que se comprobó, coincidiendo con una avería de esta estación de bombeo, que el aliviadero de la misma está conectado a la red de recogida de aguas pluviales interna de la urbanización y que las aguas residuales salían por las rejillas comunitarias, se volvió a presentar un nuevo escrito con fecha 10 de mayo de 2013, solicitando que se emitiera por el Ayuntamiento un informe para conocer en qué medida los hechos denunciados podían constituir un riesgo para la salud de los vecinos.

Transcurridos ahora tres años desde que el Ayuntamiento se comprometió a resolver esta situación, el Ayuntamiento no ha contestado los múltiples escritos presentados, ignorando su obligación como Administración pública. La Alcaldesa no recibe a los representantes de la comunidad para tratar sobre este asunto a pesar de las reiteradas peticiones. A pesar de su compromiso, el Ayuntamiento no ha iniciado procedimiento alguno encaminado a resolver este problema.

Las últimas averías de esta estación de bombeo han puesto de manifiesto que el aliviadero para caso de rotura, está conectado a la red de recogida de aguas pluviales de la comunidad, circunstancia que constituye un serio problema de salud pública.

Finalizada la investigación, le significamos al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que la aceptación de las recomendaciones del Sindic de Greuges no pueden constituir una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la

ciudadanía, por cuanto nuestro texto constitucional no consagra derechos meramente teóricos o ilusorios, sino reales y efectivos, por ende, deben ser objeto de materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales que se encuentran amenazados, y en tal sentido, sin más dilaciones, proceda al traslado de dicha instalación de bombeo, atendiendo a su naturaleza jurídico ambiental, en cuanto se trata de una actividad fabril molesta, peligrosa, insalubre y nociva.

El Ayuntamiento de Guardamar del Segura nos comunicó la aceptación de la recomendación que le fue sugerida desde esta Institución y, en su consecuencia, procedimos al cierre del presente expediente.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1316942 nos relataba que adquirió una vivienda el pasado año 2012 en un edificio de Benidorm. Al poco tiempo de comenzar a vivir en el piso -que es un ático situado bajo la sala de máquinas de los ascensores (cosa que ignoraba)- se percató que los tres ascensores generan un ruido muy molesto.

Ante ello la presidenta de la comunidad de propietarios presentó una reclamación en la Concejalía de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Benidorm. Al cabo de unos días, la policía municipal realiza una sonometría en el interior de su vivienda, donde los niveles sonoros registrados superan con creces los máximos permitidos.

Ante dicha situación, se presentó escrito ante el Ayuntamiento de Benidorm a fin de que dicha administración municipal vele por la buena convivencia y el cumplimiento de la normativa existente sobre ruidos. No obstante lo anterior, el Ayuntamiento no ha dado respuesta alguna ni ha adoptado ninguna medida al respecto.

Ante ello, y tras recabar la pertinente información en relación con el objeto de la queja, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Benidorm, por una parte que, en situaciones como la analizada, extreme al máximo los deberes legales que se derivan de los artículos 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en su consecuencia, proceda a resolver expresamente los escritos presentados por los promotores de la queja, motivando el sentido de la resolución, y decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, se hayan planteado; y por otra parte, que habiendo verificado la existencia del foco de contaminación acústica denunciado, y habiendo ordenado a la comunidad de propietarios la adopción de las medidas pertinentes, si transcurrido el plazo legalmente establecidos no se adoptan las medidas correctoras pertinentes, adopte las medidas de ejecución forzosa que resulten necesarias para erradicar el citado foco de contaminación acústica.

El Ayuntamiento de Benidorm, pese a los diferentes requerimientos que se han efectuado y llevado a cabo desde esta Institución, no ha aceptado hasta la fecha la recomendación que desde la misma le ha sido efectuada.

De otra parte, destacar también la queja nº 1312322 en la que se denunció la contaminación acústica procedente de una fábrica de cerámica y de un transformador de Iberdrola. Finalizada la investigación, recomendamos al Ayuntamiento de L'Alcora de que se proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a las actividades objeto del presente expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica,

procediendo a realizar las mediciones pertinentes de emisión de ruido durante el horario de funcionamiento de la actividad y a adoptar las medidas correctoras que sean, en su caso, procedentes.

Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar el Ayuntamiento de L'Alcora la recomendación efectuada desde esta Institución.

Asimismo, reseñamos la queja nº 1311663, en la que se detalla que hay un horno de panadería que desde hace muchos años está ocasionando problemas por los ruidos que produce con las operaciones de carga y descarga. A través de varias denuncias presentadas en el año 2009, fueron obligados a disminuir el ruido de las máquinas que utilizan en el horno. Al tratarse de un horno que proporciona pan a otras panaderías, se produce muchísimo ruido por parte de las furgonetas que o bien vienen a traer la harina o a cargar pan y otros productos. A partir de las 3 de la madrugada y hasta las 3 de la tarde aproximadamente, se produce en la calle un desfile de furgonetas que provocan todo tipo de ruidos con la carga y descarga.

Todos estos ruidos le impiden dormir y están resintiendo su salud, por lo que ha presentado varios escritos al Ayuntamiento a lo largo del año 2012 por este motivo. Finalmente, presentó escrito el 04 de enero de 2013 y recibió respuesta de los Servicios Jurídicos del Ayuntamiento, Departamento de Actividades donde le dijeron que habían dado traslado de su queja al Área de Seguridad. El Área de Seguridad, la Policía Local, contestó informándole que ese horno tiene licencia para ejercer la actividad que realizan, pero que en lo relativo a carga y descarga, remitían el escrito al Servicio de Tráfico y Transportes para su estudio. Desde esa comunicación no ha vuelto a tener ninguna noticia del Ayuntamiento sobre el problema planteado.

Finalizada la correspondiente investigación, le recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que se proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a las actividades objeto del presente expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de emisión de ruido durante el horario de funcionamiento de la actividad y a adoptar las medidas correctoras que sean, en su caso, procedente y, asimismo, controlar que, no estando las operaciones de carga y descarga autorizadas, tales operaciones no se realicen, por la contaminación acústica que las mismas generan.

El Ayuntamiento de Alicante, pese a los diferentes requerimientos que se han efectuado y llevado a cabo desde esta Institución, no ha aceptado hasta la fecha la recomendación que desde la misma le ha sido efectuada.

Por otra parte, también hemos investigado la queja nº 1317453 en la que se han denunciado en varias ocasiones las molestias de ruido en relación con operaciones de carga y descarga que efectúa diariamente un supermercado. En consultas realizadas al departamento de actividades del Ayuntamiento de Sagunto, le han informado verbalmente a la persona afectada que la licencia de Actividad que tienen concedida, la carga y descarga la deben de realizar dentro de sus almacenes y no en la vía pública, como la están haciendo. No obstante lo anterior, no ha recibido respuesta de esa administración municipal.

Finalizamos nuestra investigación recomendando al Ayuntamiento de Sagunto que adoptara las medidas pertinentes para que en las operaciones de carga y descarga de mercancías se cumplan las condiciones previstas para las mismas que fueron impuestas en la licencia de actividad concedida. Procedimos al cierre del expediente al aceptar el Ayuntamiento de Sagunto la recomendación efectuada desde esta Institución.

En la misma línea, ha sido objeto de análisis la situación planteada en la queja nº 1302000, en la que se denunciaban las molestias que los vecinos vienen padeciendo injustamente como consecuencia de las actividades de carga y descarga que se producen en el complejo de mercado municipal que se encuentra junto al edificio en el que residen. De manera especial, el interesado señala que dichas molestias tienen lugar al realizarse las citadas actividades a partir de las 22:00 horas.

Ante ello, esta Institución estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Moncada que, en relación con la actividad objeto del presente expediente, adopte cuantas medidas resulten precisas para garantizar el correcto funcionamiento de la actividad objeto del presente expediente, llevando a cabo las mediciones que resulten pertinentes para determinar las posibles infracciones existentes a la normativa sobre prevención de la contaminación acústica, así como que, en su caso y a resultas de estas, procedan a la adopción de las medidas correctoras que resulten pertinentes.

El Ayuntamiento de Moncada nos comunicó la aceptación de nuestra recomendación, por lo que, procedimos al cierre del expediente.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1303655, denunciaba las insoportables molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de los ruidos generados por un gimnasio que no tiene licencia de apertura. Mediante escrito presentado con fecha 15 de enero de 2012 había denunciado estos hechos ante el Ayuntamiento, sin haber obtenido ninguna contestación municipal.

El Ayuntamiento de Alicante nos remite un informe en el que expresa que *"(...) mediante resolución de fecha 18 de abril de 2013, se ha denegado la licencia de apertura solicitada por el titular para ejercer la actividad de Gimnasio en el emplazamiento reseñado, decretándose, además, la suspensión inmediata del funcionamiento de la actividad, al constatarse que se ejercía la misma sin la preceptiva licencia de apertura (...)"*.

Ante ello, recomendamos a dicho Ayuntamiento que adoptara todas las medidas que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas denunciadas, entre ellas, ordenar la adecuada insonorización del local. Procedimos al cierre del expediente al aceptar el Ayuntamiento nuestra recomendación.

Por último, queremos resaltar un grupo de quejas que traen causa de la contaminación acústica generada por los animales domésticos o de compañía, y que han sido objeto de tratamiento en esta Institución.

De entre ellas, merece ser destacada la queja nº 1301627, en la cual se denunciaba ante el Ayuntamiento Nules el ruido producido por los ladridos de los perros que tienen sus vecinos.

El Ayuntamiento de Nules nos remitió un informe señalando que había iniciado los correspondientes expedientes de carácter sancionador para corregir las molestias acústicas denunciadas, por lo que, habiéndose comunicado dichos extremos al autor de la queja sin que manifestase que las medidas adoptadas hayan sido ineficaces a la solución del problema, acordamos el cierre y archivo de la queja referenciada.

Finalmente, en la misma línea, la queja nº 1316799 expone las molestias que, injustamente, viene padeciendo como consecuencia de los ruidos que ocasionan los perros que viven en casa de su vecino, situado en el piso de arriba a aquel en el que él reside. El promotor del expediente señala que dichas molestias suelen prolongarse a lo largo de la noche, impidiendo el descanso en horario nocturno. Del mismo modo nos indica que, a pesar de las sucesivas denuncias interpuestas ante la Policía Local, no ha obtenido una solución al problema que viene padeciendo.

El Ayuntamiento que Sagunto nos remitió informe señalando que había iniciado las correspondientes acciones encaminadas a eliminar las molestias acústicas denunciadas. Habiéndose comunicado dichos extremos al autor de la queja, este manifestó su satisfacción con la solución del problema y, en su consecuencia, se procedió al cierre y archivo de la queja referenciada

4. Información ambiental

Los expedientes que siguen abordan la problemática del acceso de las personas, especialmente colectivos de defensa de intereses ambientales, a la información de esta naturaleza disponible en los expedientes y archivos administrativos.

Las quejas en materia de información ambiental se han venido resolviendo en términos generales de manera satisfactoria a lo largo de la tramitación de los expedientes, sin que se haya debido llegar, en la mayoría de ellos, a dictar resolución. No obstante, en algunos casos ha sido preciso efectuar determinados pronunciamientos para garantizar el acceso íntegro a la información ambiental.

Así, podemos citar la queja nº 1303651, en la que se exponía que, habiendo presentado ante la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente diversos escritos por los que solicitaba información sobre parcelas o terrenos de aprovechamiento cinegético común para poder practicar la caza en algunos de ellos de acuerdo con la legislación vigente, no ha obtenido una respuesta, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

Finalizada la correspondiente investigación, recomendamos a la citada Conselleria que resolviera las solicitudes de información ambiental presentadas por el autor de la queja en el plazo máximo legalmente establecido, interpretando de forma restrictiva las excepciones al derecho de acceso a la documentación ambiental.

Por medio de escrito de fecha 3 de septiembre de 2013 la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos remitió copia del informe emitido al efecto por el Director General del Medio Natural, en el que se concluía que *"(...) esta Dirección General no acepta la recomendación propuesta por el Síndic de Greuges en su escrito", teniendo como base para ello "lo establecido en el artículo 10.2 de la Ley*

27/2006, de 18 de julio, por la que regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (...).”

A la vista de dicho informe, se resolvió el cierre de la presente queja, informando que de la misma se daría cuenta en el informe anual a Les Corts correspondiente a la gestión de esta Institución.

Por otra parte, en la queja nº 1304195 el interesado manifestaba que, habiendo presentado en fecha 26 de abril de 2012 ante la entonces competente Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda dos escritos de solicitud de información ambiental sobre diversos actos hípicos autorizados y realizados en una finca en Oliva, no ha obtenido una respuesta al efecto, a pesar del tiempo transcurrido y de las diversas gestiones realizadas desde entonces.

El expediente se cerró al haberse facilitado por la Conselleria, en fase de tramitación de la queja, la información solicitada por el autor de la misma.

De otro lado, en la queja nº 1315297, se había solicitado información ambiental en formato digital en relación con diversos informes mencionados en el “Informe de Compatibilidad de la propuesta de Actuación Territorial Estratégica “Alcoinnova, proyecto industrial y tecnológico”, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Concluida la correspondiente investigación, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, habida cuenta del tiempo transcurrido, facilitara en soporte digital la información ambiental solicitada por la asociación ecológica autora de la queja y así mismo que interprete restrictivamente las excepciones legales al derecho de acceso a la información ambiental

La mencionada Conselleria aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos el cierre del expediente.

Dentro de este epígrafe, queremos destacar también la queja nº 1317463, en la que se plantea que con fecha 2/05/2013 se cursó una solicitud de información medioambiental ante la Dirección Territorial de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, siguiendo los cauces establecidos por la propia Dirección Territorial y por el artículo 4.1 del Decreto 97/2010 del Consell.

El Director Territorial de la Conselleria envió un escrito de contestación fechado el 8/05/2013, en el que comunicaba el traslado de dicha solicitud de información al Centro de Información y Documentación Ambiental (CIDAM) de la Conselleria de Medio Ambiente. Desde las fechas referidas, había transcurrido tiempo más que suficiente para facilitar la información ambiental solicitada. No obstante, no había recibido la misma.

Tras su tramitación, recomendamos a la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que facilitara al autor de la queja la información ambiental solicitada. Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la correspondiente contestación sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

5. Salud ambiental

La problemática relacionada en este epígrafe es diversa, abordándose principalmente los efectos producidos en el medio ambiente con incidencia directa en la salud de las personas, normalmente como consecuencia de actividades industriales o instalaciones con incidencia masiva en la población.

El expediente de queja nº 1304590 analiza la preocupación manifestada por la falta de información que padecen los vecinos en relación con la realización de extracciones de hidrocarburos en la provincia de Castellón mediante la técnica llamada "fractura hidráulica", publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana de fecha 28 de septiembre de 2012.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana nos indicó que *"(...) la Dirección General de Calidad Ambiental no tiene competencia ni función alguna en esta materia: ni en la concesión de "permisos de investigación de hidrocarburos", ni en la evacuación de informes técnicos o de evaluación de los potenciales impactos medioambientales asociados al uso de esta tecnología o sobre las medidas de protección medioambiental exigidas (...)"*.

Por otra parte, en el referido Diari Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV) de fecha 28 de septiembre de 2012, se publicó que una mercantil había solicitado el 13 de julio de 2012 un "permiso de investigación de hidrocarburos" denominado Pitágoras nº 003, comprendiendo un perímetro que delimita una superficie de 58.671 hectáreas, afectando a los términos municipales de: Albocácer, Ares del Maestre, Benasal, Castell de Cabres, Castellfort, Catí, Culla, Forcall, Herbés, La Torre d'En Besora, Morella, Palanques, Vilar de Canes, Villafranca del Cid y Zorita del Maestrazgo, todos ellos de la provincia de Castellón.

Concluida nuestra investigación, recomendamos aa la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana que, sin permitir el acceso a los datos personales o protegidos por la legislación de propiedad industrial o intelectual, facilitara la máxima información posible a los ciudadanos y a los Ayuntamientos de los municipios de la provincia de Castellón afectados para prevenir y evitar cualquier afección negativa al medio ambiente derivada de la aplicación de la técnica llamada "fractura hidráulica" que pueda llevarse a cabo como consecuencia del permiso de investigación de hidrocarburos publicado en el DOCV de fecha 28 de septiembre de 2012.

El expediente de queja se cerró al aceptarse los pronunciamientos efectuados por esta Institución.

Por otra parte, en la queja nº 1318883, se denunciaba que una antena de telefonía móvil seguía sin ser retirada y sin dejar de funcionar, y se exigía el cumplimiento de nuestra recomendación de fecha 5 de julio de 2013 dirigida al Ayuntamiento de Valencia para que siguiera adoptando todas las medidas legales que considere necesarias para lograr el cumplimiento efectivo de la orden de retirada de las antenas de telefonía móvil, entre ellas, la orden de cese de suministro eléctrico a la empresa suministradora o la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado -quien tendrá que abonar los

gastos, daños y perjuicios con apercibimiento de acordar el apremio sobre su patrimonio.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de la queja.

De otro lado, en la queja nº 1317922, se exponen las molestias que ocasionan los animales de granja que uno de sus vecinos tiene en su vivienda, sita en el casco urbano en las inmediaciones de la casa en la que él reside. Según relata el interesado, ha puesto en conocimiento del Ayuntamiento de La Vila de Benavites esta situación, a través de numerosos escritos, sin haber obtenido, a pesar de ello, una solución al problema que viene padeciendo.

Finalizada la investigación, recomendamos a dicho Ayuntamiento que, en el presente supuesto, se proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a la actividad objeto del expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de los niveles de emisión de ruido.

El Ayuntamiento de La Vila de Benavites aceptó los citados pronunciamientos, acordándose el cierre del expediente de queja.

6. Vertederos

El principal problema relacionado con los vertederos se refiere a su legalización o localización, siempre discutida, así como con su gestión, que debe ser extremadamente correcta para evitar molestias e incomodidades a los ciudadanos.

La queja nº 1318882 aboda el tratamiento de una denuncia que la que se manifiesta que, habiéndose dirigido en reiteradas ocasiones al Ayuntamiento de Riola para denunciar el estado de insalubridad en la que se encuentra un solar de esa localidad, no se ha obtenido una solución a los problemas que, derivado de ello (vertidos, malos olores, suciedad, etc.), vienen padeciendo injustamente los vecinos de la misma.

Por su parte, el Ayuntamiento de Riola nos informó acerca de las actuaciones realizadas con la finalidad de lograr el adecuado estado de conservación de las parcelas objeto del presente expediente. En particular se señala que *"(...) se considera que, de conformidad con el informe de la Policía Local de Riola de fecha 25/11/2013, la parcela sita en la prolongación de la calle (...) de Riola ha sido limpiada de maleza y de la misma también se ha retirado un vehículo abandonado (...) no obstante, el Ayuntamiento de Riola, si se produjeran nuevamente la situación expuesta en el escrito de 31 de octubre del año 2013 (...) adoptará las/s oportuna/s órdenes de ejecución, previa la tramitación del oportuno expediente administrativo (...) teniendo en cuenta el deber urbanístico de los propietarios de mantener sus parcelas en condiciones adecuadas para el ornato público y el decoro, así como para la seguridad y la salubridad de las personas, la seguridad de las cosas y la conservación del patrimonio inmobiliario y el paisaje urbano y rural (...)".*

Ahora bien, sin perjuicio de lo anterior, esta Institución significó en su escrito de cierre de las investigaciones, que velaría para que por parte de la referida Administración se procediera al cumplimiento y ejecución de lo indicado en su informe.

De otra parte, la autora de la queja nº 1316319, manifestaba que, mediante escrito presentado con fecha 10 de junio de 2013 ante la Excma. Diputación de Alicante, se había solicitado el acceso al expediente administrativo y, en concreto, una copia del acta de adjudicación de 9 de abril de 2013 del Consorcio para la ejecución de las previsiones del Plan Zonal de Residuos Zona XVII.

En contestación a nuestra petición de informe, la referida Diputación nos indica que *"(...) la pretensión formulada por (...) fue resuelta en tiempo y forma mediante Decreto de la Presidencia del Consorcio nº 28 de fecha 25 de junio de 2013 (...)"*.

Con posterioridad, pudimos constatar que, por los mismos hechos motivo de este expediente, se había presentado un recurso ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Alicante.

Dispone el artículo 17.2 de la Ley 11/88 por la que nos regimos, que el Síndic de Greuges: "No entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución administrativa o judicial definitiva y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada denuncia, querella criminal o demanda ante los Tribunales Ordinarios sobre los mismos hechos".

En consecuencia, acordamos la suspensión de nuestras investigaciones. Tal limitación legal radica en el imprescindible respeto a la independencia del Poder Judicial consagrada constitucionalmente, que obliga a que ningún otro poder o autoridad distinta de los órganos judiciales pueda pronunciarse sobre los asuntos sometidos a los mismos.

7. Aguas

Los problemas relacionados con este epígrafe tienen que ver, atendiendo al ámbito competencial autonómico y local que nos corresponde, con la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento o depuración de las aguas residuales. Se trata de servicios locales, si bien en algunos tramos de los mismos aparece la Administración autonómica como garante de su prestación.

En la queja nº 1317668 se indicaba que se han dictado varias recomendaciones al Ayuntamiento de Montserrat por parte del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana por la ubicación de depuradoras de aguas residuales en el suelo urbano residencial de la urbanización Virgen de Montserrat; que, a día de hoy, siguen sin desmantelarse las depuradoras del indebido lugar en que inicialmente se emplazaron; sigue sin acreditarse la licencia ambiental necesaria para su funcionamiento y sigue sin especificarse un fecha o término de cumplimiento de dichas recomendaciones.

Por todo ello, la calidad de vida de las personas que habitan justo en las inmediaciones de las citadas instalaciones está viéndose afectada de forma negativa, con afectación incluso a su tranquilidad, descanso y salud, lo que constituye, además, una lógica disminución del valor de las propiedades aledañas a las depuradoras.

Habida cuenta que la citada Administración, en relación con la referida recomendación, manifestó su aceptación, pero que, no obstante, de la nueva queja formulada, del escrito de aceptación que en su momento se efectuó en relación con análogo problema suscitado, así como del informe emitido por la Administración municipal, se desprende que persisten las instalaciones denunciadas en la misma situación, sin que se haya realizado ninguna actuación al respecto, recomendamos al Ayuntamiento de Monserrat que la aceptación de las recomendaciones del Sindic de Greuges no pueden constituir una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la ciudadanía, por cuanto nuestro texto constitucional no consagra derechos meramente teóricos o ilusorios, sino reales y efectivos, por ende, deben ser objeto de materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales que se encuentran amenazados.

El Ayuntamiento de Montserrat aceptó nuestra recomendación, acordándose el cierre del expediente los citados pronunciamientos dándose por cerrado el expediente.

8. Animales

Esta problemática tiene que ver, en términos generales, con el tratamiento dispensado a los animales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, siendo más frecuentes las quejas relacionadas con las instalaciones municipales de acogida.

Así, la queja nº 1303412 analiza la reclamación que se efectúa por el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de la Ordenanza municipal sobre tenencia de los animales de compañía de Aldaia, ya que no se han habilitado zonas de esparcimiento y el centro municipal de recogida.

La Administración municipal nos remitió el correspondiente informe, del cual se desprendía la existencia de zonas habilitadas para el esparcimiento de los perro, así como la existencia de un protocolo de actuación y servicios concertados con empresa autorizada para hacerse cargo de los animales abandonados o errantes, todo ello de conformidad con lo previsto en los artículos 22 y 23 de la Ordenanza Municipal sobre tenencia de animales de compañía.

Tras la oportuna investigación, procedimos al cierre del expediente, al no ser desvirtuada por la autora de la queja la información municipal remitida a esta Institución.

9. Licencia ambiental

Se analizan bajo este epígrafe aquellas situaciones en las que, a pesar de que la legislación ambiental las sujeta a licencia o autorización ambiental previa, las Administraciones públicas consienten su implantación eximiéndolas del cumplimiento de las determinaciones legales vigentes.

Destacamos la queja nº 1302116, en la que se denuncia que *"(...) desde 1.996, hace 17 años, vive en una casa de su propiedad, situada en terreno rústico y ubicada en una*

parcela también de su propiedad (...) desde hace unos tres años, mayo de 2010, en el terreno contiguo al de su domicilio, talaron todos los naranjos y procedieron a instalar una serie de cuadras al aire libre con unos cuantos caballos (...) las cuadras al aire libre están ocupadas en estos momentos, y de forma permanente, por 8 caballos (empezaron con 6 caballos). Pasan allí todo el día y muchas noches a la intemperie (sobre todo, en verano) (...) existe un aula prefabricada que sirve de vivienda permanente, además de instaladas unas cuadras, realizadas con lonas y palos metálicos, para los caballos, y existen pavos reales, gallinas y algunos otros animales (...) desde el inicio de la presencia de los caballos, mayo 2010, ha comparecido personalmente en reiteradas ocasiones en el Ayuntamiento de Beniarbeig recabando información sobre su legalidad de dichas obras e instalaciones, así como poniendo en conocimiento sus molestias: olores, mosquitos, etc., que inciden directamente en el terreno y la vivienda en la que reside con su familia. En una de esas visitas al Ayuntamiento se le informó de que la actividad descrita no tiene licencia municipal alguna (...)".

El Ayuntamiento de Beniarbeig manifestó en su informe que *"(...) se observa la existencia de múltiples construcciones realizadas sin licencia administrativa de las que no puede determinarse la edad de construcción,; asimismo, existe una actividad lucrativa en la parcela, así como gran número de animales, sin que conste tampoco autorización administrativa alguna. Por todo lo cual, se propone que se inicien las actuaciones administrativas correspondientes con la finalidad de restaurar la legalidad urbanística vulnerada (...)."*

Concluida nuestra investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Beniarbeig que, de conformidad con los deberes legales que se derivan de la Ley Urbanística Valenciana, incoe y tramite los expedientes de restauración de la legalidad urbanística pertinentes, disponiendo la demolición de las obras que, en su caso, fuesen o resultasen ilegalizables, dando información de dichos trámites a los autores de la queja, dentro de los plazos legalmente establecidos, para evitar que la prescripción de la acción de restablecimiento de la legalidad infringida conlleve su consolidación, habida cuenta de que el incumplimiento de ese deber es título de imputación de responsabilidad a las autoridades o funcionarios que permanezcan inactivos.

El Ayuntamiento de Beniarbeig aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos el cierre y archivo del expediente.

Por otra parte, en la queja nº 1315705, se exponía que se había denunciado de forma reiterada ante el Ayuntamiento de Náquera el ejercicio de la actividad de explotación ganadera, en una propiedad colindante a la del promotor de la queja y, pese al tiempo transcurrido, la actividad seguía en pleno ejercicio, pese a que no cuenta con las autorizaciones administrativas pertinentes.

El citado Ayuntamiento nos remitió un informe detallado en relación con la actuación desplegada con respecto al objeto de la queja, fruto de lo cual ha decretado la clausura de la actividad y la remisión del expediente al Ministerio Fiscal, por si existiese algún ilícito penal.

Tras recibir la citada información municipal, recomendamos al Ayuntamiento de Náquera que adoptara las medidas de ejecución subsidiarias que fueran procedentes para hacer efectiva la medida adoptada de clausura de la actividad.

El expediente se encuentra actualmente abierto a la espera de recibir el informe correspondiente de aceptación, respecto de la recomendación efectuada por esta Institución al Ayuntamiento de Náquera.

10. Espacios naturales protegidos

La protección de los espacios naturales es un factor prioritario, ya que si bien la protección ambiental debe extenderse a todos los ámbitos, la especial fragilidad de estos espacios les hace merecer un mayor nivel de protección.

En tal sentido, en la queja nº 1302093, se planteaba la disconformidad con la falta de publicación oficial en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana de la Resolución de 14 de octubre de 1999 de la Dirección General de Planificación y Gestión del Medio por la que se declara Refugio de Caza "Estación Biológica Cañada Honda" a terrenos situados en los términos municipales de Caudete de las Fuentes y Utiel.

En el informe remitido a esta Institución, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente reconoció que la publicación de la referida Resolución en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana no se había realizado. A mayor abundamiento, a la vista de la legislación vigente en la actualidad, la Conselleria se cuestiona la validez de dicha Resolución *"(...) por cuanto la declaración de un Refugio de Caza y posterior publicación en el DOCV debe realizarse mediante Decreto (...) y no mediante resolución de la Dirección General (...)"*.

En la fase de alegaciones al informe emitido por la Conselleria, el autor de la queja sostiene que *"(...) la solución al problema creado pasa por la publicación de la resolución de 1999 y la conversión automática, por aplicación de la disposición adicional primera de la Ley 13/2004 de Caza de la Comunidad Valenciana, del refugio de caza en refugio de fauna (...) en aras a facilitar a la Administración la solución del problema, esta parte aceptaría la conversión del refugio de caza en reserva de fauna. Sin embargo, sería condición inexcusable que dicha conversión se realizara sin trámites previos a costa de los interesados (...)"*.

El autor de la queja también alega que *"(...) los diez refugios de caza declarados por la Consejería de Medio Ambiente entre 1995 y 2002 lo han sido mediante resolución de la Dirección General competente publicada en el DOGV. Y el Refugio Nacional de Caza de la Laguna de La Mata lo fue por Decreto del Consejo de la Generalitat Valenciana (...) la interpretación que hace el Servicio de Caza y Pesca en el sentido de que "la Resolución solo puede considerarse un paso previo para su declaración mediante Decreto y no propiamente declaración en sí" convertiría a las diez resoluciones antes indicadas en meros trámites, carentes de efectos jurídicos. Y los refugios de caza declarados y publicados quedarían en un limbo legal (...)"*.

Partiendo de estos hechos, esta Institución considera, dicho sea con todos los respetos, que la falta de publicación de la Resolución de 14 de octubre de 1999 no afecta a la

validez jurídica de la misma, sino sólo a su eficacia. Por lo tanto, habiéndose detectado su falta de publicación oficial, lo procedente sería acordarla ahora en cumplimiento de lo dispuesto en su disposición final.

De este modo, se podría aplicar lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Ley 13/2004, de 27 de diciembre, de Caza de la Comunitat Valenciana, sin más trámites, y salvar también la eficacia de los demás refugios de caza declarados mediante resolución de la Dirección General:

"A la entrada en vigor de la presente Ley los refugios nacionales de caza y los refugios de caza existentes en la Comunidad Valenciana pasarán a denominarse refugios de fauna. Asimismo la Reserva Nacional de Caza de Muela de Cortes pasará a denominarse Reserva Valenciana de Caza de la Muela de Cortes. En cuanto a aquellas reservas nacionales cuyo territorio esté compartido con otras Comunidades Autónomas, su rotulación en el territorio de la Comunidad hará constar su definición como reserva valenciana de caza".

Finalizada la correspondiente investigación, recomendamos a la citada Conselleria que acordase la publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana de la Resolución de 14 de octubre de 1999 de la Dirección General de Planificación y Gestión del Medio por la que se declara Refugio de Caza "Estación Biológica Cañada Honda" a terrenos situados en los mencionados términos municipales.

Se ha recibido al respecto informe de la repetida Consellería en el que manifiesta su conformidad con los pronunciamientos efectuados por esta Institución, por lo que y, en su consecuencia, se ha procedido al cierre y archivo de la misma.

De otro lado, en la queja nº 1303906 se denuncia que la nueva Orden de Vedas no respeta la legalidad, al autorizar la caza de fringílidos ilegalmente, y por ello, se solicita su rectificación, adaptándose a la Ley y que sólo se autorice las que sean respetuosas con las Leyes y con las directrices del Ministerio.

La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos remitió un informe señalando que *"(...) a raíz de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de fecha 17 de octubre 2008 (...) la Generalitat Valenciana ha ajustado las autorizaciones de captura de aves fringílidas a la misma (...) es de reseñar que los cupos establecidos en la Comunitat Valenciana es debatido a nivel estatal y se ajusta a lo que establece el Ministerio (...)."*

A la vista de lo informado, estimamos oportuno sugerir a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, que no se regulen ni autoricen técnicas cinegéticas contrarias a la Ley de Patrimonio natural y de la biodiversidad, y por ende, a revisar la Orden de Vedas, para ajustarla a dicha legislación en la medida en que pueda apartarse de la misma, pues el cumplimiento de la legalidad y de las resoluciones judiciales debe ser real y efectivo y no meramente formal o ilusorio.

Se ha recibido al respecto informe de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente en el que manifiesta su disconformidad con los pronunciamientos efectuados por esta Institución, indicando que *"(...) por esta Conselleria no se autorizan técnicas cinegéticas contrarias a Ley (...) la Comisión abrió al Reino de España un*

expediente que fue cerrado, por lo que consideramos que dichas autorizaciones pueden concederse. Las autorizaciones excepcionales de captura de aves fringílidas se atienen a los cupos que establece el Ministerio (...)".

IX. USO DEL VALENCIANO

1. Introducción

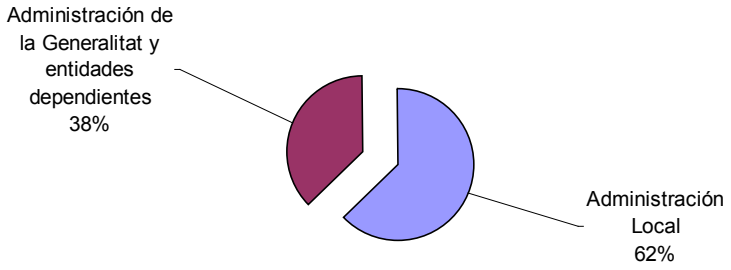
En el presente ejercicio, el número de quejas que los ciudadanos han formulado ante el Síndic de Greuges relativas al uso del valenciano asciende a 72, cantidad inferior a las que tuvimos ocasión de analizar a las presentadas durante los años 2010, 2011 y 2012, que fueron respectivamente 1.938, 2.045 y 153.

La Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, Ley 4/1983, de 23 de noviembre, entró en vigor hace más de 30 años y, pese a ello, el Síndic de Greuges, aunque en menor medida, se ha visto obligado, al igual que en ejercicios anteriores, a recordar a las Administraciones públicas valencianas la necesidad de adaptar al valenciano sus páginas web institucionales, la señalización de los servicios públicos, tanto exterior como interior, y la señalización viaria, así como el derecho de los ciudadanos a ser atendidos en los servicios públicos en cualquiera de las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, valenciano o castellano, y a que el personal directamente encargado de atención a los ciudadanos tenga conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado, y también la exclusión del valenciano en formularios, modelos oficiales, campañas publicitarias, institucionales, etc.

Se analizan en este apartado aquellas quejas que en lo que respecta al uso del valenciano han tenido mayor significación a lo largo del año 2013.

2. Uso del valenciano en cifras

Área de uso del valenciano	Quejas
Administración Local	45
Administración de la Generalitat y entidades dependientes	27
Total área de uso del valenciano	**72**



3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales

La legislación vigente respecto al uso del valenciano es clara y terminante, y no admite interpretación alguna, y ya la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo, a fin de superar la todavía desigualdad respecto del castellano.

Y de ahí que el Síndic de Greuges, como garante de los derechos fundamentales recogidos en los Títulos I y II de la Constitución Española y del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, y entre ellos, los derechos lingüísticos de los valencianos, venga dirigiendo a las Administraciones públicas autonómicas y locales, así como a las Corporaciones e Instituciones públicas que de ellas dependen, recomendaciones o sugerencias y recordatorios de deberes legales para que revisen sus respectivas páginas web, de suerte que puedan ser visitadas tanto en castellano como en valenciano, habida cuenta que la citada Ley, en su Título III, reconoce el derecho de todos los ciudadanos a ser informados por los medios de comunicación tanto en valenciano como en castellano, y a utilizar indistintamente las dos lenguas, y esta obligación, no hay duda de que debe extenderse a los nuevos medios de comunicación y a las nuevas realidades tecnológicas.

La Disposición Tercera de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano establecía un plazo de tres años, a partir de su entrada en vigor, para que la Administración pública valenciana adoptase sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística, y es por ello que el Síndic de Greuges resolvió la admisión de las quejas cuyo núcleo central era la exclusión del valenciano en páginas web institucionales, tal como fue el caso de la queja nº 1317844, en la que el interesado sustancialmente denunciaba la exclusión del valenciano en una página web de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

En contestación a nuestra petición de informe dicha Conselleria nos indicó que *"(...) a fecha de hoy se están actualizando y modificando alguno de los contenidos de la página de calidad del aire; por tanto, todos aquellos contenidos que definitivamente se vayan a mostrar en la página, tanto referida a la calidad del aire como al programa de vigilancia intensiva de los niveles de ozono troposférico (PREVIOZONO), se procederá, lo antes posible, a su correcta visualización en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad (...)"*.

Los argumentos esgrimidos por la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente fueron cuestionados por el Síndic de Greuges, pese a que esta Institución es consciente de los esfuerzos económicos que comporta configurar páginas web oficiales y adaptarlas a la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana, pero no hay duda sobre la manifiesta obligación de las Administraciones públicas valencianas, desde un punto de vista lingüístico, de adecuar las vías o los medios de comunicación con los administrados y de facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas, tal como establecen la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, cooficialidad que ha de quedar patente en todas las manifestaciones de la Administración Pública, a fin de evitar cualquier forma de discriminación lingüística.

En la queja referida, además, durante la tramitación surgió otra cuestiónsobre la que el Síndic de Greuges no evitó pronunciarse, y es la relativa al adecuado respeto de los

derechos lingüísticos de los ciudadanos. Y en la misma, el expediente se inició como consecuencia de un escrito dirigido por esta Institución al interesado íntegramente redactado en valenciano, en consecuencia, la petición se informe que se realizó fue en la lengua elegida por los interesados, esto es, el valenciano.

Sin embargo, el informe remitido por la Conselleria afectada estaba redactado íntegramente en castellano.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que adoptase las medidas necesarias para que los contenidos de la página web cuestionada estuvieran redactados en las dos lenguas, valenciano y castellano.

Asimismo le recordamos el deber legal que la Constitución Española y la legislación vigente autonómica impone a los poderes públicos de respetar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y de utilizar en todos los procedimientos iniciados a instancia de parte, y en cualquier otra forma de comunicación con ellos, la lengua cooficial elegida por ellos.

En idénticos términos nos dirigimos a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo con ocasión de la tramitación de la queja nº 1314858, y en la que se denunciaba, asimismo, que la página web de Invatur y su perfil en facebook no contaban con versión en valenciano y a la que formulamos una sugerencia para adaptar la citada página y el correspondiente perfil en facebook a la cooficialidad lingüística vigente.

A los Ayuntamientos de La Nucía, Biar, Alcoi, entre otros, también formulamos diversas recomendaciones y sugerencias para que, en función de sus disponibilidades presupuestarias adaptasen sus páginas web respectivas y pudieran ser visitadas también en valenciano (quejas nºs 1316805, 1303915 y 1313502).

Las distintas Administraciones a las que nos hemos dirigido aceptaron, prácticamente en su totalidad, nuestros pronunciamientos, si bien, al igual que en años anteriores, nos manifestaron como inasumible la confección, en estos momentos de crisis económica, de páginas web bilingües, habida cuenta de la escasez de recursos de muchas Administraciones, sobre todo, municipales, que obliga a racionalizar los recursos y priorizar las inversiones.

4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano

En la queja nº 1317389, la persona interesada consideraba que la nueva rotulación viaria de Benicarló, exclusivamente en castellano, suponía una vulneración de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, así como del régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunidad.

En la Resolución que le dirigimos al Consistorio, le recomendamos que, en futuros trabajos de rotulación viaria, y en el marco de sus competencias, y atendiendo a que Benicarló es un municipio de predominio lingüístico valenciano, activase los

mecanismos necesarios para prevenir, con carácter preferente y de conformidad con su disponibilidad presupuestaria, el valenciano en la rotulación viaria.

Asimismo, le recordamos el deber legal de respetar en todos los procedimientos iniciados a instancia de parte el derecho que asiste a cualquier ciudadano, en sus relaciones con la Administración, a elegir la lengua en la que desea que se produzcan las comunicaciones y la tramitación de los expedientes, del que surge el correlativo deber de la Administración de respetar esta elección y de emplear, a lo largo del procedimiento, la lengua elegida, y ello de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano.

En idénticos términos nos pronunciamos en la queja nº 1314025, y en la que también dirigimos al Ayuntamiento de Benidorm una Resolución, que puede consultarse en toda su extensión visitando nuestra página web, o en la queja nº 1212562, respecto a la Mancomunidad Intermunicipal Vall de Pop, relativa a la instalación monolingüe de paneles informativos y señalización de itinerarios turísticos y promocionales, rutas de senderismo, etc., y a fin de que no excluyeran el valenciano.

5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana declara que la lengua propia de nuestra Comunidad es el valenciano, lengua oficial igual que lo es el castellano, y que nadie puede ser discriminado por motivo de su lengua.

De ahí que en desarrollo de las previsiones estatuarias, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dedique el Capítulo I del Título I al uso del valenciano en la Administración pública.

Y el artículo 2 de dicha Ley señala que todos los ciudadanos tienen derecho a conocer y usar el valenciano, tanto oral como por escrito, en las relaciones privadas y en las instancias públicas, y reitera el artículo 10 que en el territorio de la Comunidad Valenciana todos los ciudadanos tienen derecho a dirigirse y a relacionarse con la Generalitat Valenciana, los entes locales y el resto de carácter público en valenciano.

De hecho, la cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución Española reconoce como lengua oficial de una determinada Comunidad Autónoma no sólo el castellano, sino también la lengua propia de la Comunidad, modificó notablemente el uso, tanto privado como oficial, de las diversas lenguas en el territorio el Estado español, por ello, las Comunidades Autónomas con idioma cooficial propio han legislado en la materia a través de las denominadas leyes de normalización lingüística, a fin de fomentar el uso de la lengua cooficial, especialmente en aquellos ámbitos oficiales: Administración pública, educación, medios de comunicación, etc., y con el objetivo de que alcance cuotas iguales que aquellas que corresponden al castellano como idioma oficial en todo el Estado español.

Pero las actuaciones administrativas han de ser compatibles con el más absoluto respeto a los derechos de los ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano, y que tienen derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas cooficiales en todas las situaciones de

comunicación que puedan darse en las relaciones, tanto sociales como oficiales, sin que en ningún caso puedan ser discriminados por razón de la elección de una u otra lengua cooficial.

En particular, el derecho a la no discriminación por razón de su lengua fue objeto de la queja nº 1316734, en la que se denunciaba que un facultativo del Hospital Comarcal de la Marina Baixa de la Vila-Joiosa le impidió expresarse en valenciano.

Finalizada la correspondiente investigación, recomendamos a la Conselleria de Sanidad que adoptase las medidas necesarias para conseguir el respeto de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, independientemente de cuál fuera su realidad idiomática, de forma que no se produzca en ningún caso discriminación por razón de la lengua y garantizase que los facultativos y el personal sanitario del Hospital citado atendiesen en valenciano a los pacientes que así lo solicitasen.

El respeto de los derechos lingüísticos de los valencianos, de conformidad con la cooficialidad lingüística instaurada en la Comunidad Valenciana, y, concretamente, en lo que hace al derecho a recibir toda la documentación y notificaciones relativas al despido de un trabajador de Radiotelevisión Valenciana (RTVV), tras la regulación de empleo llevada a término en dicho ente, en la lengua elegida por él, en este caso, valenciano, fue el argumento también de la queja nº 1342681, y de la sugerencia emitida al efecto para que remitiera al interesado toda la documentación citada en valenciano. Idéntica pretensión se formuló en la queja nº 1302409.

Por el contrario, la solicitud de recibir las notificaciones en castellano constituyó el eje central de la queja nº 1302003, y en la que una estudiante de la Universidad de Valencia, al impugnar la calificación obtenida en una asignatura, solicitó explícitamente que todo el procedimiento se desarrollara en castellano.

La notificación del recurso interpuesto por la interesada, exclusivamente en valenciano, determinó que se dirigiera al Síndic de Greuges para que instara a la Universidad de Valencia a dirigirle todas las comunicaciones en la lengua cooficial en la Comunidad Valenciana elegida por ella, en este caso el castellano.

Y el Síndic de Greuges dirigió una resolución a dicha Universidad haciendo hincapié en que los ciudadanos valencianos, en sus relaciones con los poderes públicos, tienen derecho (derecho territorial delimitado) a usar la lengua de su libre elección, y este derecho genera en los poderes públicos la correspondiente obligación de adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, para que, en todo caso, el ejercicio de la opción y la eficacia de la elección realizada por los ciudadanos esté plenamente garantizada. La resolución emitida por el Síndic de Greuges al respecto fue aceptada por la Universidad de Valencia y puede consultarse visitando nuestra página web.

X. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

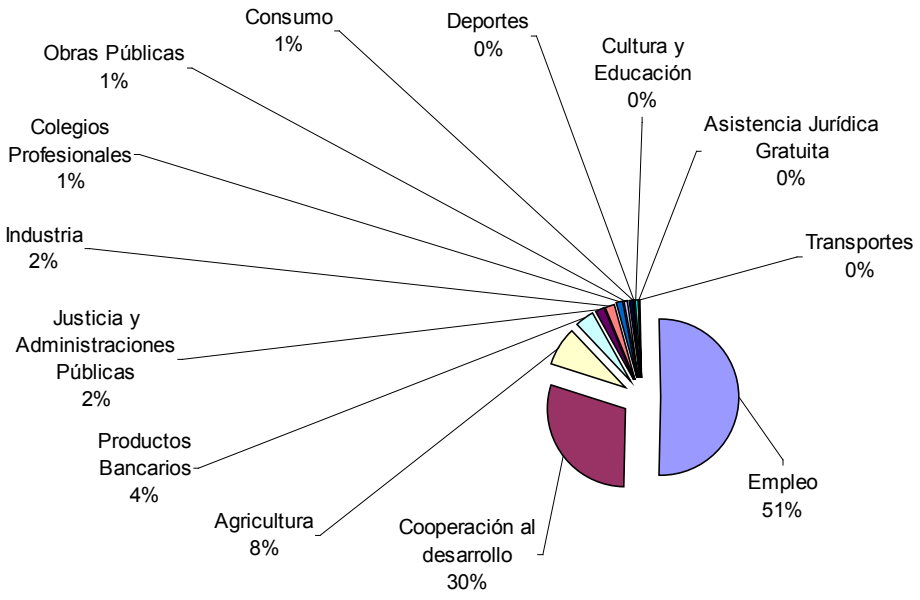
1. Introducción

Se analizan en el presente apartado las quejas que no han podido subsumirse en los capítulos precedentes, atendida la especial casuística y su objeto particularizado; en concreto, se presentaron 1.104 en 2013, frente a las 2.651 en 2012, 5.693 en 2011 y 2.212 quejas en 2010.

En cuanto a la distribución por materias, la mayoría de las quejas presentadas en 2013 se refiere al impago de las subvenciones y ayudas concedidas en materia de agricultura y empleo.

2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

Área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
Empleo	568
Cooperación al desarrollo	337
Agricultura	94
Productos Bancarios	48
Justicia y Administraciones Públicas	22
Industria	20
Colegios Profesionales	17
Obras Públicas	8
Consumo	6
Deportes	5
Cultura y Educación	4
Asistencia Jurídica Gratuita	4
Transportes	4
Total área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	**1137**



3. Agricultura

Respecto a este apartado, la problemática en prácticamente la totalidad de las quejas radica en el impago de distintas subvenciones concedidas por parte de la Conselleria de Presidencia, Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua de la Generalitat Valenciana: ayudas Feader, subvenciones por reconversión varietal de cítricos, por agricultura ecológica, destinadas a programas de desarrollo rural, por renovación del parque de maquinaria agrícola, por la inversión en mejora de las condiciones de transformación y comercialización de los productos agrícolas y de la alimentación, entre otras.

En ese sentido, la autora de la queja nº 1304426, nos manifestaba que con fecha 18 de febrero de 2010, la Directora General de Empresas Agroalimentarias y Desarrollo del Medio Rural, la concedió una ayuda RURALTER-LEADER, por un importe de 7.208,75 €.

Del mismo modo, nos comunicaba que estaba al corriente de todas sus obligaciones para el pago de la subvención que le fue concedida, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había recibido el importe de la misma.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) Esta Conselleria ha efectuado todas las actuaciones administrativas y contables de su competencia para el abono de la ayuda a la que se refiere la interesada. En la actualidad, ya se encuentra contabilizada la propuesta de pago correspondiente por parte de la Agencia Valenciana de Fomento y Garantía Agraria, a la que se dio traslado de esta queja en su condición de organismo pagador de las ayudas FEADER (Ruralter-Leader) (...)".

Del contenido del informe, le dimos traslado a la autora de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

A la vista del informe y para proveer una mejor solución del expediente, solicitamos una ampliación del mismo a la Agencia Valenciana de Fomento y Garantía Agraria, en especial le solicitábamos, como organismo pagador de las ayudas, nos indicara cuándo se haría efectivo al pago de éstas o si se había elaborado un calendario para el abono de las mismas, indicándonos lo siguiente:

"(...) la propuesta de pago de la subvención se encuentra contabilizada por parte de la Agencia, continuando en estos momentos pendiente de pago. Es objetivo prioritario de esta Consellería agilizar al máximo el pago de las ayudas y el resto de compromisos que no se han podido hacer efectivos dentro de plazo por la grave situación económica que está atravesando la Generalitat Valenciana (...)".

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente.

De lo actuado, se desprendía que, a pesar de que la autora de la queja cumplió con todos los requisitos para ser beneficiaria de una ayuda RURALTER-LEADER, la Administración no había abonado las cantidades correspondientes a la misma.

El anterior extremo fue admitido de forma expresa por la Agencia de Fomento y Garantía Agraria. No estamos, pues, ante una cuestión litigiosa.

En este contexto, el Síndic de Greuges es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones Públicas para hacer frente al pago puntual de las subvenciones reconocidas a los ciudadanos durante la grave crisis económica que padecemos.

No obstante lo anterior, consideramos que la acción de la Administración Pública debe limitarse a dotar de crédito el pago de la subvención objeto de la queja, todavía pendiente de pago, ya que la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, establece en su artículo 34.2 que la resolución de concesión de la subvención conllevará el compromiso del gasto correspondiente. Y que "el pago de la subvención se realizará previa justificación, por el beneficiario, de la realización de la actividad, proyecto, objetivo o adopción del comportamiento para el que se concedió en los términos establecidos en la normativa reguladora de la subvención."

Por todo ello, sugerimos a la Agencia Valenciana de Fomento y Garantía Agraria que, con la mayor brevedad posible, procediese al abono de la subvención a que se refería la presente queja, o estableciese una fecha aproximada o un calendario para su pago, ya que consideramos que el retraso de la Administración en el cumplimiento de su obligación de pago podía generar una merma en la economía de la autora de la queja.

Finalmente, se aceptó la sugerencia emitida en el sentido de que se procederá al pago de la subvención concedida tan pronto como las disponibilidades presupuestarias lo permitan.

Del mismo modo, en otros expedientes, ya sea a través de la Administración o bien por parte de los autores de las quejas, nos comunicaban que se había procedido al pago de las subvenciones concedidas.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1317920 nos relataba los siguientes hechos: *"(...) por el mero hecho de ser propietario de unas tierras en el término municipal de Albatera, se me ha considerado miembro de la Comunidad de Regantes. Esas tierras están sin ningún tipo de productividad, y por lo tanto no necesitan riego alguno (...) en 2011 se me pidió que hiciese una derrama de 14.000 € por la instalación del sistema de goteo para el riego de las tierras. Este acuerdo se tomó por Junta de Gobierno y no por Asamblea, con lo cual yo no estaba informado de nada (...) me dirigí por escrito a la Comunidad pidiendo que me eximieran del pago de esa derrama, puesto que yo no era regante, y que no es lo mismo ser regante que ser propietario, pero no hemos obtenido respuesta alguna (...) a pesar de tener la instalación, el goteo no llega, ya que nadie de los alrededores lo está utilizando porque no llega el agua (...)".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Comunidad de Regantes de Albatera, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) el autor de la queja es comunero de la Comunidad de Regantes de Albatera en cuanto a propietario de unas fincas inscritas a su nombre en el censo de la Comunidad con derecho a riego.

Las Comunidades de Usuarios, vienen obligadas a la ejecución de las obras e instalaciones que la Administración les ordene para evitar el mal uso del agua o el deterioro del dominio público hidráulico.

La Comunidad de Regantes de Albatera ha venido acometiendo y está acometiendo importantes obras de modernización de sus regadíos, para sustituir el riego tradicional, por riego localizado que llegue a todas las fincas inscritas con derecho a riego; obras declaradas de interés general.

La ejecución de tales obras se ha aprobado en Juntas Generales, convocadas al efecto, donde también se han venido aprobando la imposición de derramas para hacer frente a las mismas, con cargo a los comuneros, y en proporción a la superficie de las fincas propiedad de cada uno.

El autor de la queja, como comunero de la Comunidad, ha venido siendo convocado a las distintas Juntas Generales celebradas al igual que el resto de los comuneros. Las obras van a beneficiar a las fincas de su propiedad, independientemente de que se encuentren o no plantadas en la actualidad.

Debe contribuir en la proporción que le corresponde, y en la cuantía que se decide anualmente en las Juntas Generales.

Las obras se están llevando a cabo en distintas fases (...) el sector donde tiene su finca aun no cuenta con riego localizado pero sí se puede continuar regando mediante riego tradicional. Tal extremo no es obstáculo para que tenga que contribuir, en la proporción que le corresponde (...) próximamente se instalará el riego localizado para el sector o paraje donde se encentra la finca de autor de la queja.

La Comunidad de Regantes le ha exigido también el pago de derramas de periodos anteriores, igualmente acordadas, que abarcan el periodo exigible, y en base a las facultades que legalmente corresponden a las Comunidades de Regantes y al evidente principio de igualdad.

Todo lo anterior se le ha explicado verbalmente, y en distintas ocasiones al autor de la queja, sin que por otra parte haya interpuesto recurso o reclamación contra las liquidaciones que se le han practicado (...)".

Del contenido del informe, le dimos traslado al autor de la queja, al objeto de que si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente. Del detallado estudio de la queja, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primero: Su disconformidad con el pago de las derramas.

Segundo: La falta de contestación al escrito presentado en fecha 5 de diciembre de 2011, ante la Comunidad de Regantes de Albatera.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, y al no haber aportado el autor de la queja dato alguno que desvirtúe lo informado por la Comunidad de Regantes de Albatera, le informamos que no hemos observado una actuación pública irregular y que la mera disconformidad con los criterios de organización o de funcionamiento de los servicios públicos o las corporaciones de derecho publico, no podía, por sí misma motivar nuestra intervención.

Centrándonos en la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la falta de contestación al escrito presentado en fecha 5 de diciembre de 2011, consideramos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja.

Por ello, sugerimos a la Comunidad de Regantes de Albatera que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Al tiempo de redactar el presente Informe anual estamos a la espera de recibir la contestación sobre la aceptación de nuestra sugerencia.

Por último, respecto a la queja nº 1213870, que reflejamos en la página nº 387 del Informe anual del año pasado, la Comunidad de Regantes de Catral aceptó nuestra recomendación de que contestara al recurso de reposición interpuesto por un regante.

4. Asistencia jurídica gratuita

El autor de la queja nº 1317658 manifestaba que remitió dos escritos de queja al Ilustre Colegio de Abogados de Alicante en fecha 24/5/2013 y 29/6/2013, motivados por la atención que recibió en el Servicio de Orientación Jurídica.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ilustre Colegio de Abogados de Alicante, quien nos indicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) Las quejas planteadas por el mismo sobre varios letrados que le han sido designados en turno de oficio, han seguido los tramites de rigor ante las Comisiones de este Colegio, y se le va informando correcta e inexorablemente de todas las fases (...) si las quejas que se presentan, no se refieren a hechos concretos, que impliquen frases, actos, o conductas puntuales, respaldadas por fechas, lugares, documentos y testigos, no existe expediente que instruir (...) no habiendo queja formal y concretamente realizada no hay expediente que instruir, ni por tanto respuesta obligada al peticionario (...)".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente.

Por un lado, los Colegios Profesionales (como ocurre con el Ilustre Colegio de Abogados de Alicante, el cual se encuentra incorporado al Consejo Valenciano de

Colegios de Abogados) forman parte de la denominada Administración Corporativa. El Síndic de Greuges tiene competencias para revisar la actuación de los Colegios Profesionales situados en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Valenciana.

El artículo 80 y siguientes del Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía, señala que la responsabilidad disciplinaria de los Letrados puede exigirse ante el Colegio de Abogados al que pertenezca el letrado.

Pues bien, la referida legislación se refiere al Régimen disciplinario de los Colegios Profesionales cuando se produce la vulneración de las normas deontológicas de la profesión y/o de las normas colegiales de los estatutos, remitiéndonos a un procedimiento administrativo disciplinario.

En este sentido, entendemos que el ejercicio o no de la potestad disciplinaria por la actuación de sus colegiados corresponde al Colegio Profesional, de tal forma que la mera discrepancia o desacuerdo con el contenido de una resolución administrativa no puede, por si solo, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

Por tanto, en el presente expediente de queja se planteaba, esencialmente, la falta de contestación a la queja presentada por el interesado.

El Reglamento de procedimiento disciplinario de la Abogacía aprobado por el Pleno del Consejo General de la Abogacía el día 27 de febrero de 2009, en su articulo 6.1, establece que "presentada una denuncia, cuando se considere que carece manifiestamente de contenido deontológico o es inverosímil o mendaz, podrá decretarse su archivo sin más trámite. La resolución que disponga el archivo se notificará al denunciante para su conocimiento."

Por otro lado, el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que:

"La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación".

Del mismo modo, el artículo 89 de la mencionada Ley, establece que:

"La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el Ordenamiento Jurídico o manifiestamente carentes de fundamento.

El artículo 58 de la mencionada Ley, nos informa que *"se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses".*

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho; sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación sobre la aceptación o rechazo de la recomendación dirigida al Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Alicante en el sentido de que, en situaciones como la analizada, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 6 del Reglamento de procedimiento disciplinario de la abogacía aprobado por el pleno del Consejo General de la Abogacía el día 27 de febrero de 2009, así como del artículo 42, 58 y 89 de la referida Ley 30/1992.

Finalmente, en relación con la queja nº 1205691, que reflejamos en la página nº 390 del Informe anual del año pasado, la Conselleria de Gobernación y Justicia aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, se promuevan las actuaciones necesarias ante la Conselleria de Hacienda y Administración Pública para abonar, a la mayor brevedad posible, las cantidades que se adeudan a los letrados y procuradores que prestan servicios en el turno de oficio.

5. Colegios profesionales

El autor de la queja nº 1300075 nos indicaba que *"(...) presentó por registro de entrada en el Colegio de Abogados de Valencia, una queja contra una letrada, motivo por el cual recibió con fecha 26/1/2011, la correspondiente apertura del expediente (...) 1/2/2012 contacto telefónicamente con el Departamento de Deontología del Colegio de Abogados de Valencia y me informan que la persona que tramitaba mi expediente había causado baja laboral y que éste se encontraba paralizado al no haberlo retomado ninguna otra persona perteneciente a dicho Departamento (...)".*

Admitida a trámite la queja solicitamos informe al Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) la referida queja tuvo entrada en este Ilustre Colegio el pasado 18 de noviembre de 2010, dándose traslado de la misma a la Letrada en fecha 10 de diciembre del mismo año (...) quien el día 23 de diciembre de 2010, presentó escrito de alegaciones. En fecha 3 de diciembre de 2010 se acuerda acusar recibo del escrito de queja informándole del inicio del expediente (...) dicho acuerdo no pudo ser notificado personalmente al ser devuelto por "ausente" por dos veces, siendo notificado finalmente en fecha 26 de enero de 2011.

La Comisión Deontológica acordó en fecha 28 de febrero de 2012, la incoación del expediente disciplinario; dicho acuerdo fue notificado al autor de la queja en fecha 2 de abril. En fecha 17 de abril de 2012 se acuerda dar traslado al reclamante del escrito de alegaciones efectuado por la letrada.

Dicho acuerdo es notificado personalmente al autor de la queja en fecha 31 de mayo de 2012, tras dos intentos fallidos de notificación por "ausente". En fecha 12 de junio de 2012, tiene entrada en este Ilustre Colegio escrito cumplimentando el trámite conferido.

En fecha 18 de diciembre de 2012, se dicta Propuesta de Resolución proponiendo el archivo del expediente por haber quedado desvirtuados los hechos imputados, siendo aprobada en sesión ordinaria en fecha 9 de enero de 2013 (...)".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

No obstante, con respecto a la demora en la resolución del expediente, considerábamos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja.

De lo actuado se desprendía que se interpuso un escrito de queja en fecha 18/11/2010, y en fecha 9/1/2013 se aprobó la propuesta de resolución proponiendo el archivo, es decir, se resolvió más de 25 meses después.

Al respecto, el Reglamento de Procedimiento Disciplinario, en su artículo 8.7, establece que *"salvo que legalmente este establecido otro plazo, el expediente disciplinario deberá resolverse en el plazo máximo de seis meses"*.

El Ilustre Colegio de Abogados de Valencia aprobó el procedimiento disciplinario en los artículos 75 a 77 de sus Estatutos, estableciendo en este último, un plazo para la resolución de los expedientes disciplinarios por faltas graves y muy graves de un año y de seis meses para las leves, desde su inicio.

Por ultimo, esta Institución entendía que la actuación desarrollada por ese Colegio no se realizó dentro de los parámetros recogidos en la regulación que le es de aplicación, incumpliendo por tanto su obligación de resolución en plazo.

El Ilustre Colegio de Abogados de Valencia aceptó nuestra recomendación consistente en que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 75 a 77 del texto que contiene la regulación del procedimiento para el ejercicio de la facultad disciplinaria de ese Colegio.

6. Consumo

El autor de la queja nº 1316991 nos expresaba que había solicitado la baja del servicio eléctrico por cambio de domicilio. Posteriormente, le cortaron el suministro 12 días antes de lo solicitado, y desde la compañía suministradora no quisieron solucionar el problema.

En ese sentido, presentó una reclamación ante Gas Natural FENOSA, y esta le contestó que la culpa de ese corte de suministro era de Iberdrola, ante esa respuesta el ciudadano les informó que el contrato lo tenía con ellos, es decir, con Gas Natural FENOSA y no con la otra compañía suministradora.

Finalmente ante esa respuesta, el autor de la queja presentó una reclamación ante el Servicio Territorial de Comercio y Consumo, ante la cual, le remitieron a la vía judicial, ya que la empresa no se avenía a un acuerdo amistoso.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) el 28 de marzo de 2013 se recibe reclamación relativa a la solicitud de baja en el servicio de electricidad del domicilio (...) el 8 de abril se hace acuse de recibo de la reclamación comunicando al usuario que se inician las actuaciones oportunas de las que se informara en su momento (...) el 22 de abril se da traslado del escrito presentado por el ciudadano a Gas Natural solicitando su colaboración para la obtención de una solución equitativa para las partes (...l 31 de mayo se recibe escrito de contestación de la empresa reclamada en el sentido que no han existido irregularidades en relación con el corte realizado (...) se hace constar que la empresa Gas Natural no esta adherida al Sistema Arbitral de Consumo (...) el 13 de junio se da traslado de la respuesta recibida por la empresa, comunicando que la parte reclamada no se aviene a un acuerdo amistoso tras la mediación efectuada, indicando la posibilidad de ejercer las acciones legales oportunas en vía judicial (...)".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente de queja.

La Junta Arbitral de Consumo es un organismo que funciona como vía alternativa a los tribunales ordinarios y que resuelve los conflictos en materia de consumo; se trata de un sistema alternativo a la vía judicial al que se puede acudir para resolver conflictos que pueden surgir entre consumidores o usuarios y empresarios, comerciantes o prestadores de servicios.

En ese sentido, las resoluciones emitidas por este organismo tienen carácter vinculante y ejecutivo para las partes. Por ello, las Juntas Arbítrales son un importante instrumento al que cada vez se acogen más ciudadanos como método para resolver de manera satisfactoria sus reclamaciones.

No obstante lo anterior, según nos comunicaba en su informe la citada Conselleria, Gas Natural no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, de tal forma que ésta podía decidir no someterse al mismo, como así hizo.

Desde esta Institución consideramos que todas las empresas que gestionan servicios públicos de interés general o universales destinados a consumidores finales en régimen

de derecho privado, deben de estar adheridas al Sistema Arbitral de Consumo; la Administración no puede permanecer ajena a la obligación de fomentar la solución de los conflictos en materia de consumo a través de formulas de resolución extrajudiciales.

La normativa vigente a nivel valenciano en materia de consumo está constituida por la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Valenciana, y demás normas de desarrollo, y en su artículo 80 nos informa de lo siguiente:

"Las entidades o empresas que conformen el sector público de la Comunitat Valenciana, que provean bienes, productos, servicios, actividades o funciones destinados a consumidores finales en régimen de derecho privado, presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, previo acuerdo del órgano de gobierno correspondiente de la entidad.

Las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las entidades o empresas que gestionen servicios públicos, servicios de interés general o servicios universales en régimen de concesión administrativa o que resulten adjudicatarias de contratos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo.

La Generalitat considerará la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

Las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben tener en cuenta la adhesión al arbitraje de consumo en el otorgamiento de ayudas y subvenciones a las empresas y a los establecimientos que ofrezcan bienes o servicios a los consumidores y usuarios".

Entre esas normas de desarrollo de la Ley autonómica 1/2011, mencionada anteriormente, se encontraba el Decreto del Consell 132/1989 por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Las sanciones administrativas constituyen uno de los principales instrumentos de los que se sirven las Administraciones Públicas para garantizar la normativa de consumo y proteger de este modo a la parte más débil, es decir, al consumidor.

El ejercicio de la potestad sancionadora sólo debe ejercitarse como último recurso de la misma y para aquellos supuestos en que el resto de procedimientos utilizados (como podría ser el intento de mediación) resulten infructuosos. Es, pues, en este momento, y no antes, cuando debía entrar en juego la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, muchos de los posibles incumplimientos de las normas en materia de consumo no son, en principio, de una entidad suficiente que hagan que dichas infracciones debiesen ser castigadas como ilícitos penales, sino como meras sanciones administrativas.

Pues bien, a la vista de la normativa citada y de los hechos expuestos, entendemos que los derechos del autor de la queja no fueron suficientemente tutelados por esa Administración.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Economía, Industria, Empleo y Turismo sobre la aceptación o rechazo de las siguientes recomendaciones:

- Valorase la posibilidad, para así poder ofrecer a los ciudadanos procedimientos eficaces de protección de sus derechos como consumidores, de un acuerdo para que las empresas que tuviesen por objeto proveer bienes, productos, servicios, actividades o funciones dirigidas a consumidores finales, se adhieran al sistema arbitral de consumo en concordancia con lo establecido en el artículo 80 de Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, anteriormente mencionado, de tal forma que las juntas arbitrales de consumo actuasen como agentes del sistema de protección y defensa de los mismos.

- Estudiase y valorase la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio, en el caso que nos ocupaba, de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa.

Para concluir con este epígrafe, resta señalar que, en relación con la queja nº 1211974, que reflejamos en la página nº 394 del Informe anual del año pasado, la Conselleria de Economía, Industria, Empleo y Turismo aceptó nuestra recomendación de que estudiase y valorase la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa.

Los hechos se referían a la falta de respuesta respecto de una reclamación en materia de consumo presentada ante el Ayuntamiento de Oropesa del Mar, quien, a su vez, al parecer, la había remitido a la citada Conselleria.

7. Cooperación al desarrollo

El autor de la queja nº 1200069, a la que se acumularon numerosas quejas más, manifestaba que representa a 109 organizaciones no gubernamentales y la Campanya Pobresa Zero de la Comunitat Valenciana, a la cual están adheridas 175 entidades, y que habían organizado conjuntamente diversos actos reivindicativos contra los recortes en cooperación al desarrollo y el incumplimiento de la Ley Valenciana de Cooperación.

Del mismo modo, y dentro de la misma campaña, desde el mes de mayo hasta julio de 2010, la Coordinadora Valenciana de ONGD y la Campanya Pobresa Zero de la Comunitat Valenciana organizaron una campaña de recogida y entrega de solicitudes por registro de entrada, de personas a titulo individual y de organizaciones, dirigidas a Presidencia de la Generalitat Valenciana, en las que solicitaban lo siguiente:

"Que la Generalitat, de acuerdo con lo especificado en la Ley de Cooperación al Desarrollo de la Comunidad Valenciana y el Pacto Valenciano contra la Pobreza, cumpliese el compromiso de destinar el 0.7 % de los presupuestos consolidados de la Generalitat Valenciana a la Ayuda Oficial al desarrollo en los presupuestos para el 2011. Que se ejecutase la totalidad del presupuesto destinado a la cooperación internacional al desarrollo".

Del mismo modo, nos informaba que se recogieron mas de 1.000 solicitudes que se entregaron a Presidencia de la Generalitat Valenciana.

El autor de la queja, nos adjuntaba unos escritos dirigidos a la entonces Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, en los que solicitaban información con el objetivo de realizar informes de seguimiento del Pacto Valenciano contra la Pobreza.

Por ultimo, el autor de la queja nos comunicó que no se había cumplido el compromiso de destinar el 0.7 % a la ayuda oficial al desarrollo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la entonces Conselleria de Justicia y Bienestar Social, quien nos comunicó, ente otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) no solo es la Dirección General de Integración y Cooperación quien está comprometida, sino que es la Generalitat quien lo está (...) en la Ley 17/2010, de 30 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para 2011 se comprometieron más de 88 millones de euros (adjuntándonos el desglose por Consellerias) en proyectos que los distintos departamentos del Gobierno Valenciano destinaron a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas y del Pacto Valenciano contra la Pobreza. Se puede concluir que el Gobierno Valenciano ha destinado en 2011 el 0,7 % de su presupuesto consolidado a Ayuda Oficial al Desarrollo, dando así cumplimiento a lo dispuesto tanto en el art. 21 de la Ley 6/2007, como en el Pacto Valenciano contra la pobreza (...)".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo. A la vista del referido escrito de las alegaciones y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, por parte del Síndic de Greuges se solicitó a la entonces Conselleria de Justicia y Bienestar Social una ampliación del informe inicial.

En ese sentido, la mencionada Conselleria nos comunicó lo siguiente:

"(...) La Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, modificada por la Ley Orgánica 4/2012, de 28 de septiembre, consagra la estabilidad presupuestaria como un instrumento indispensable para garantizar la financiación adecuada del sector publico y los servicios públicos de calidad sobre los que descansa el sistema de bienestar, y para atender los compromisos financieros. Los que fija la citada Ley Orgánica, son de obligado cumplimiento; lo que, unido a la existencia de necesidades sociales, absolutamente inaplazables, que requieren atención prioritaria conlleva que, actualmente y con carácter transitorio, no sea posible destinar el 0.7 % del presupuesto de la Generalitat a la Cooperación al Desarrollo (...)".

Del contenido de este ultimo informe le dimos traslado al autor de la queja, para que si lo consideraba oportuno presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó ratificándose en su escrito inicial de queja.

Del detallado estudio de la queja, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

- Primera: el incumplimiento de la Ley 6/2007, de 9 de febrero, de Cooperación al Desarrollo de la Comunitat Valenciana.

- Segunda: la falta de contestación a las solicitudes presentadas por la Coordinadora Valenciana de ONGD en fechas 14/7/2010 y 20/7/2010, así como los escritos de fecha 9/7/2010 y 8/11/2011.

La Ley 6/2007, de 9 de febrero de la Generalitat, de Cooperación al Desarrollo de la Comunidad Valenciana, establece, en sus artículos 21 y 22, lo siguiente:

"Los proyectos de leyes de presupuestos de la Generalitat remitidos por el Consell a Les Corts fijarán anualmente los créditos destinados a la cooperación al desarrollo, de acuerdo con las orientaciones contenidas en el plan director y en los respectivos planes anuales, con un importe mínimo equivalente al 0.7 % de los presupuestos de la Generalitat para cada ejercicio.

Los créditos presupuestarios consignados en los programas de cooperación al desarrollo que no se ejecuten dentro del ejercicio presupuestario correspondiente, podrán incorporarse de forma adicional a la misma partida presupuestaria consignada en los presupuestos del ejercicio siguiente.

El Consell puede financiar, mediante ayudas o subvenciones, los programas y los proyectos de los agentes de cooperación internacional al desarrollo.

La aplicación del régimen de reintegros de las ayudas o subvenciones concedidas en materia de cooperación al desarrollo se ajustará a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley de Hacienda Publica de la Generalitat, así como a lo establecido en los preceptos de carácter básico recogidos en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones".

Desde esta Institución, somos conscientes de los efectos devastadores que esta provocando la actual crisis económica, incrementados con los recortes de austeridad que implantan los distintos gobiernos de cada comunidad autónoma para poder controlar sus presupuestos. Dichos recortes están teniendo una repercusión en el conjunto de la población, siendo más significativa sobre miles de personas que viven en extrema pobreza no solo en la Comunidad Valenciana o en España, sino en todo el mundo.

Los distintos gobiernos tanto de las comunidades autónomas como de los distintos países afectados por la crisis, argumentan que no existen alternativas a los recortes, pero es posible que quepa la posibilidad de que en otras áreas del presupuesto se pudiesen recortar sin tantas repercusiones negativas para los más pobres tanto de la Comunitat como del resto del Mundo, pudiendo ser posible que se cumpla con el objetivo marcado del 0.7 %.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la falta de contestación a las solicitudes presentadas por la Coordinadora Valenciana de ONGD en fechas 14/7/2010 y 20/7/2010, así como los escritos fecha 9/7/2010 y 8/11/2011, recordamos que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación y que cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo para recibir la notificación, éste será de tres meses.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y lo mínimo que ha de ofrecer al mismo es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato contenido en el artículo 103 de la Constitución, exigiendo una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución en su artículo 9.3.

Finalmente, la Conselleria de Bienestar Social aceptó las siguientes recomendaciones:

- Cumplir, en la medida de lo posible, con el compromiso firmado del 0.7 % a la Ayuda Oficial al Desarrollo, o que en su defecto, el porcentaje destinado se vea incrementado paulatinamente, según las posibilidades presupuestarias, en detrimento de otras partidas en las que su disminución no suponga repercusiones negativas para la población valenciana.

- Contestar cuanto antes a los escritos presentados por los ciudadanos.

8. Cultura

La asociación autora de la queja nº 1312754, se dirige a esta Institución denunciando la situación de discriminación y desigualdad en la que se encuentran actualmente los artistas visuales en la Comunidad Valenciana. Nos relatan los siguientes hechos:

"(...) Se ha convertido en una práctica habitual por parte de las instituciones públicas de la Comunidad (Consorcio de Museos, IVAM y diversos Ayuntamientos) el no remunerar de ninguna forma a los artistas que participan en las exposiciones, siendo éstos los únicos profesionales de todo el proceso expositivo a los que deliberadamente se les niega un pago por su trabajo. Esta situación vulnera los derechos de los artistas (...) es responsabilidad de las instituciones el dar ejemplo de esas buenas prácticas profesionales, así como hacer sostenible el tejido creativo. Según el Manual de las buenas prácticas, el artista debe de percibir por cada proyecto expositivo en el que participa un 15% del presupuesto total. Sin embargo, esto no se pone en práctica en las instituciones valencianas, y en ningún caso se les informa a los artistas de cuáles son los presupuestos destinados a cada exposición. Esta situación es insólita y creemos

que o cobran todos los profesionales o ninguno, ya que si no estamos incurriendo en un caso de evidente discriminación (el subrayado es nuestro) (...) el artista tiene una serie de obligaciones fiscales a ojos de la Administración pública. La agencia tributaria le reconoce como un profesional que realiza una actividad económica, y esa actividad no sólo consiste en la venta de obras, sino también en la cesión de derechos de explotación, de difusión y de exposición, los cuales tienen un precio en el mercado, al margen de la compra del objeto artístico. Por lo tanto no es admisible que los museos y salas de exposiciones públicas hagan caso omiso de la ley (...)".

La asociación autora de la queja nos relataba que *"(...) las Asociaciones profesionales de las artes visuales (críticos, galeristas y artistas) de la Comunidad Valenciana mantuvieron una reunión con el Secretario Autonómico de Cultura en la que le trasladamos verbalmente numerosos aspectos que nos preocupaban y que nos siguen preocupando. En aquella reunión nos solicitó la elaboración de un informe por escrito. Tras un proceso de trabajo materializamos su petición y le remitimos un documento de doce páginas en el que se sintetizaban los principales aspectos de la situación del sector del arte valenciano. El día 13/07/2012 mantuvimos con él una segunda reunión para tratar personalmente los epígrafes recogidos en el informe mencionado, añadiendo que se mostró receptivo con las propuestas del sector y asumió activar algunas de las mismas, entre ellas la remuneración a los artistas y la firma de contratos con los mismos. Asimismo, les indicaron que en los aspectos relacionados con el Consorcio de Museos se dirigieran al Director Gerente del Consorcio (...) le remitimos una carta el 25/03/2013 solicitando una reunión para ponerle al corriente de la situación en la que nos encontramos, pero desde entonces, aún estamos esperando una fecha de reunión o una respuesta. Solicitan la mediación del Síndic de Greuges (...) debido a la situación de estancamiento en las promesas incumplidas por parte de los representantes de Consorcio de Museos y la Secretaría Autonómica de Cultura, añadiendo que (...) nuestra posición ha sido siempre la de diálogo y buena voluntad para que se avance en la justa remuneración del artista, que, a pesar de ser la parte fundamental e imprescindible de cualquier proyecto expositivo, es la única parte que no cobra por su trabajo (...)".*

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de la presente queja.

9. Deportes

El autor de la queja nº 1213939, sustancialmente, manifestaba que remitió un escrito al Excelentísimo Ayuntamiento de l'Olleria exponiendo un proyecto deportivo para su ciudad, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había obtenido respuesta expresa.

Del mismo modo, nos comunicaba que l'Olleria Athletic Club de Futbol, al cual pertenece, recibía un trato discriminatorio con respecto al resto de clubes del pueblo, y por otro lado, nos informaban que existía otro campo de fútbol, el cual no se utilizaba, estando dispuesto el mencionado club a pagar los gastos que se derivasen de la utilización del mismo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de l'Olleria, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) no es cierto que no se haya contestado el escrito presentado por "l'Olleria Athletic Club de Fútbol", el día 5 de octubre de 2012, ya que según se desprende de la documentación adjunta, este fue contestado el día 31 de octubre de 2012, firmando el receptor del mismo. No es cierto que tenga un trato discriminatorio con respecto al resto de clubes del pueblo. Por otra parte, es cierto que desde la puesta en funcionamiento del campo de fútbol de césped artificial, el antiguo campo de futbol, de césped natural, ha dejado de ser utilizado, por decisión municipal. De hecho, no es utilizado por nadie desde entonces, por cuanto esta pendiente de ser acondicionado, con la inversión que ello supone, y regular su uso (...)".

Del contenido del mismo, le dimos traslado al autor de la queja, para que si lo consideraba oportuno presentase escrito de alegaciones cosa que realizó, en el siguiente sentido: *"(...) el Ayuntamiento no ha contestado a cuestiones tales como:*

- ¿Por qué L'Olleria C.F., no paga nada por la utilización del campo de fútbol de césped artificial, siendo un club privado como nosotros?

- ¿Por qué se nos niega concedernos un hueco para entrenar a nuestro club, siendo privado como ellos?

- ¿Por qué el Ayuntamiento no nos deja utilizar el campo de fútbol de césped natural tanto para partidos como para entrenamiento?

- ¿Por qué el L'Olleria C. F. puede cambiar su horario deportivo a su antojo y a nosotros tardan semanas en contestar sin llegar a nada?

-¿Por qué el Ayuntamiento de l'Olleria no nos ha presentado a los habitantes, en la presentación de las escuelas deportivas junto al L'Olleria C.F, sabiendo de nuestra existencia? (...)".

A la vista del referido escrito de las alegaciones y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, por parte del Síndic de Greuges se solicitó al Ayuntamiento de l'Olleria una ampliación del informe inicial, en especial, interesaba conocer la veracidad de las alegaciones presentadas por el autor de la queja.

En ese sentido, el mencionado Consistorio, nos comunicó, ente otras cuestiones, lo siguiente:

"(...)- A la cuestión de por qué L'Olleria no paga nada por la utilización del campo de fútbol:

El L'Olleria existe desde hace al menos 83 años. Durante todo ese tiempo, el Ayuntamiento siempre ha mantenido una colaboración con el L'Olleria C.F., en sus categorías juvenil y amateur, con la finalidad de fomentar ente los jóvenes el deporte.

Desde hace 20 años, con la creación de las Escuelas Deportivas Municipales, la colaboración entre el Ayuntamiento de L'Olleria y el L'Olleria C.F., se potenció en

mayor medida, de forma que todos los alumnos de los equipos federados de las Escuelas Depotivas tienen la licencia de la Federación Valenciana de Fútbol como jugadores de L'Olleria C.F. De esta forma, los equipos del L'Olleria C.F., categorías juvenil y amateur, se incardinan en la organización y estructura de las Escuelas Deportivas, lo que hace que los alumnos de estas escuelas puedan ir ascendiendo de categoría hasta poder jugar en el primer equipo.

Por otra parte, en la temporada 1986-1987 el L'Olleria realizó una importante inversión en el campo de fútbol sufragando el coste total (...).

En una reunión mantenida con el representante del L'Olleria Athletic Club, antes del inicio de la temporada 2012-2013, se invitó a dicho club a formar parte de la estructura de las Escuelas Deportivas Municipales (...) El representante del L'Olleria Athletic Club rechazó dicha invitación alegando que ellos eran un club privado de amigos y que en su equipo jugarían quienes ellos quisieran.

- A la cuestión de por qué se le niega al L'Olleria Athletic Club un hueco para entrenar siendo un club privado como L'Olleria C.F.:

Mediante escrito de fecha 18/9/2012 se le indicaba expresa y claramente al promotor de la queja que para los partidos oficiales se les asignaba los domingos a las 10:00 horas, sin perjuicio de que, previa petición, con tiempo suficiente para poder programar las distintas actividades, se les pudiera asignar otro horario.

- A la cuestión de por qué el Ayuntamiento no deja utilizar a L'Olleria Athletic Club el campo de fútbol de césped natural, se le contesta mediante escrito de fecha 25/10/2012 y otro con fecha salida 15/1/2013, en el sentido de que dicho campo no va a ser utilizado por nadie, por falta de ordenanza reguladora y por el elevado coste que supone el acondicionamiento y posterior mantenimiento (...) a lo que se añade el Plan de Ajuste Económico aprobado a este Ayuntamiento por el Ministerio de Hacienda.

- A la cuestión de por qué L'Olleria C.F. puede cambiar su horario de competición en función de su propia voluntad y al Club L'Olleria Athletic tardan semanas en contestar sin llegar a nada, se le informó por escrito según informe del concejal de Deportes de 22 de junio de 2012, en el que se le daban recomendaciones para una mejor coordinación de la programación de los partidos de los diferentes equipos de la localidad, recomendaciones que en nada han sido atendidas por el Club presentante de la queja.

Este Ayuntamiento esta fomentando, y va a continuar haciéndolo, la práctica de cualquier deporte, especialmente el de base, como medio de desarrollo de niños y jóvenes, sin discriminaciones de ningún tipo, y siempre buscando los intereses generales de la población frente a los intereses particulares de un grupo o club privado (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

Si el Ayuntamiento manifiesta su deseo de *"fomentar la práctica de cualquier deporte, (...) sin discriminaciones de ningún tipo, y siempre buscando los intereses generales de la población"*, ningún problema debe haber para permitir la utilización de las instalaciones deportivas municipales por parte del L'Olleria Athletic Club de Fútbol, al objeto de permitir una buena planificación y reparto del uso de las instalaciones entre los clubes, acorde con sus necesidades o solicitudes.

Conviene recordar que el deporte, como bien cultural, no es sólo un elemento de mejora de la salud pública, de bienestar social, ni siquiera exclusivamente de calidad de vida; el deporte es además un elemento esencial de convivencia: facilita la comunicación y el asociacionismo en torno a metas e ideales nobles.

El deporte para todos, como expresión de la no discriminación por razones de edad, sexo o cualesquiera otra condición, necesita de una planificación de las instalaciones deportivas que se adapten a las necesidades reales de uso de los distintos colectivos sociales y que permitan un reparto equitativo de su utilización por todas las asociaciones deportivas, municipales o no.

Ordenar, promocionar y coordinar la actividad físico-deportiva de todos los valencianos, desde la consideración del deporte como un derecho ciudadano por cuyo cumplimiento los poderes públicos debían velar, articular y proteger (art. 43.3 de la Constitución Española), es el fin último de la Ley Valenciana 4/1993, de 20 de diciembre, del Deporte, en cuyo artículo 23 se garantiza que los municipios de la Comunitat Valenciana puedan contar con instalaciones deportivas de uso público, sin perjuicio del ejercicio de las competencias que les correspondan a los Ayuntamientos, según lo establecido en la Ley estatal 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Por otra parte, el art. 70 de la Ley estatal 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte, recoge el principio general de que la planificación de las instalaciones deportivas de carácter público deberá realizarse en forma que se favorezca su utilización deportiva polivalente, teniendo en cuenta las diferentes modalidades deportivas, la máxima disponibilidad horaria y los distintos niveles de práctica de los ciudadanos; estas instalaciones deberán ser puestas a disposición de la comunidad para su uso público.

Con apoyo en las anteriores consideraciones, se sugirió al Ayuntamiento de L'Olleria que realizasen las gestiones oportunas de manera ajustada a las necesidades de los diferentes clubes y una correcta planificación de las instalaciones deportivas, con el fin de fomentar el deporte en la población de L'Olleria. El Ayuntamiento aceptó nuestra sugerencia.

10. Empleo

En este epígrafe queremos hacer hincapié a que, a lo largo del año 2013, hemos recibido un número considerable de quejas relacionadas con el impago, por parte de la Administración Publica Valenciana, de las distintas subvenciones destinadas al fomento del empleo estable, primera contratación o creación de empresas, entre otras.

En ese sentido, desde esta Institución, se ha sugerido y recomendado en múltiples ocasiones, el deber de la Administración de pagar esas subvenciones, ya que aquellos valencianos que decidieron salir de las listas del paro mediante la creación de una empresa, ven peligrar éstas debido al impago de la subvención que en su día les concedió el Servef, cerrando en algunos casos aun antes de recibir el pago de la subvención, en cuyo caso deben de abonar el importe percibido (en caso de haberlo percibido) más los intereses de demora.

Por ultimo, debemos informar que durante este año 2013, por parte de la Administración, se ha procedido a abonar el importe de algunas de las subvenciones concedidas, encontrándose aun pendiente de pago un número considerable de autónomos.

A modo de ejemplo, desarrollaremos una de las muchas quejas presentadas con motivo del impago de estas subvenciones.

El autor de la queja nº 1318111 nos indicaba que, con fecha 30 de noviembre de 2011, el Director Territorial de Empleo de Valencia le concedió una subvención destinada a los trabajadores desempleados que creasen puestos de trabajo a través de la actividad empresarial independiente, por un importe de 5.000 €.

Del mismo modo, nos comunicaba que estaba al corriente de todas sus obligaciones para el pago de la mencionada subvención, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no se había hecho efectivo el abono de la misma.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) el autor de la quejaj presentó solicitud de subvención (...) el Director Territorial de Empleo de Valencia dictó resolución en fecha 30 de noviembre de 2011, por la que se concedía al interesado una subvención por importe de 5.000 €, cuyo pago, a fecha de hoy, no consta que haya sido hecho efectivo (...)".

Del contenido del informe, le dimos traslado al autor de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente.

De lo actuado, se desprendía que, a pesar de que el autor de la queja cumplió con todos los requisitos para ser beneficiario de una subvención destinada a trabajadores desempleados que creasen puestos de trabajo a través de la actividad empresarial independiente, la Administración no había abonado las cantidades correspondientes a la misma, a pesar de que la resolución de fecha 30/11/2011, en su punto 2 establecía que *"(...) en base a dicha concesión se autoriza el gasto, se dispone el crédito, se reconoce la obligación y se propone el pago por el citado importe (...)".*

Por otro lado, respecto a la ayuda reconocida en 2011, parecía existir un problema para su pago, ya que según manifiesta la Administración afectada *"(...) la dura coyuntura económica a la que se ha tenido que enfrentar la Generalitat desde 2010 ha dado lugar a una demora no deseada en el pago de dichas ayudas (...)".*

En este contexto, el Síndic de Greuges es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones Públicas para hacer frente al pago puntual de las subvenciones reconocidas a los ciudadanos durante la grave crisis económica que padecemos.

No obstante lo anterior, consideramos que la acción de la Administración Pública debía limitarse a dotar de crédito el pago de la subvención objeto de la queja, todavía pendiente de pago, ya que según la Orden 54/2010, de 22 de diciembre de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se regula y convoca la concesión de subvenciones de fomento del empleo dirigido a emprendedores para el año 2011, establecía en su artículo 6.3 que *"la liquidación de las ayudas se efectuará una vez justificado documentalmente el cumplimiento de los requisitos exigidos en cada caso"*.

Del mismo modo, la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, establece en su artículo 34.2 que la resolución de concesión de la subvención conllevaría el compromiso del gasto correspondiente. Y que *"el pago de la subvención se realizará previa justificación, por el beneficiario, de la realización de la actividad, proyecto, objetivo o adopción del comportamiento para el que se concedió en los términos establecidos en la normativa reguladora de la subvención"*.

Por último, no podemos sino recordar que la legislación vigente, representada en el ámbito que centra el actual expediente de queja por el Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, de 26 de diciembre de 1991, señala en su artículo 1 lo siguiente: La Hacienda de la Generalitat Valenciana está constituida por el conjunto de derechos y obligaciones de contenido económico cuya titularidad corresponde a la Generalitat Valenciana o a sus organismos autónomos.

En relación a las obligaciones de la Generalitat, el artículo 16 del referido texto legal dispone lo siguiente:

"Las obligaciones económicas de la Generalitat Valenciana y de las entidades autónomas nacen de la ley, de los negocios jurídicos y de los actos o hechos que, según derecho, las generan. Las obligaciones de pago solamente serán exigibles cuanto resulten de la ejecución de su presupuesto, de sentencia judicial firme o de operaciones de tesorería legalmente autorizadas. Si estas obligaciones tienen por causa prestaciones o servicios a la Generalitat Valenciana, el pago no podrá realizarse hasta que el acreedor no haya cumplido o garantizado su correlativa obligación".

Por todo ello, sugerimos a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo que, con la mayor brevedad posible, procediese al abono de la subvención a que se refería la presente queja, o se estableciese una fecha aproximada o un calendario, ya que los solicitantes de las mencionadas ayudas estaban atravesando verdaderas dificultades de tesorería para poder mantener sus empresas.

Afortunadamente, recibimos de la mencionada Conselleria un informe en el que nos comunicaban que habían procedido al pago de la subvención que fue reconocida, procediendo, por tanto, al cierre de la queja.

Finalmente, en relación con la queja nº 1200347, de la que dimos cuenta en la página nº 398 del Informe anual del año pasado, conviene destacar que se produjo el pago de la subvención adeudada como consecuencia de la aceptación por parte de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y de la Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas de nuestra sugerencia consistente en que, teniendo en cuenta el periodo transcurrido, con la mayor brevedad posible, procediesen al abono de la subvención a que se refiere la presente queja, o se estableciese una fecha aproximada o un calendario de pago, ya que los solicitantes de las mencionadas ayudas están atravesando verdaderas dificultades de tesorería para poder mantener sus empresas.

11. Industria

Respecto a la queja nº 1212591, reflejada en la página nº 400 del Informe anual del año pasado, y relativa al pago de la tasa de 33 euros para presentar una reclamación contra Iberdrola, la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo aceptó las siguientes recomendaciones, a excepción de la referente a la devolución de la tasa:

- Se impulsase la modificación o revisión de la actual Ley 9/2011, de 26 de diciembre de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, en referencia a la citada tasa de 33 € (siendo actualmente 25,08€, según la redacción de la Ley anteriormente mencionada), ya que no se está protegiendo al consumidor, sino que es una manera de disuadirle para que no ejerza los derechos que posee.

- Se impulse el arbitraje de consumo como vía para la resolución de conflictos de forma gratuita para los consumidores.

- En base a su informe, mencionado anteriormente, y según el articulo 9 de la Ley 1/2005, se proceda a la devolución de la Tasa Instalación y Actividades Industriales por importe de 33.00 €.

Esta misma problemática también ha sido objeto de queja este año en el expediente nº 1317197, en el que se expresaba la disconformidad con el cobro de una tasa al consumidor y usuario de la Comunitat Valenciana por ejercitar su derecho a formular reclamaciones en el sector energético, siendo la tasa fijada para el año 2013 de 25.33 €.

La autora de la queja nos comunicaba que mediante la imposición de esa tasa no se estaba protegiendo al consumidor, sino más bien le disuadía para no ejercer los derechos que como consumidor le son propios.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, y especialmente que nos informase si se iba a producir una revisión de la Ley 9/2011, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, en referencia a la imposición de esta tasa o si la misma se reduciría de forma que el consumidor no vea mermado su derecho a reclamar.

En ese sentido, la mencionada Conselleria nos comunicó lo siguiente:

"(...) Para el año 2013, la tasa establecida por la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, para la resolución administrativa de las discrepancias suscitadas en relación con instalaciones del sector energético competencia de la Generalitat es de 19.80 €, no de 25,33 €.

La tasa asociada a este tipo de procedimientos responde a la cobertura de los costes humanos y materiales que su gestión comporta para el erario público, máxime cuando en el momento en que se incorporó este concepto a la Ley de Tasas para el ejercicio 2006, se venía observando un incremento muy importante del volumen de este tipo de solicitudes.

La cuantía de la tasa se ha ido reduciendo progresivamente (...) la citada Ley 10/2012, introduce como novedad la devolución de la tasa para aquellos casos en los que resulte estimada la discrepancia, debiendo hacerse cargo de su pago la persona o entidad causante de la misma (...)".

Del estudio de la queja consideramos que son dos las cuestiones a estudiar:

1.- Las funciones de inspección y supervisión en materia energética.

2.- La defensa del consumidor.

Con respecto de la primera de las cuestiones planteadas, el artículo 3 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, establece que corresponde a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivos Estatutos, el desarrollo legislativo y reglamentario y la ejecución de la normativa básica del Estado en materia eléctrica, así como autorizar las instalaciones eléctricas cuando su aprovechamiento no afecte a otras Comunidades o cuando el transporte o la distribución no salga de su ámbito territorial, y ejercer las competencias de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones.

Por otro lado, la Administración General del Estado ha regulado los procedimientos de autorización de las instalaciones eléctricas en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro, y los procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, y en su artículo 98, nos comunica que las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro.

Los organismos de las Comunidades Autónomas ejercen sus funciones en virtud de las competencias que les atribuyen sus respectivos Estatutos de Autonomía (art. 49.16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio) y tienen competencias en el desarrollo de la legislación básica para su aplicación en su territorio.

En ese sentido, corresponde a los organismos de las Comunidades Autónomas, tal y como establece el mencionado artículo 3 de la Ley 54/1997, las tareas de inspección y control, de tal modo que ante las mismas, podría provocar una disminución de las

reclamaciones presentadas por los consumidores, ya que las deficiencias del servicio serían detectadas por los inspectores, previniendo posibles situaciones irregulares y corrigiéndolas si fuese necesario, pero en ningún caso debía limitarse a penalizar con una tasa al consumidor para que no se quejase ni reclamase.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la defensa del consumidor, el artículo 51 de la Constitución Española de 1978 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos a promover su información y educación, a fomentar a sus organizaciones y a oír a éstas en cuantas cuestiones les afectan.

De tal forma que la defensa del consumidor aparece, pues, como un principio rector de la política social y económica, cuya garantía la Constitución impone a los poderes públicos.

En el ámbito territorial y competencial de la Comunitat Valenciana, la Ley Orgánica 1/2006 de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana en su Art. 9.5 establece que "la Generalitat garantizará políticas de protección y defensa de consumidores y usuarios, de acuerdo con la Legislación del Estado".

En el mismo sentido, la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, establece en su artículo 4 que son derechos básicos de los consumidores, en los términos previstos en la legislación estatal aplicable: por un lado, la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos, y por otro lado, disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Igualmente, el artículo 7 de la mencionada Ley 1/2011, nos informa que serán objeto de atención, vigilancia y control prioritario por parte de las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y, en especial, los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales o de interés general.

Corresponde a la Conselleria competente en materia de consumo, es decir, a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo realizar la inspección y control de mercado de los bienes, productos y servicios ofertados a los consumidores, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta Ley.

Lamentablemente, las empresas energéticas evitan responder a los consumidores para resolver estas reclamaciones, remitiendo al ciudadano a la Dirección General de Energía, con la imposición de la tasa de 19,80 €.

Ante la imposición de una tasa para poder formular reclamaciones por los consumidores y usuarios del sector energético, parece que se están violando los derechos de los consumidores, generándose una situación de indefensión de los mismos.

Es evidente que existe una notoria discriminación en el trato recibido por los consumidores de bajos recursos económicos, ya que un ciudadano que reclama una devolución de 15 €, por exceso de facturación, no va a realizar la misma, puesto que el importe de 19,80 € que debe pagar para poder ejercitar sus derechos, aparece como una barrera disuasoria, evitando que muchos ciudadanos ejerciten su derecho a reclamar por pequeñas cantidades para no perder dinero.

Entendemos que difícilmente se puede conseguir una adecuada protección a los ciudadanos y consumidores en materia energética, impidiéndoles reclamar o imponiendo un barrera para ello a modo de tasa. Por tanto, en un sector bien regulado y supervisado, el número de reclamaciones podrían disminuir considerablemente.

Igualmente, no siempre toda la culpa o responsabilidad de las reclamaciones corresponde al ciudadano o consumidor, sino que también habrá que verificar que la otra parte del servicio pueda tener su parte de responsabilidad.

En momentos de crisis, donde las reclamaciones se multiplican, no debe repararse en gastos a la hora de proteger el dinero de los ciudadanos que presentan una queja porque sienten que han perdido 20, 100 o 200 euros.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir la contestación por parte de la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, sobre la aceptación de nuestra recomendación consistente en que se impulse la modificación o revisión de la actual Ley 10/2012, de 21 de diciembre de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, en referencia a la citada tasa de 19,80 €, ya que no está protegiendo al consumidor, sino que es una manera de disuadirle para que no ejercite los derechos que posee.

Por otra parte, el autor de la queja nº1301833 manifestaba que con fecha 3 de noviembre de 2010, el Director de la Agencia Valenciana de la Energía (AVEN), le concedió una subvención en referencia al programa de energías renovables, debido a la instalación de una caldera de pellets de 16 Kw, modo Hidrocopper, por un importe de 1.496 €. Nos comunicaba que se le había abonado únicamente la mitad de la mencionada subvención.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) en el momento actual no existe disponibilidad de tesorería para hacer frente a los citados pagos pendientes, estándose a la espera de la mencionada disponibilidad, por lo que en tanto en cuanto no se materialice la citada disponibilidad de tesorería, difícilmente se podrá efectuar el pago de las cantidades pendientes existiendo el compromiso de este ente de proceder a la realización del pago inmediatamente después de la obtención de los fondos referenciados (...)".

La Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo aceptó nuestra sugerencia de que, con la mayor brevedad posible, procediese al abono del importe pendiente de la subvención a que se refería la presente queja, o se estableciese una fecha aproximada o

un calendario para su pago. La citada Conselleria nos remitió un informe en el que nos comunicaba que se había procedido al pago de la mencionada subvención.

12. Obras públicas

El autor de la queja nº 1317653 manifestaba su disconformidad en la tramitación, por parte de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, de la Declaración de Interés Comunitario (en adelante, DIC), acordada por el Consell en la reunión de fecha 4/11/1997, para la construcción de una pista y escuela de vuelo de ultraligeros en la Partida de La Mola, en el término municipal de Albalat de la Ribera.

Concretamente, formulaba queja *"(...) respecto de la tramitación del procedimiento de expropiación por "Tasación Conjunta", previsto en el artículo 36 de la Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones, y regulado en los artículos 202 y siguientes del Reglamento de Gestión Urbanística, vinculado a la citada DIC, por impedirme ejercer mis derechos y por la injustificada obstrucción, por la Conselleria, a su tramitación, con desatención evidente al derecho de esta parte, debiendo señalar que la prestación del servicio público de la administración autonómica con competencias en la materia ha sido claramente deficiente en el presente caso(...)".*

El autor de la queja solicitaba del Síndic de Greuges que *"(...) inste a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente a tramitar el proyecto de expropiación por tasación conjunta de los terrenos afectados por la segunda fase de la actuación integral con Declaración de Interés Comunitario en suelo No Urbanizable para escuela y pista de vuelo de ultraligeros, cuya tardanza de 9 años de tramitación me ha ocasionado gravísimos perjuicios personales y patrimoniales (...)".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, que, a través del Servicio de Régimen Jurídico e Inspección Territorial, nos comunicaba en fecha 8/10/2013, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) La actual pista y escuela de vuelo es autorizada por el Consell, en fecha 4/11/1997 (DOGV 13/11/1997) como actuación integrada en suelo no urbanizable (SNU), al amparo de lo dispuesto en el artículo 20 de la derogada Ley 4/1992, de 5 de junio, de la Generalitat, del Suelo No Urbanizable. Interesa destacar que dicha aprobación se hizo con el informe en contrario del Ayuntamiento de Albalat de la Ribera.

"(...) aunque el Ayuntamiento de Albalat de la Ribera ha informado desfavorablemente el emplazamiento pretendido por su proximidad al Parque Natural de la Albufera, lo cierto es que los órganos rectores de dicho parque encargados de velar por la protección del mismo, han informado favorablemente la actuación, siempre que dicha actividad aérea respete ciertas condiciones. Además, se justifica su ubicación por la Declaración de Impacto Ambiental favorable y por los informes favorables de los órganos competentes en materia de carreteras (...)".

Cabe apuntar también que, si bien el Ayuntamiento no se mostró inicialmente favorable a la actuación, ello no fue óbice para que con ocasión de la preceptiva licencia

municipal concretasen las cesiones y restos de deberes que conlleva la aprobación de la Declaración de Interés Comunitario (DIC).

Tras la aprobación como DIC del procedimiento extraordinario previsto del artículo 20 de la Ley 4/1992, se concedieron por la Conselleria tres prórrogas al promotor adjudicatario de la actuación integral, al objeto de que "el interesado ejecute la totalidad de las obras de la actuación aprobada mediante acuerdo del Gobierno Valenciano" (una primera prórroga de 24 meses en fecha 23/03/2001; una segunda de 12 meses en fecha 20/05/2003; y una tercera de 6 meses, en fecha 2/08/2004).

Por tanto, el retraso de 9 años que señala el promotor no se debe solamente a una supuesta inactividad por parte de esta Conselleria, sino que esta Administración Autonómica le autorizó sucesivas prórrogas, evitándose de esta forma caducar la DIC otorgada por incumplimiento por parte del promotor de la actuación, pues el apartado VI del Acuerdo del Consell establece lo siguiente (...) Conviene también aclarar que este ultimo plazo no fue cuestionado ni recurrido en ningún momento por el promotor, el cual continuaba solicitando prórrogas en el año 2004 para evitar la caducidad del expediente.

En fecha 9/07/2004 tiene entrada en el Servicio Territorial de Urbanismo de Valencia (registro PROP) el proyecto de expropiación por tasación conjunta de terrenos afectados por la 2° fase de la actuación integral con DIC, presentada por el promotor, para que "se sirva proceder a su tramitación y posterior aprobación". Dicho proyecto fue trasladado desde la Dirección Territorial de la Conselleria al entonces Servicio de Coordinación Territorial de la entonces Dirección General de Planificación y Ordenación Territorial (Área de Urbanismo), en fecha 19/08/2004, "a los efectos de que prosiga su tramitación". En idénticos términos fue remitido otro escrito en fecha 07/03/2005.

En fecha 11/10/2004 es remitido al promotor un informe del entonces Servicio de Coordinación Territorial en el que, en resumen, se indica "deberá ser el Ayuntamiento de Albalat de la Ribera ante el que inicie y tramite el correspondiente procedimiento expropiatorio, conforme a los cauces procedimentales establecidos por la Ley de Expropiación Forzosa (...) A la vista del citado informe, en fecha 25/11/2004 el promotor presenta ante el Ayuntamiento el proyecto de expropiación por tasación conjunta, presentado también por el promotor, para que "se sirva proceder a su tramitación y aprobación".

Con fecha 18/02/2005 tiene entrada en el Registro de la entonces Conselleria de Territorio y Vivienda escrito de la Alcaldía en el que se indica que el Ayuntamiento no dispone de personal técnico preparado suficientemente y recordando que fue el Consell el que declaró el interés comunitario, remitiendo el proyecto para que se proceda a su tramitación.

En fecha 30/03/2005, por el entonces Director General de Planificación y Ordenación Territorial se remite nuevamente el proyecto al Ayuntamiento para su tramitación, recordándole que puede recabar la asistencia y cooperación de la Diputación Provincial.

En fecha 29/05/2007 el promotor presenta ante la Conselleria nuevo escrito en el que solicita nuevamente que se sirva proceder a la tramitación del proyecto de expropiación por tasación conjunta, señalando también que, personado en los servicios centrales de esta Dirección General, se le requirió para que efectuara una actualización del proyecto de expropiación para proceder a su trámite al haber entrado en vigor la nueva legislación urbanística valenciana.

En fecha 24/07/2007, desde el entonces Servicio de Coordinación Territorial, se requiere al promotor para que aporte ante dicho servicio dos copias del proyecto de expropiación por tasación conjunta "a los efectos de tramitar ante la Comisión Territorial de Urbanismo de Valencia y en cuanto órgano competente, su aprobación definitiva".

Dichos proyectos son remitidos mediante comunicación interna en fecha 24/09/2007 y 28//09/2007 al Servicio Territorial de Urbanismo de Valencia.

Admitida a trámite la solicitud presentada por el promotor, por parte de esta Administración se procede a la publicación del anuncio de sometimiento a información pública en el DOCV de 23/11/2007, practicándose las notificaciones a los titulares de bienes y derechos afectados y solicitando informes a la Gerencia del Catastro de Valencia.

Sin embargo, la Comisión Territorial de Urbanismo (CTU) acuerda en fecha 20/02/2008 "no entrar a valorar el expediente de tasación conjunta (...) debido a que la Administración Autonómica no es competente para la adopción del acuerdo, proceder a la remisión del expediente junto a la documentación anexa al Ayuntamiento de Albalat de la Ribera a los efectos de la adopción, en su caso, de la correspondiente resolución y a notificar el presente al promotor (...).

El Pleno del Ayuntamiento, en sesión de 13/03/2008, considera que la notificación del acuerdo de la CTU no cumple con las condiciones del artículo 58 de la Ley 30/1992, y acuerda comunicar a la CTU, a los efectos de su constancia, que la documentación recibida no contenía la documentación anexa citada en el acuerdo y requerir de la misma la expresión de la documentación jurídica que sirve de base al acuerdo, solicitando la "notificación en legal forma de la resolución con indicación de si es o no definitiva en vía administrativa y los recursos que contra la misma procedan".

En fecha 1/02/2013 (casi cinco años después) tiene entrada escrito del promotor en el que se denuncia la inactividad administrativa por parte de la administración en la tramitación del proyecto de expropiación, recordando la obligación de la Generalitat de velar por el cumplimiento del acuerdo del Consell, solicitando "amparo" a esta Conselleria, que se informe del estado de la tramitación del proyecto y de los motivos de la tardanza; y que se efectúen los trámites necesarios. También apunta la existencia de perjuicios patrimoniales.

En fecha 19/06/2013 el promotor aporta una copia del ejemplar del proyecto de expropiación por tasación conjunta, así como copia del escrito del Ayuntamiento de fecha 23/05/2013 que reitera la consideración de que dicho Ayuntamiento no es competente y que no dispone de medios materiales y personales adecuados.

En fecha 24/07/2013 el promotor presenta nuevo escrito reiterando lo solicitado en fecha 1/02/2013".

De la lectura de lo arriba expuesto se extraen dos conclusiones y una cuestión a resolver:

- La aprobación del DIC llevaba implícita la declaración del interés social y de la necesidad de ocupación a efectos expropiatarios.

- El promotor del DIC gozaba de la condición de beneficiario de la expropiación, corriendo de su cargo el abono de los justiprecios a satisfacer.

- El precepto no indicaba expresamente qué Administración pública territorial (autonómica o municipal) tiene competencia para la tramitación del correspondiente procedimiento expropiatorio.

Respecto a esto último, esta Administración autonómica ya se pronunció en su momento, mediante el acuerdo de la CTU arriba reseñado, que no fue recurrido ni en vía administrativa ni en vía contenciosa.

Ciertamente, desde esta administración Autonómica en ningún momento se ha reconocido que la competencia para expropiar corresponda a la Generalitat.

En otros dos expedientes anteriores ya se apuntó o utilizó la fórmula de la expropiación, sirvan como ejemplo los siguientes: DIC-2/93 ALICANTE, campo de golf (...) y DIC-8/2001 MUSEROS, instalación central hortofrutícola.

En todo caso, se entiende que la queja presentada debe referirse a la falta de respuesta expresa en tiempo y forma del escrito formulado pero no a cuestiones jurídicas de fondo.

Por último, se informa que, tras lo informado por los órganos competentes en materia de aeropuertos y espacios naturales, se reiterará la contestación al Ayuntamiento y al interesado sobre la no competencia de la Generalitat en relación a la expropiación forzosa instada (...)".

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 14/11/2013.

Consideramos que el punto de partida del estudio de la queja lo constituye la, entonces vigente, Ley 4/1992, de 5 junio, de la Generalitat Valenciana, sobre Suelo No Urbanizable por tratarse de una actividad terciaria de carácter deportivo y educativo (pista y escuela de vuelo de aviones ultraligeros) que requería una superficie superior a las cuatro hectáreas. Solo podía autorizarse la implantación de la referida actividad en el suelo no urbanizable, como una actuación integral, a través del procedimiento extraordinario de Declaración de Interés Comunitario (DIC).

Por Acuerdo del Consell de fecha 4/11/1997 se declaraba de interés comunitario (DIC) la construcción de una pista y escuela de vuelo de ultraligeros, en el término municipal

de Albalat de la Ribera (el Acuerdo fue publicado en el DOCV núm. 3121 de 13/11/1997). En el referido Acuerdo se adjudica la actuación integral a favor del autor de la queja.

Asimismo, de la lectura de "los antecedentes de hecho" del Acuerdo del Consell por el que se aprobaba la DIC, así como del informe remitido a esta institución por parte de la Conselleria, se desprendía que el Ayuntamiento de Albalat de la Ribera acordó en fecha 23/12/1996 "(...) "no emitir informe favorable" al expediente de referencia por entender que la ubicación propuesta no es adecuada por su proximidad al Parque Natural de la Albufera y que dichos terrenos están circundados por varias edificaciones, ratificándose en otros informes como los de 5 de febrero de 1996 y 30 de septiembre de 1994".

Por otro lado, en el título II de la Ley de Expropiación Forzosa, de diciembre de 1954 "Procedimiento general", señala cono requisitos previos a la expropiación:

- La previa declaración de utilidad pública o interés social del fin a que haya de afectarse el objeto expropiado.

La Declaración de interés social debía ser declarada expresa y singularmente mediante Ley en cada caso, a no ser que ésta u otra Ley hubiesen autorizado la expropiación para una categoría especial de bienes, en cuyo supuesto bastaría el acuerdo del Consejo de Ministros (en nuestro caso el Consell).

- La necesidad de ocupación a efectos expropiatorios. Declarada la utilidad pública o el interés social, la Administración resolvería sobre la necesidad concreta de ocupar los bienes o adquirir los derechos que fueran estrictamente indispensables para el fin de la expropiación.

De lo anterior, se deduce que tanto la Declaración de utilidad pública o interés social como la declaración de necesidad de ocupación, son dos actos administrativos dentro de un procedimiento de expropiación forzosa. La aprobación del DIC llevaba implícita tales declaraciones.

No se entiende, en los términos de la Ley de Expropiación Forzosa, que una vez iniciado por parte de una Administración Pública (en este caso la autonómica) un procedimiento administrativo expropiatorio, se remita a otra Administración Pública territorial (en este caso la municipal) la continuación del mismo, máxime cuando esta última había informado desfavorablemente el inicio del referido expediente expropiatorio.

En este sentido, cita la Conselleria en su informe dos ejemplos: el de un campo de golf en Alicante y el de una central hortofrutícola en Museros. Esta institución desconoce si en estos dos casos existía interés municipal en la actuación, reflejado a través de previos informes favorables y/o convenios de colaboración entre las Administraciones territoriales. En este sentido, servía como ejemplo, a contrario, el de la instalación de una nueva factoría de la entidad mercantil (...) en la localidad de Aldaia, en la que existía Acuerdo del Consell de fecha 19/04/1999 por el que se aprobó la Actuación Integral de interés comunitario (DIC) en suelo no urbanizable, al amparo del artículo 20 de la Ley 4/1992. En aquella ocasión, la Comisión Territorial de Urbanismo aprobó, con

fecha 29/10/1999, el expediente expropiatorio por el procedimiento de tasación conjunta derivada de dicha Declaración de Interés Comunitario.

A mayor abundamiento, destacamos la parte de su informe en la que nos señala que, en fecha 24/07/2007, *"(...) desde el entonces Servicio de Coordinación Territorial se requiere al promotor para que aporte ante dicho servicio dos copias del proyecto de expropiación por tasación conjunta "a los efectos de tramitar ante la Comisión Territorial de Urbanismo de Valencia y en cuanto órgano competente, su aprobación definitiva" (el subrayado es nuestro), añadiendo que "Dichos proyectos son remitidos mediante comunicación interna en fecha 24/09/2007 y 28//09/2007 al Servicio Territorial de Urbanismo de Valencia".*

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir por parte de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente la aceptación a nuestra recomendación consistente en que la citada Conselleria continuase con la tramitación del expediente expropiatorio ya iniciado.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1316941 nos expresaba que, después de haber transcurrido más de un año, no había recibido la cantidad reconocida en concepto de intereses sobre el justiprecio acordado, ascendiendo a una cantidad de 2.690,34 €.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) el 23 de mayo de 2011 se remitió liquidación de intereses practicada en el expediente de expropiación referido que ascendía a la cantidad también manifestada (2.690,34 €). Si bien en esta notificación se le informaba a la interesada que la liquidación de intereses se encontraba condicionada a la "fiscalización favorable del gasto por parte de la Intervención Delegada de esta Conselleria y una vez se disponga del crédito suficiente y adecuado que permita su abono. Se procederá al pago de la cantidad reclamada en cuanto exista presupuesto y disponibilidad al efecto (...)".

Así las cosas, la Ley de Expropiación forzosa de 16 de diciembre de 1954, en su artículo 48.1, señala que "una vez determinado el justo precio, se procederá al pago de la cantidad que resultare en el plazo máximo de seis meses".

Por otro lado, el capítulo V de la referida Ley se refiere a la "responsabilidad por demora". Así, el artículo 56 señala: "cuando hayan transcurrido seis meses desde la iniciación legal del expediente expropiatorio sin haberse determinado por resolución definitiva el justo precio de las cosas o derechos, la Administración expropiante culpable de la demora estará obligada a abonar al expropiado una indemnización que consistirá en el interés legal del justo precio hasta el momento en que se haya determinado, que se liquidará con efectos retroactivos, una vez que el justiprecio haya sido efectuado".

Asimismo, el artículo 57 establece: "La cantidad que se fije definitivamente como justo precio devengará el interés legal correspondiente a favor del expropiado, hasta que se proceda a su pago y desde el momento en que hayan transcurrido los seis meses a que se refiere el artículo 48".

Afortunadamente, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente aceptó nuestra recomendación de que procediese, a la mayor brevedad posible, al abono de los intereses de demora que se hubiesen devengado a favor de la autora de la queja, o estableciese un calendario para el pago de los mismos.

Por último, respecto a la queja nº 1210791, reflejada en la página nº 409 del Informe anual del año pasado, la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo aceptó nuestra consistente en que se adopten las medidas necesarias para agilizar el procedimiento expropiatorio y cumplir con las prescripciones impuestas por la Ley de Expropiación Forzosa.

13. Productos bancarios

En relación con la queja nº 1204486 y acumuladas, presentada por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, y por numerosas personas afectadas, y de la que dimos cuenta en la página nº 411 del Informe anual del año pasado, queremos destacar que el Instituto Valenciano de Finanzas aceptó nuestra recomendación consistente en que no se eximiese o apartase de la resolución del problema que la venta de estos productos está, por su difícil recuperación, provocando en la ciudadanía afectada, sino que se implicase en la búsqueda de una solución satisfactoria para clientes afectados, puesto que sus ahorros están inmovilizados y lo único que desean es recuperarlos sin tener que utilizar la vía judicial, teniendo en cuenta, que en su gran mayoría son personas mayores, jubilados, pensionistas y trabajadores con escasa o nula educación financiera.

Recordemos que el problema planteado era el siguiente: "*(...) en los últimos meses, centenares de afectados se han acercado hasta sus oficinas, denunciando la falta de transparencia en la comercialización de participaciones preferentes y otros productos, alegando no haber sido informados ni de las características de estos productos ni de sus riesgos, y especialmente de su escasa liquidez y de la perpetuidad de algunos de ellos. Los ahorradores, como consecuencia de esta falta de información, han comprobado ahora lo que en realidad se les había colocado años atrás, cuando durante estos últimos meses, debido al azote de la crisis económica, han querido recuperar el dinero invertido y han recibido la negativa por parte de la entidad bancaria.*

Esta situación queda agravada cuando quienes han contratado estos productos financieros son personas mayores, jubilados y pensionistas, que invirtieron sus ahorros pensando que era un producto sin riesgo y que, como un depósito a plazo, tenía garantizada la devolución del capital más los intereses en el momento que lo solicitaran, cuando lo cierto es que no está cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos y no permite recuperar el dinero con la inmediatez prometida. Esto ha creado una situación angustiosa para muchas personas que de buena fe han invertido sus ahorros en este producto, y a las que entendemos se les debe posibilitar que recuperen libremente su dinero si así lo desean o que puedan canjearlo por productos más adecuados a su perfil de riesgo, su experiencia, sus conocimientos y sus necesidades.

Entienden, que el Instituto Valenciano de Finanzas, el cual tiene atribuido, entre sus funciones, el control, la inspección y disciplina de las entidades financieras que están

bajo la tutela de la Generalitat Valenciana, debería haber desempeñado y ejercitado las medidas y acciones preventivas pertinentes para garantizar los productos financieros ofrecidos por la CAM y BANCAJA (...)".

El Instituto Valenciano de Finanzas (IVF) aceptó nuestra recomendación, detallando las siguientes pautas de actuación:

"(...) atendiendo a la recomendación de ese Síndic de Greuges, en el sentido de una mayor implicación del IVF en la resolución del problema, le informo que este Instituto mantiene una estrecha colaboración con la Dirección General de Comercio y Consumo de la Generalitat, para poder facilitar la tramitación de las solicitudes de arbitraje que se pudieran presentar en relación con la comercialización de estos productos de inversión, en el caso de que voluntariamente, tanto la entidad como el cliente afectado, decidieran acogerse a este sistema alternativo a la vía judicial.

Asimismo, se va a reiterar el ofrecimiento de colaboración y cooperación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para propiciar una debida atención de las reclamaciones presentadas, así como un eficaz ejercicio de sus competencias de supervisión de las normas de conducta aplicables a las entidades prestadoras de servicios de inversión.

Por último, se van a mantener contactos con representantes de las entidades financieras, a las que se traspasó el negocio financiero de CAM y BANCAJA, al objeto de que se considere la conveniencia de la adhesión al sistema arbitral de consumo, como vía de solución al conflicto generado por la deficiente comercialización de determinados productos por las citadas Cajas de Ahorros, para evitar la previsible litigiosidad en vía judicial (...)".

14. Transportes

El autor de la queja nº 1205679, de la que dimos cuenta en la página nº 424 del Informe anual del año pasado, nos relataba que, desde el año 2003, el pleno municipal del Ayuntamiento de l'Alcudia ha estado denunciando la falta de cumplimiento por parte de la empresa concesionaria del transporte interurbano de los horarios del único transporte publico por carretera que une esa localidad con la ciudad de Valencia, ya que ha pasado de seis viajes al día entre semana a nada más que tres.

El promotor de la queja consideraba la falta de actuaciones efectivas por parte de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente para hacer cumplir a la empresa concesionaria las condiciones de frecuencia de paso, denunciadas en más de veinte ocasiones ante la Conselleria y ante la empresa desde el año 2003, y que la respuesta obtenida había sido que la empresa había sido sancionada en muchas ocasiones, pero no se solucionaba el problema de forma efectiva.

Finalizada la investigación, efectuamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente las siguientes recomendaciones, las cuales han sido aceptadas en su integridad:

- Mantener de forma conjunta con el Ayuntamiento de l'Alcudia, las reuniones de trabajo que fueran necesarias para lograr el máximo consenso posible entre las distintas partes afectadas y garantizar la adopción de las decisiones finales de actuación que resultasen más eficaces y acordes a la defensa de los intereses públicos en juego.

- En caso de que se observarse un nuevo incumplimiento de las obligaciones de la concesión, se procediese a la incoación de los expedientes sancionadores que resultasen pertinentes de acuerdo con la legislación vigente.

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción.

En este capítulo detallamos las quejas que nos han dirigido los ciudadanos y ciudadanas y que, por razones competenciales, hemos remitido al Defensor del Pueblo estatal.

El marco jurídico que regula la cooperación entre éste y los diferentes comisionados autonómicos, ya descrito en años anteriores, está compuesto por la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las diferentes Comunidades Autónomas.

En concordancia con esta Ley, la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana prevé en sus artículos 12 y 13 no sólo los supuestos que son competencia del Defensor del Pueblo, sino también la actuación de esta Institución, en colaboración con aquel, respecto de estas quejas.

Así, el artículo 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana establece que *"el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas, designado por éstas, para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía, a cuyo efecto podrá supervisar la actuación de la Administración Pública de la Comunidad Valenciana"*. Queda, por tanto, su competencia territorial limitada al control de los actos y resoluciones de los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Valenciana. En sentido contrario, queda excluida la Administración Estatal,

Administración competente o afectada en todas y cada una de las quejas de las que damos cuenta en este capítulo.

Además, el artículo 13 de nuestra Ley excluye expresamente de la competencia del Síndic de Greuges, salvo en caso de delegación expresa por parte del Defensor del Pueblo:

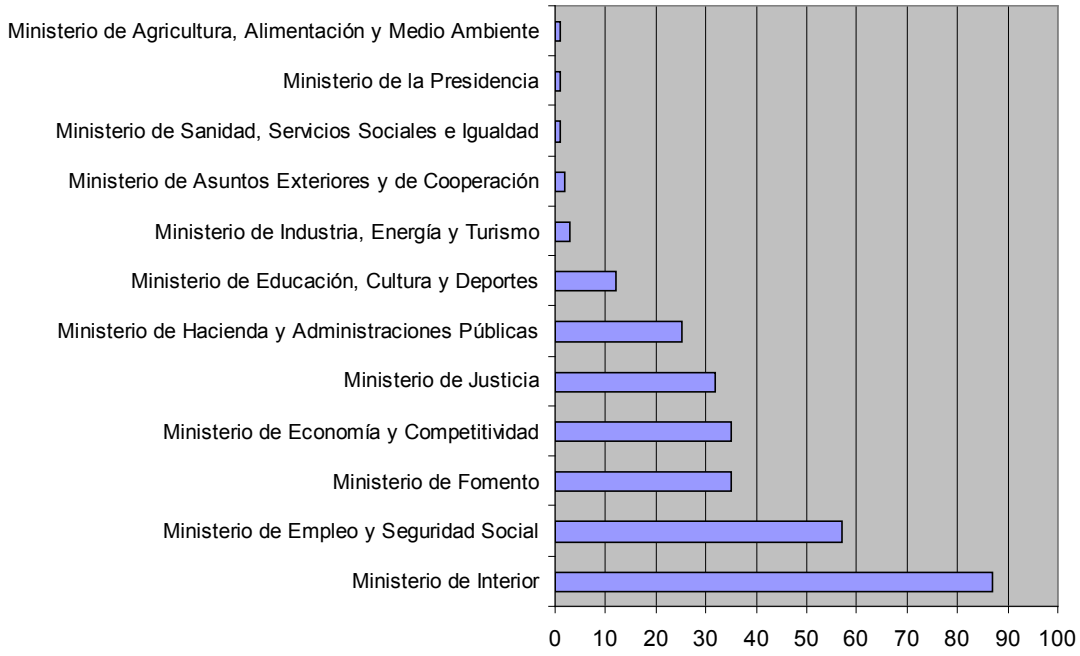
1. La Administración periférica del Estado en la Comunidad Valenciana, así como los organismos autónomos, empresas públicas o participadas o concesionarias de servicios públicos de la Administración del Estado.
2. La Administración de Justicia.
3. La Administración Militar.
4. La Administración Local, en todo aquello que no corresponda a las funciones que le hayan sido delegadas por la Generalitat o no correspondan a competencias de la misma.

Delimitada la competencia de una y otra Institución, el artículo 12.2 de nuestra Ley reguladora prevé expresamente que *"de las quejas o denuncias que reciba el Síndic de Greuges que hagan referencia a las Administraciones Públicas ajenas a la Generalitat, dará cuenta al Defensor del Pueblo"*. En cumplimiento de dicha previsión y previa calificación y registro de las quejas, en el año 2013 esta Institución ha remitido al Defensor del Pueblo un total de 287 quejas. Asimismo, se han enviado a otros Defensores Autonómicos un total de 4. En total, se han trasladado 291 quejas.

En estos supuestos, acusamos recibo al ciudadano y le informamos de que su queja ha sido remitida al Defensor del Pueblo por afectar a la Administración General del Estado y exceder, por ello, de nuestras competencias. Desde ese momento, el Defensor del Pueblo nos mantiene informados de los trámites que se van realizando en el curso de la investigación hasta el cierre del expediente.

2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.

Ministerio de Interior	87	29,90%
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	57	19,59%
Ministerio de Fomento	35	12,03%
Ministerio de Economía y Competitividad	35	12,03%
Ministerio de Justicia	32	11,00%
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	25	8,59%
Ministerio de Educación, Cultura y Deportes	12	4,12%
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	3	1,03%
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	2	0,69%
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1	0,34%
Ministerio de la Presidencia	1	0,34%
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	1	0,34%
	291	**100,00%**



Aquí queda reflejada la distribución de las quejas que han sido remitidas al Defensor del Pueblo en función del Ministerio competente en la cuestión planteada por el ciudadano.

En primer lugar, 87 afectaban al Ministerio del Interior. En este ámbito, se repiten temas como las quejas de reclusos relativas al desarrollo de su vida en prisión, la ejecución de las penas o los permisos penitenciarios (18 quejas en concreto), también las que se refieren a expedientes sancionadores de tráfico que se tramitan ante la Dirección General de Tráfico (8), un solo supuesto relativo a la infracción del reglamento de armas y, por último, más de 50 quejas relativas a la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado entre las que destacan las que se formularon por la actuación de los Policías Nacionales, destinados en la Comisaría del Congreso, en relación con las medidas de seguridad adoptadas para permitir el acceso una invitada a la Tribuna Pública del Congreso de los Diputados.

En segundo lugar, se sitúan las 57 quejas relativas al Ministerio de Empleo y Seguridad Social. De ellas, 24 quejas vienen referidas al reconocimiento de la prestación contributiva de desempleo o al pago único de la misma, a la prórroga de subsidios o a la solicitud de la renta activa de inserción, cuestiones todas ellas dependientes del Servicio Público de Empleo Estatal. Este año, han aumentado algo más el número de quejas relativas a la acción protectora del Fondo de Garantía Salarial (8). También hemos recibido 8 quejas relativas a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y 7 quejas más relativas a las altas, bajas y variación de datos en el régimen general de la Seguridad Social. Por último, mencionar las 6 quejas relativas al reconocimiento de pensiones y el resto, referentes a las Mutuas de Trabajo.

Treinta y cinco de las quejas recibidas han afectado al Ministerio de Fomento. De ellas, la mayoría han tenido por objeto la denegación de la prórroga de la subsidiación del préstamo hipotecario que cobró efectos desde la entrada en vigor del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad (18). El resto, se distribuyen entre los distintos ámbitos que incluyen este Ministerio: Red Nacional de Ferrocarriles Españoles o a la línea de Alta Velocidad (5), obras en ejecución en la Red de Carreteras del Estado y conservación de las mismas (4), Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos (3), Renta Básica de Emancipación (3) y alguna queja relativa a la policía portuaria y a la contaminación acústica producida por las rutas de entrada y salida de los aviones en el Aeropuerto de Manises.

Al Ministerio de Economía y Competitividad han venido referidas otras 35 quejas. De ellas, la mayoría (28) tuvieron por objeto la emisión de deuda subordinada de Bankia y otros instrumentos financieros complejos.

De las treinta y dos quejas que hacían referencia al Ministerio de Justicia, podemos afirmar que se repite la problemática de las dilaciones indebidas en la tramitación de procedimientos judiciales, que constituyó el objeto de 29 de ellas. De forma residual, se han vuelto a plantear quejas en relación con la Ley 10/2012, por la que se regulan determinadas tasas en la administración de justicia.

Por último, destacamos las 25 quejas que afectaron al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas entre las que la mayoría de ellas se refirieron al funcionamiento de la Agencia Tributaria (14), 8 de ellas a cuestiones relacionadas con el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas y las tres restantes planteaban discrepancias con inscripciones en el catastro (Dirección General del Catastro).

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES

1. Introducción

El artículo 19, número 1, de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges establece lo siguiente:

"todas las autoridades públicas, funcionarios y Organismos Oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndico de Agravios, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente".

Por otra parte, el artículo 24, número 1, de ese mismo texto legal prescribe que:

"la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndico de Agravios por parte de cualquier Organismo, funcionario, directivo o personal al servicio de la Administración Pública de la Generalitat, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual".

Por último, el artículo 29 dispone, en su número 1, que el Síndic:

"al concluir sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración advertencia, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las Autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes".

Y en el numero del 2 de ese mismo precepto, se establece que:

"formulada la observación correspondiente por el Síndic de Greuges, si dentro de un plazo razonable no se adoptare por la autoridad o funcionario afectado las medidas oportunas en el sentido indicado o no informaren al Síndico de las razones que justifiquen su no adopción, aquél podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad del organismo o departamento afectado y, en su caso, del Presidente de la Generalitat, los antecedentes del asunto, el contenido de las observaciones formuladas y el resultado de su actuación. Si, no obstante lo anterior, tampoco obtuviere una respuesta adecuada, el Síndico incluirá tal asunto en el próximo informe, ordinario o especial, que eleve a las Cortes, con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".

Sin embargo, estos preceptos legales no definen claramente qué actuaciones u omisiones de la Administración Pública deben considerarse como propias de una actitud persistentemente hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndic.

No obstante, esta Institución ha sentado el criterio de considerar que merece esa calificación de actitud hostil, los siguientes comportamientos desarrollados por la Administración:

- No facilitar la información y documentación solicitada o requerida por el Síndic.

- No contestar a las resoluciones del Síndic en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales.

Como ya hemos adelantado en la presentación del Informe anual, el grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución sigue siendo muy elevado y satisfactorio.

Al igual que el año pasado, no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas o no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias.

Nuestro objetivo en 2013 ha sido reducir a cero el número de Administraciones hostiles, para evitar el cierre de los expedientes sin que el problema objeto de la queja se haya solucionado para la persona afectada.

Para ello, a la tradicional solicitud de informe por correo ordinario, hemos seguido efectuando este año peticiones de informe por correo electrónico y aumentado el número de diligencias telefónicas con los funcionarios públicos para lograr el desbloqueo de los expedientes.

Por otra parte, el hecho de no aceptar justificadamente las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales que emita el Síndic de Greuges, no se considera un comportamiento hostil con esta Institución, y ello, por las siguientes razones: la Administración investigada cumple con la obligación formal de contestar a las resoluciones del Síndic y expone los motivos jurídicos que le asisten y en los que se apoya para discrepar legítimamente de la decisión adoptada por el Síndic, teniendo en cuenta que, en muchos casos, la Administración goza de discrecionalidad para elegir la solución que le parece más oportuna entre otras soluciones que jurídicamente también son conformes a Derecho y que han podido ser recomendadas por esta Institución.

Como ya viene siendo tradicional, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Entidades Valencianas que, durante el 2013, han destacado por su especial

colaboración y grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución.

Hasta el momento, el Síndic se había limitado a mencionar sólo a las Administraciones que menos colaboran con la Institución, por lo que nos parece de justicia seguir destacando también aquellas Administraciones Públicas que más y mejor colaboran con el Síndic de Greuges.

2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciado una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración

2.1 No contestan a los requerimientos de información

Ninguna.

2.2 No contestan a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ninguna.

3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, sin que se pueda interpretar su actitud como hostil, entorpecedora o de no colaboración.

Ayuntamiento de Gandía

Queja nº 1204392

Se recomienda que se tenga en cuenta el informe redactado por el fontanero que arregló la fuga de agua en el sentido de que el contador se encuentra en el exterior del inmueble del autor de la queja a unos 100 metros, y que el mismo había sido forzado.

Ayuntamiento de Moncofa

Queja nº 1317662

Se recomienda que se proceda por parte de los técnicos municipales a girar visita de inspección a los establecimientos generadores de ruidos, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de emisión de ruido durante el horario de funcionamiento de la actividad, y a adoptar las medidas correctoras que sean, en su caso, procedentes.

Ayuntamiento de Rafelbunyol

Queja nº 1213812

Se recomienda la revisión de la multa, retrotrayendo la tramitación de dicho expediente sancionador de tráfico al momento procedimental de admisión y práctica de la prueba propuesta por el autor de la queja.

Conselleria de Bienestar Social

- Queja nº 1301014

Se recomienda que asigne plazas en el mismo centro de discapacitados físicos y con carácter urgente a favor de las personas de la tercera edad autoras de la queja.

- Quejas sobre la reducción de las prestaciones de la Ley de la Dependencia.

- Queja nº 1304045 como ejemplo de otras aproximadamente 500 quejas sobre este mismo asunto.

En los expedientes de queja relacionados con la reducción en las prestaciones económicas vinculadas al servicio o a la asistencia personal, efectuamos las siguientes recomendaciones:

1. Dejar sin efecto la revisión de la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, reintegrando a la persona beneficiaria, las cantidades que han sido deducidas desde su aplicación.

2. Restablecer la cuantía de la prestación económica preexistente según resolución del Programa Individual de Atención de la persona interesada.

3. Calcular la capacidad económica de la persona beneficiaria, con datos de renta y patrimonio actualizados.

4. Proceder a emitir resolución Administrativa de revisión de la cuantía de la prestación, garantizando la seguridad jurídica de la persona interesada ante los actos de la Administración.

5. Ampliar el nivel de protección adicional que permite la Ley a cargo de la Comunidad Autónoma, en concreto a todos aquellos expedientes cuya revisión diera lugar a la disminución de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional y, de forma general, al resto de prestaciones y servicios que pudieran verse afectados por la normativa estatal.

- Queja nº 1314716, como ejemplo de las numerosas quejas referidas a los fallecimientos que se producen después de años de retraso en resolver.

En aquellos casos en los que desde la solicitud de las ayudas a la dependencia y el fallecimiento de la persona solicitante hubieran transcurrido más de seis meses (plazo máximo legal para resolver el expediente), esta Institución recomendó a la Conselleria de Bienestar Social que procediera de oficio a incoar expediente de responsabilidad patrimonial, toda vez que dicha demora no era imputable a la persona solicitante, sino a la inacción de la Administración.

Se recomienda a la Conselleria de Bienestar Social que procediera de oficio a incoar expediente de responsabilidad patrimonial, toda vez que desde la presentación de la solicitud hasta el fallecimiento del solicitante habían transcurrido más de treinta meses, por tanto, habiendo superado el plazo legal de seis meses para la resolución del expediente, y se notificara a los familiares posibles causahabientes a fin de que ejerzan lo que a su derecho conviniera.

Dichas Recomendaciones que no fueron aceptadas por parte de Conselleria de Bienestar Social, sin embargo, el TSJCV se ha pronunciado posteriormente avalando la existencia de responsabilidad por parte de la Administración en su Sentencia 40/14, de 31 de enero de 2014

4. Entidades que han mantenido una especial colaboración con el Síndic de Greuges

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración especial de la Universidad de Alicante y el Ilustre Colegio de Abogados de Alicante. Todas estas entidades valencianas han firmado convenios de colaboración con el Síndic de Greuges. Estos convenios tienen dos objetivos muy definidos: ampliar el grado de conocimiento del Síndic y mejorar nuestra relación con las Administraciones públicas para incrementar la protección de los derechos de las personas.

Asimismo, las instituciones que han colaborado desinteresadamente durante este año 2013 con la Sindicatura, en respuesta a nuestra llamada general para crear algún equipo de trabajo respecto a ciertos temas relevantes, sobre todo, en Servicios Sociales y en el ámbito sociosanitario, han sido las siguientes:

- Ayuntamientos de Alicante, Alcoy, Benidorm, Elche, Orihuela, Petrer, y Villajoyosa.

- Colegio oficial de Trabajo Social

- Plataformas en defensa de la Ley de Dependencia de Alicante y la Coordinadora de la Comunidad Valenciana.

XIII. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

Durante los últimos años, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se encuentra inmerso en un proceso de modernización que va transformando paulatinamente el trabajo habitual que llevamos a cabo desde esta Institución al servicio de la ciudadanía, alcanzando en la actualidad un nivel de desarrollo significativo.

Los nuevos avances electrónicos implantados gradualmente como parte de los servicios del Síndic ofrecen ventajas tanto a los usuarios como a la propia Institución. Por un lado, la gestión electrónica facilita a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos; aumenta la proximidad, la comodidad de gestión y reduce notablemente los tiempos de tramitación. Por otro lado, es obvio que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con nuestro nivel de eficacia y la calidad de los servicios que estamos prestando a la ciudadanía.

El expediente electrónico y la digitalización de todos los datos y de la información, es a día de hoy una realidad, garantizando de esta forma la información registrada y su accesibilidad desde cualquier punto geográfico. Asimismo, se ha conseguido un servicio más transparente y próximo a la ciudadanía que minimiza las cargas burocráticas y favorece una relación entre ciudadanía y Administración más dinámica, sencilla y eficiente.

En este sentido, durante el año 2013 hemos puesto en funcionamiento la Sede Electrónica del Síndic de Greuges, http://www.seu.elsindic.com , que tumba la barrera física y temporal de la ciudadanía con las instituciones públicas. Este nuevo canal está

dirigido a todas aquellas personas o administraciones que opten por interactuar de forma segura con el Síndic de Greuges a través de Internet.

- La Sede Electrónica del Síndic de Greuges.

La Sede Electrónica del Síndic de Greuges, inaugurada en octubre de 2013, se creó en cumplimiento con lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana. De esta forma, el Síndic de Greuges abre un nuevo canal de comunicación incorporando las tecnologías de la información y la comunicación a la actividad del Síndic.

Mediante el uso del DNI electrónico o el certificado electrónico de la ACCV, las personas que así lo desean, pueden acceder a la Sede Electrónica del Síndic para, de forma telemática, realizar los trámites administrativos que requieran identificación por parte del ciudadano/a o de la Administración.

Los principales objetivos de la Sede Electrónica del Síndic son: facilitar el acceso electrónico a los servicios y procedimientos del Síndic de Greuges; aumentar la eficacia y eficiencia en el funcionamiento mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes de queja; reducir la huella medioambiental y convertir la sede en eje central de las relaciones del Síndic con los ciudadanos y la Administración.

Asimismo, los servicios que ofrece la Sede Electrónica del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana son los siguientes: presentación de quejas; presentación de consultas; presentación de alegaciones o nueva documentación; conocer el estado de cualquier expediente de queja tramitado en el Síndic; verificación de documentos electrónicos, buzón de reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento del Síndic; así como la modificación de datos personales. Estos servicios podrán verse modificados y ampliados en el futuro.

Desde la puesta en marcha de este nuevo servicio, el registro electrónico funciona como registro auxiliar del registro general de entrada y salida del Síndic de Greuges y, por lo tanto, tiene la misma validez. Este registro es el encargado de la recepción y, en su caso, la remisión de los documentos, solicitudes, escritos y comunicaciones que se remitan y expidan mediante firma electrónica. El mismo está únicamente habilitado para documentación relativos a actuaciones y procedimientos de competencia del Síndic de Greuges. Está operativo todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones necesarias por razones técnicas, de las que se informa en la propia sede electrónica.

Cuando se presenta un escrito a través de nuestro registro electrónico, la sede emite al interesado un recibo consistente en una copia autenticada de la queja, consulta o comunicación presentada, en la que se detalla la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro. Además, dicho recibo contiene también un código de validación.

El código seguro de verificación permite contrastar la autenticidad de los documentos administrativos emitidos por el Síndic de Greuges en formato electrónico; se genera de

manera automatizada y es único para cada documento. Aquellas personas y organismos que quieran verificar la validez o autenticidad de un documento emitido por el Síndic en formato electrónico tan solo tienen que introducir en el apartado correspondiente de nuestra sede electrónica el Código Seguro de Verificación que pueden encontrar en la parte inferior izquierda de la copia recibo.

Asimismo, la carpeta ciudadana es una forma de acceso cómoda, sencilla y segura a todos los servicios más habituales con el Síndic de Greuges; desde presentar quejas, consultar expedientes hasta modificar datos personales.

La Sede Electrónica del Síndic, al igual que su página web, es plenamente accesible para todos los ciudadanos (AAA), respetando y cumpliendo al máximo las reglas internacionales de accesibilidad, de manera que ninguna persona se quede sin la posibilidad de acceder a los servicios de la administración electrónica. En el Síndic también entendemos la accesibilidad en el sentido de dar soporte a la mayor parte de dispositivos que use la ciudadanía en general.

El impulso de esta nueva vía de comunicación y el fomento de la inmersión de la ciudadanía en la Sede Electrónica del Síndic debe estar garantizado por un clima de confianza en el que ciudadanos y Administración puedan relacionarse con la convicción de que existe una adecuada seguridad de las comunicaciones, sistemas y procesos, y que la utilización de los datos personales se realiza conforme a unas adecuadas reglas de respeto a la privacidad basadas en el consentimiento informado y transparente.

Por lo tanto, y como no podría ser de otra forma, los datos personales que tanto la ciudadanía como el Síndic facilitan a través de la sede electrónica van cifrados y, una vez guardados en nuestro sistema informático, utilizamos los medios necesarios para protegerlos, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y de su normativa de desarrollo.

Desde la puesta en marcha de la sede electrónica del Síndic, la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución presta asistencia a aquellas personas que visitan la sede y desean efectuar algún trámite mediante este canal. Igualmente, desde esta oficina se fomenta y anima a los ciudadanos a usar los canales de comunicación electrónico. En este sentido, la Oficina de Atención Ciudadana contará con la formación necesaria para ayudar a las personas que visiten la Sede Electrónica del Síndic a efectuar los trámites que les ha llevado hasta allí por medios electrónicos, de forma que la próxima vez puedan hacer ellos mismos nuevos trámites mediante esta vía.

Por último, nos gustaría destacar que, desde el Síndic estamos impulsar la colaboración, con el mayor número de Administraciones Públicas a la hora de utilizar este canal de comunicación electrónica.

- Datos de interés de la página web y la sede electrónica del Síndic de Greuges.

En el Síndic estamos plenamente convencidos de los beneficios y oportunidades que ofrece el uso de los canales de comunicación electrónicos. De esta forma, desde la Oficina de Atención Ciudadana se ha llevado a cabo una labor de información, asesoramiento y orientación a todas aquellas personas que han querido efectuar sus trámites a través de medios electrónicos. De manera que, en futuras ocasiones, estos

ciudadanos puedan realizar con éxito aquellos trámites que consideren oportunos. Esta labor de promoción de los medios electrónicos se ha visto reflejado en un ligero aumento de los trámites llevados a cabo a través de nuestra web y de nuestra sede electrónica.

De acuerdo con los datos facilitados por nuestro programa informático SIMPLE, durante el 2013 se han llevado a cabo 177.203 trámites electrónicos, entendiendo por tales los siguientes: las consultas a expedientes de quejas, tanto abiertas como cerradas, por parte de los usuarios interesados -14.525 consultas telemáticas-; envíos de claves; envíos telemáticos tanto a la Administración como al ciudadano de documentos relativos a expedientes de quejas, etc.

Asimismo, estas prácticas han supuesto un importante ahorro energético y medioambiental, cumpliendo así con uno de nuestros objetivos, conseguir una administración ecológica por medio de la utilización de las TIC. Y es que este incremento en el uso de los medios electrónicos, lleva consigo no solo un gran ahorro económico y un rendimiento más eficiente del capital humano, sino la reducción de la huella medioambiental.

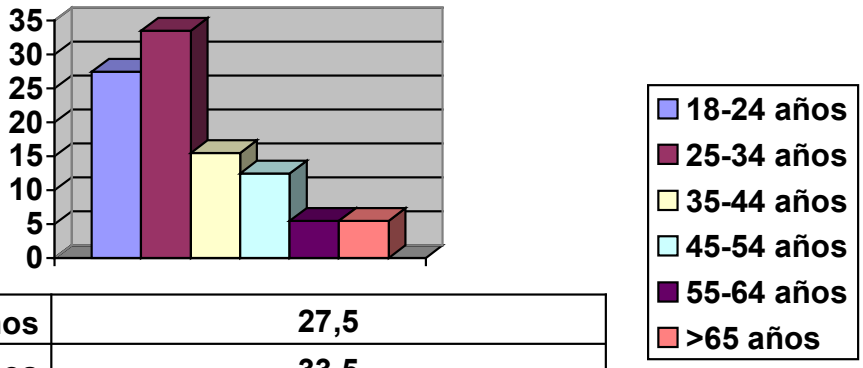
Por otra parte, según los datos facilitados por Google Analytics, se desprende que durante el año 2013 nuestra web www.elsindic.com tuvo un total de 357.283 páginas vistas. De esta cifra total, el 44.6% han sido visitas nuevas, es decir, visitas realizadas por usuarios que nunca habían accedido a nuestra web. Esta cifra revela que nuestra página atrae tráfico de forma eficaz. Asimismo, también es un dato alentador y positivo saber que un 55.4% de las visitas han sido "recurrentes", es decir, que los usuarios que nos visitan han encontrado los contenidos y los servicios ofrecidos en nuestra página web lo suficientemente útiles e interesantes como para volver a visitarnos.

Otro de los parámetros que nos ha parecido interesante resaltar es el promedio de páginas visitadas, ya que nos sirve para evaluar la calidad de las visitas. De acuerdo con los datos ofrecidos por Google Analytics, cada persona que ha visitado nuestra web ha consultado una media de 5 páginas; una cifra también positiva que indica una buena interacción de los usuarios con nuestra web, es decir, que las personas que nos visitan están interesadas en nuestros contenidos y servicios que ofrecemos.

En cuanto a la ubicación geográfica, los datos que a continuación facilitamos nos indican las poblaciones con índices más altos de visita a nuestra página web: siendo Valencia, con un 38.5% de las visitas, la localidad que más ha utilizado nuestros servicios web, seguida de Alicante con un 23,4%; Madrid, Castellón, Barcelona y municipios como Elche, Gandía, Elda, Paterna y Burriana.

En cuanto a los datos demográficos con los que contamos, el 45,85% de las personas que visitan nuestra página web son mujeres, mientras que el 54,15% son hombres.

Finalmente, destacamos las visitas que recibe nuestro portal web teniendo en cuenta la edad de los usuarios.



18-24 años	27,5
25-34 años	33,5
35-44 años	15,5
45-54 años	12,5

XIV. CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD

La mejora en la calidad de nuestros servicios es un elemento imprescindible para prestar un servicio más eficaz a la ciudadanía.

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en su carta de servicios adquiere unos compromisos que son evaluados a través de indicadores y que a continuación publicamos según lo establecido en el artículo 24 de la propia carta y rendimos cuentas como compromiso con la transparencia.

I. Indicadores Básicos de calidad.

- En relación con la tramitación de quejas:

	2011	**2012**	**2013**
Número de quejas presentadas	11.901	14.585	19.134
Tiempo medio remisión acuse de recibo	3,02	1,51	3,51
Tiempo medio admisión a trámite	15,94	7,57	13,94
Tiempo medio resolución expediente	44,70	47,34	51,94

Hay que resaltar el esfuerzo realizado por el personal de la institución toda vez que con la misma plantilla y un incremento del 31,19% de quejas (4.549 quejas más que el año anterior), se han reducido considerablemente algunos de los tiempos medios de los compromisos adquiridos.

- Contestación de las reclamaciones y sugerencias.

El plazo de 15 días para contestar a las reclamaciones y sugerencias presentadas respecto al funcionamiento de esta Institución (arts. 27.5 y 28.4 de la Carta de Servicios) también se ha cumplido, habiéndose presentado durante el 2013 un total de 10 reclamaciones contestadas en un tiempo medio de 9,2 días; 7 de ellas se refieren a la demora en recibir respuesta que no siempre es imputable a nuestra actuación sino a la de la Administración; el resto son por desacuerdo en nuestra actuación o problemas técnicos. Se han recibido 6 sugerencias, contestadas en un tiempo medio de 8 días; cuatro del mismo ciudadano solicitando mejoras de transparencia e indicadores de calidad;otra sugería que se diera validez al certificado digital de la FNMT y la última solicitaba información sobre la Resolución del director general de centros y personal docente por la que se dictan instrucciones en relación con la escolarización del alumnado cuyos padres no conviven por motivos de separación, divorcio o situación análoga.

Compromisos	**Media**	**Nivel de cumplimiento**
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas		100%
El 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un periodo máximo de 15 minutos		100%
El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de 1 minuto		100%

II. Indicadores complementarios de calidad.

- Número de quejas presentadas: 19.134

- Tramitadas: 11.608

- Admitidas: 18.447

- Remitidas a otros defensores del pueblo: 291

- Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante: 8.949

- Número de resoluciones efectuadas: 2.357

- Número de resoluciones aceptadas por la Administración Pública: 1.418

- Número de consultas personales y escritas atendidas:

Medio de presentación	Número de consultas	
	2012	**2013**
Telefónica	5.495	6.144
Web/Mail	10.367	8.867
Presencial	956	825
Total consultas	16.818	15.836

- Número de entradas a la página web de la Institución: 357.283

- Número de quejas de oficio abiertas: 17

- Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos: ninguno.

- Indicadores de formación:

  - Formación del 11,43% del personal de la Institución en los distintos niveles de valenciano.
  - Número de cursos de formación realizados por el personal propio, así como participación en los talleres de preparación de las Jornadas de coordinación entre las Defensorías del Pueblo, hacen un total de 14 acciones formativas.
  - Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución: 11.

  Continúa la vigencia del convenio específico de formación con la Excma. Diputación Provincial de Alicante para que el personal de esta Institución se beneficie de las acciones formativas programadas en las distintas áreas, siendo 15 las asistencias y un total de 564,30 horas lectivas.

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

1.- Introducción.

Los datos estadísticos sobre el trabajo desarrollado a lo largo del año en la Oficina de Atención Ciudadana de la Institución completan la visión de la labor llevada a cabo por el Síndic de Greuges durante el 2013, que se recoge en esta memoria.

Estos datos son importantísimos para nosotros en cuanto que la Oficina de Atención Ciudadana es "la puerta de entrada" a nuestra Institución y constituye un observatorio muy valioso, que nos permite estar en comunicación directa con la ciudadanía y la problemática que le afecta en cada momento.

El número total de consultas atendidas por nuestra oficina durante el año 2013 asciende a 15.836, una cifra ligeramente inferior a la del año pasado debido al incremento del uso de la sede electrónica por parte de los ciudadanos -14.525 consultas telemáticas-, quienes, en lugar de ponerse en contacto con la Oficina de Atención Ciudadana, consultan el estado de su expediente o cumplimentan sus trámites directamente a través de nuestra sede electrónica. Esta nueva vía se ha puesto a disposición de la ciudadanía con la finalidad de permitir el acceso a nuestros servicios todos los días del año, veinticuatro horas al día.

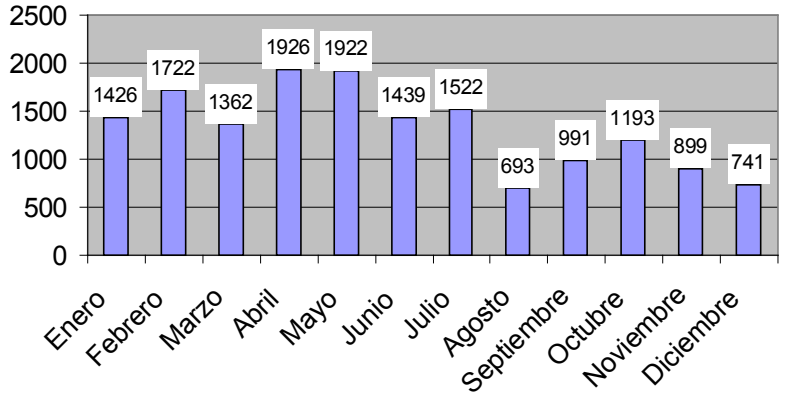
De las 15.836 atenciones prestadas, distinguimos, como cada año, las que constituyen "nuevas consultas" (que son aquellas en que la ciudadanía se ha dirigido por vez primera a la institución o, habiéndolo hecho antes, ha planteado nuevas cuestiones relacionadas con asuntos por los que no había consultado con anterioridad), de los "seguimientos" que son aquellas ocasiones en que la ciudadanía se ha dirigido a la Oficina de Atención Ciudadana de esta Institución por cualquier cuestión relativa a la tramitación de un expediente de queja ya abierto, desde la consulta de su estado hasta la evacuación del trámite de alegaciones, o la puesta en conocimiento del Síndic de nuevos hechos o circunstancias relativas a la queja, o entrega de documentación. Durante el 2013, se han atendido un total de 6.266 nuevas consultas y 9.570 seguimientos. De las 6.266 nuevas consultas, en 3.573 supuestos se ha llegado a abrir expediente de queja.

AÑO	Nº DE CONSULTAS
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662
2010	11.742
2011	16.787
2012	16.818
2013	15.836

2.- Características de las consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana.

2.1. Evolución de las consultas por meses.

Los datos de la actividad de la oficina por meses de este año ponen de manifiesto que la actividad ha sido más lineal que otros años, sin grandes altibajos a lo largo de los meses. La media mensual del total de atenciones es de 1.320.



2.2. Medios de presentación de las consultas.

El soporte más utilizado por la ciudadanía para contactar con nuestra Institución es la página web o el correo electrónico, si bien esta Oficina sigue atendiendo un número muy importante de llamadas telefónicas (6.144) que, además, se incrementa respecto de las recibidas el año anterior.

Medio de presentación	Nº de consultas 2013	Nº de consultas 2012
Telefónica	6.144	10.367
web/Mail	8.867	5.495
presencial	825	956
Total consultas	**15.836**	**16.818**

2.3 Materias a las que hacen referencia las consultas.

Decíamos al principio de este capítulo que la Oficina de Atención ciudadana constituye un auténtico "observatorio", de forma que las materias sobre las que versan las consultas que recibimos son reflejo de la situación socio económica del momento. Así, del análisis de los datos estadísticos y su comparación con los del año anterior, consideramos necesario resaltar las siguientes conclusiones:

Materias	Nº	%
Atención Sociosanitaria	4078	25,75%
Urbanismo y Vivienda	2706	17,09%
Sanidad	2102	13,27%
Enseñanza	1223	7,72%
Hacienda Pública	973	6,14%
Medio Ambiente	834	5,27%
Servicios Sociales	727	4,59%
Empleo Público	671	4,24%
Quejas relativas a otros ámbitos de actuación pública	585	3,69%
Régimen jurídico	498	3,14%
Servicios Locales	401	2,53%
Quejas remitidas a Otros Defensores	333	2,10%
Quejas Relativas a Ámbitos Privados	267	1,69%
Ordenación y control del tráfico urbano	185	1,17%
Uso del valenciano	136	0,86%
Infancia y Juventud	65	0,41%
Fiestas y playas	28	0,18%
Bienes	10	0,06%
Mediación	9	0,06%
Derechos de Género	5	0,03%
TOTAL	**15.836**	**100,00%**

Las consultas en materia de Atención Sociosanitaria son las más numerosas (4.078 que representan el 25.75% de las recibidas). Las cuestiones que ha suscitado la aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y que han llevado a la ciudadanía a buscar asesoramiento y ayuda en esta Institución son varias. Entre ellas destacan las demoras de la Administración en resolver las solicitudes de ayudas formuladas por los ciudadanos, el impago del pago aplazado de la retroactividad correspondiente al año 2013, las incidencias en el abono mensual de la prestación y la disminución de la cuantía de la prestación reconocida a tenor de lo preceptuado en la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Consellería de Justicia y Bienestar Social.

Las consultas recibidas en materia de Urbanismo y Vivienda aparecen en segundo lugar (2.706 que representan el 17.09 % de las recibidas) y se incrementan respecto de las recibidas el año anterior (1.607). Dentro de este grupo hemos de decir que las más numerosas lo han sido en relación con el impago por parte de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de subvenciones de vivienda ya reconocidas a los ciudadanos y ciudadanas. Las consultas en relación con la prescripción de estas ayudas han sido también muy numerosas. En ellas, desde la Oficina de Atención Ciudadana se ha facilitado información suficiente relativa al plazo de prescripción conforme al artículo 18.1 de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana y las acciones encaminada a interrumpir el cómputo de dicho plazo.

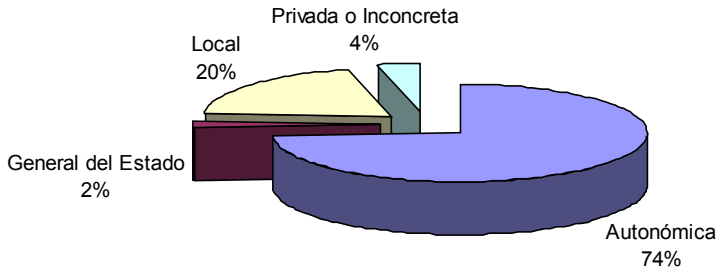
En tercer lugar, se sitúan las referidas a la Sanidad (2.102 consultas que representan el 13,27% del total de las recibidas) y, en este ámbito, el objeto de la mayoría de las consultas recibidas ha sido la disconformidad con el régimen de aportación farmacéutica de los ciudadanos.

En materia de Educación, se han recibido un total de 1.223 consultas, entre las que, fundamentalmente, se nos han planteado asuntos relativos a la demora de la administración educativa en abonar becas y ayudas al estudio ya reconocidas. Por otro lado, las instalaciones docentes y los temas que atañen a alumnos con necesidades educativas especiales se plantean también con bastante frecuencia ante nuestra Oficina.

Del resto de consultas recibidas, queremos llamar la atención sobre el número de consultas relativas a asuntos jurídico privados, que desciende sensiblemente respecto del año anterior.

2.4. Consultas por Administración afectada.

Como viene siendo habitual, las consultas formuladas por la ciudadanía afectan, en su gran mayoría, a la Administración autonómica.



2.5. Consultas por su provincia de origen.

Provincia	en 2013	en 2012
Alicante	5.969	6.450
Castellón	2.342	1.557
Valencia	7.065	7.748
Otras	460	1.063
Total	**15.836**	**16.818**

3. Conclusiones:

- Durante el año 2013 hemos atendido un total 15.836 consultas con independencia de las 14.525 consultas que se han realizado a través de la web y la sede digital.
- El medio más utilizado para contactar con la Oficina es la web aunque no podemos dejar de señalar que, un año más, se incrementan las consultas telefónicas que ascienden a 6.144.

- La media de consultas mensual es de 1.320.
- Las consultas relativas a la aplicación de la Ley 39/2006 han sido las más numerosas. Incluso, este año, se han incrementado respecto del 2012 alcanzando las 4.078.
- El 73,95% de las consultas se han referido a la Administración Autonómica.
- En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, continúan siendo mayoritarias las que se realizan desde la provincia de Valencia.

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. Resumen de las principales actividades

Este año, y por razones íntegramente presupuestarias, nos hemos visto obligados a reducir al máximo las actividades y relaciones institucionales que, tradicionalmente, llevábamos a cabo desde el Síndic. No podemos olvidar la situación económica tan delicada que estamos atravesando. Por ello, y dentro del marco de austeridad que nos marca la situación actual, los presupuestos de este año han sido claramente decrecientes, repercutiendo negativamente en la puesta en marcha de actividades y proyectos, sobre todo, en aquellos que llevan aparejado un gasto económico.

2. Relaciones institucionales

2.1. XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensor del Pueblo

Los Defensores del Pueblo se reunieron los días 30 y 31 de octubre de 2013 para celebrar las XXVIII Jornadas de Coordinación, que este año se celebraron en Lanzarote. Este encuentro, que tienen carácter anual, congrega a los titulares y representantes de las instituciones de Defensores del Pueblo tanto autonómicos como nacional. El principal objetivo de estas reuniones de trabajo es intercambiar experiencias, así como profundizar y adoptar medidas sobre cuestiones relativas a las quejas que atañen en igual medida al funcionamiento de todas las oficinas de defensores y, que suponen un avance de las libertades públicas y los derechos fundamentales.

El tema central, en esta ocasión, fue la aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. Los participantes tuvieron la oportunidad de analizar de forma sistemática el ritmo y el alcance del

proceso de adaptación de nuestro país a un instrumento internacional que pretende un cambio de mentalidad sobre la discapacidad y sus consecuencias.

En el marco de la preparación de las XXVIII Jornadas de Coordinación, se celebraron tres talleres de trabajo:

El Defensor del Pueblo estatal fue el encargado de organizar el primer taller, que se celebró el 19 de marzo de 2013. En él se abordó la adaptación del ordenamiento jurídico español y de las comunidades autónomas a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD), así como las políticas de bienestar.

Los participantes pudieron ahondar en materias más específicas tales como el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad; los órganos de vigilancia, control y sanción, así como el sistema arbitral para la solución de conflictos. Asimismo, también se analizó los servicios de emergencias 112 y 016, haciendo especial referencia a las personas con discapacidad auditiva. Y por último, las limitaciones en el acceso al sistema de servicios sociales, en función al grado de discapacidad.

El segundo taller, organizado por el Síndic de Greuges de Catalunya, se celebró en Barcelona, el 22 de abril de 2013. El tema a tratar era el del empleo y fiscalidad frente a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En lo relativo al empleo, los participantes determinaron las medidas positivas para promover el acceso al empleo público de las personas con discapacidad, así como los permisos y licencias para el cuidado de personas con discapacidad, sin olvidar los instrumentos para la inserción laboral. Desde el punto de vista tributario, se analizó la forma y momento de acreditar la discapacidad para beneficiarse de exenciones y bonificaciones, así como las restricciones, exenciones y bonificaciones en ordenanzas fiscales.

El tercer taller preparatorio estuvo organizado por el Procurador del Común de Castilla y León, y se celebró en León del 29 de mayo de 2013. Esta vez el tema a tratar fue el de la accesibilidad y la participación social ante la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad. En esta ocasión, los participantes dedicaron sus estudios a la normativa territorial de segunda generación; la accesibilidad de los medios de transporte y de los espacios de uso público (ayuntamientos, centros educativos, centros de salud, colegios electorales...). También en este taller se abordó el acceso a la cultura y se profundizó sobre el material cultural en formatos accesibles; la accesibilidad a teatros, museos, cines y bibliotecas, así como otros monumentos y lugares de importancia cultural. Y por último, en cuanto a la participación social, los participantes persistieron en el ejercicio del voto secreto e informado de las personas con discapacidad.

A continuación, detallamos las conclusiones y recomendaciones finales que se acordaron y presentaron en las Jornadas de Lanzarote.

"CONCLUSIONES XXVIII JORNADAS DE COORDINACIÓN (OCTUBRE 2013)

Los Defensores del Pueblo, reunidos con ocasión de las XXVIII Jornadas de Coordinación, hemos analizado la aplicación en España de la Convención

Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad a los cinco años de su entrada en vigor y queremos destacar algunas de nuestras conclusiones:

1. La Convención establece un nuevo paradigma respecto de la discapacidad que supera la visión asistencialista para proponer un modelo social de la discapacidad basado en los derechos humanos.

2. Deben abordarse con urgencia reformas legales que ajusten los ordenamientos jurídicos al tratamiento que ofrece la Convención con relación a la capacidad jurídica. Dicha reforma, ha de superar definitivamente el modelo de "sustitución de la voluntad" para asumir el de "apoyo o asistencia en la toma de decisiones". A tal efecto resulta necesario dotar a la Administración de Justicia de los medios suficientes para poder desarrollar este nuevo enfoque.

3. La necesaria reforma legal de la medida de internamiento involuntario, que deriva de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional, debería aprovecharse para desvincular dicha medida de la idea de discapacidad y abordar todas las situaciones en las que una persona (con discapacidad o no), puede ser ingresada sin su consentimiento.

4. La contención física o farmacológica puede constituir una restricción de derechos fundamentales y como tal, requiere de un régimen de aplicación y supervisión especialmente estricto, tanto en lo referente a su autorización, como a su prolongación en el tiempo.

5. En la actual situación de crisis económica, es necesario fortalecer y garantizar los derechos de los padres con discapacidad y de sus hijos, diseñando una serie de medidas de apoyo que eviten que la discapacidad pueda llevar a la retirada de la tutela de los hijos.

6. Recomendamos a las Administraciones que revisen y actualicen la múltiple terminología que emplean para referirse a la discapacidad, con el fin de favorecer un cambio de percepción, y luchar contra los estereotipos y prejuicios.

7. Los Defensores proponemos el establecimiento de un sistema unificado de acreditación de la discapacidad, como el que prevé la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

8. Resulta inexcusable que se activen los trabajos para disponer de un nuevo baremo de evaluación de discapacidades que supere las limitaciones del actual, muy centrado en los aspectos de tipo físico o sensorial.

9. Los Defensores reclamamos una aplicación más estricta de las facultades inspectoras y, en su caso, sancionadoras en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, dada la inaplicación de esta normativa. Esta situación entraña el riesgo de que estas conquistas legales acaben siendo consideradas meras declaraciones retóricas.

10. Consideramos necesario difundir en la sociedad los valores fundamentales de la educación inclusiva y promover políticas acordes con los principios del modelo social de la discapacidad que se concreten en cambios respecto de los servicios de apoyo al sistema educativo, los criterios de evaluación, así como la formación permanente del profesorado.

11. Instamos a las Administraciones Públicas a que continúen con la adopción de medidas de discriminación positiva para alcanzar la igualdad material de las personas con discapacidad respecto del empleo. Asimismo, es necesario propiciar una mayor sensibilización social sobre sus posibilidades laborales más allá de los mecanismos destinados específicamente para las personas con discapacidad. Es igualmente importante avanzar en la adaptación de los lugares y puestos de trabajo, así como favorecer una línea estable de incentivos y subvenciones a tal fin.

12. Proponemos la inclusión de un concepto unificado de personas con discapacidad en el ordenamiento tributario, que aporte seguridad jurídica y garantice un tratamiento uniforme en su aplicación.

13. Los Defensores del Pueblo reclamamos a los poderes públicos que asuman, en el marco de lo establecido en la Constitución, el inaplazable compromiso de supresión de las barreras que impiden el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. En particular, respecto a las arquitectónicas y urbanísticas, los Defensores apelan a la coordinación de las entidades locales a través de la Federación Española de Municipios y Provincias.

14. La atención a la dependencia, en un contexto de severas restricciones presupuestarias, absorbe la mayor parte del gasto en servicios sociales generales. Esta atención no debe constituir la única respuesta que se pueda esperar de las Administraciones Públicas para la protección de todo tipo de colectivos en situación vulnerable. En este punto los Defensores del Pueblo expresan su preocupación por las consecuencias prácticas que esta situación implica en cuanto al mantenimiento del sistema público de servicios sociales.

15. La aplicación, de manera general, de la gratuidad de los medicamentos para las personas con discapacidad, especialmente dependientes de la prestación farmacéutica, constituye una medida de apoyo imprescindible para estas personas.

16. En el ámbito sanitario, resulta necesario prestar mayor atención a los problemas derivados de las personas con enfermedades crónicas, así como a las patologías múltiples, a través de enfoques más centrados en la atención a los pacientes que en la atención a los procesos que estos padecen. También debe prestarse mayor atención a la suficiencia de los medios de transporte adaptado, especialmente en los ámbitos rural o insular, para evitar que la continuidad de los tratamientos pueda verse comprometida.

17. Los Defensores del Pueblo mostramos nuestro reconocimiento a las personas, asociaciones, colectivos y organizaciones no gubernamentales que trabajan en la discapacidad y les animamos a que continúen con su imprescindible labor; al tiempo que reclamamos de las Administraciones públicas, que impulsen medidas de apoyo a estas iniciativas nacidas de la sociedad civil, a través de su fomento y mecenazgo".

2.2. Proyecto para el Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. Plan de Trabajo de la Red de Defensorías de la Mujer de la FIO

El proyecto de la "Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)", dependiente del Ministerio Alemán de Cooperación (BMZ), para el Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), tiene como objetivo consolidar la FIO como prestadora de servicios para el intercambio de información entre sus miembros en el ámbito de derechos humanos. Se trata por tanto, de impulsar la capacidad operativa y de cooperación de la FIO a fin de poder aplicar los recursos con efectividad y eficiencia, y así lograr sus propias metas de forma sostenible y eficaz.

El proyecto, financiado en su totalidad por la Agencia Alemana de Cooperación Técnica, se ha llevado a cabo en cuatro ámbitos de actuación:

- El desarrollo del personal de las instituciones que integran la FIO.

- El desarrollo organizacional de la FIO y sus miembros.

- La cooperación y el desarrollo de las redes temáticas de la FIO.

- El desarrollo de un sistema de atención de derechos humanos bajo la visión especializada de los Ombudsman.

Dentro del programa de capacitación técnica de las redes temáticas, se ubica el Plan de Trabajo de la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Su principal objetivo es apoyar a dicha Red a cumplir con su misión de promover la transversalización del enfoque de género. En esta tarea ha participado como coordinadora de la región de Europa, la adjunta primera del síndic, Emilia Caballero.

Las cinco instituciones participantes en este proceso fueron seleccionadas por el equipo coordinador de la Red de Defensorías de Mujeres de acuerdo a diferentes criterios técnicos, político-institucionales y geográficos, y para garantizar la representatividad de las regiones de la FIO: la Defensoría del Pueblo de Bolivia, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica, la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, y la Sindicatura de Greuges de la Comunidad Valenciana.

La transversalidad de la perspectiva de género en las instituciones de defensa de los derechos humanos es sustancial, en tanto requiere una comprensión completa de lo que implica la visión de género para que la diversidad de actuaciones de una gestión institucional no se contraponga con la garantía, el respeto y el goce de los derechos humanos de las mujeres, que muchas veces se ven vulnerados sin poder constatar tal dimensión a causa del permeado cultural y de las tradiciones tan fuertemente arraigadas en todos los órdenes, ya sean políticos, sociales, técnicos, etcétera.

Durante el año 2013, se llevaron a cabo dos de los tres talleres programados en el Plan de Trabajo, los gastos derivados de los mismos fueron sufragados íntegramente por la Agencia Alemana de Cooperación Técnica.

El primer taller tuvo lugar en Buenos Aires, en junio de 2013. En el se analizaron los conceptos generales para la transversalización del enfoque de género. Asimismo, se llevó a cabo un diagnóstico previo de cada institución, en el que las participantes indicaron las condiciones institucionales actuales para la incorporación de la perspectiva de género en el trabajo de las Defensorías seleccionadas.

A partir de la aplicación de las herramientas diseñadas y adaptadas para la realización del diagnóstico institucional, los equipos visibilizaron las demandas diferenciadas de mujeres y hombres que acuden a las Defensorías, sesgos de género en la gestión de los recursos; neutralidad de género en las estadísticas institucionales, en el lenguaje institucional, y en la cultura organizacional, lo que facilitó la reflexión sobre la necesidad de emprender procesos de cambio a partir de la formulación e implementación de sus Políticas de Género. En el informe anual del próximo año se presentará las políticas de género aprobadas y de los planes de acción institucionales de género elaborados por los equipos de cambios y su validación conjunta.

El segundo taller se celebró en Lima, Perú, del 18 al 20 septiembre de 2013. En esta ocasión, las sesiones de trabajo se centraron en la transversalización del Enfoque de Género (EG) en el funcionamiento institucional, en sus políticas y programas, y su incidencia en la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía usuaria de los servicios.

En este sentido, las participantes realizaron una valoración de los principales resultados de los diagnósticos institucionales de género realizados en las Defensorías que participan en el proceso, identificando líneas/ejes de acción estratégica relacionadas con los principales problemas identificados en dicho estudio.

De la misma manera, las conclusiones extraídas de los estudios realizados sirvieron se para la búsqueda y aplicación de herramientas teóricas y metodológicas que formulen una política de género en las instituciones seleccionadas, y que proporcionen una dirección y una visión para una intervención coherente, integral, ordenada y fundamentada sobre problemas identificados en el diagnóstico de género.

2.3. Jornada sobre "Violencia de Género entre adolescentes: Las nuevas tecnologías como instrumento"

El 27 de noviembre de 2013, la adjunta primera, Emilia Caballero, participó en una jornada organizada por el Valedor do Pobo en el Parlamento de Galicia. La temática principal fue la violencia de género entre adolescentes, haciendo hincapié en la violencia que se ejerce entre las adolescentes y jóvenes a través de las nuevas tecnologías.

Los participantes, entre los que se encontraban defensores del pueblo, políticos, orientadores escolares, psicólogos, profesionales sanitarios y policías, mostraron su preocupación por las nuevas conductas violentas que se están produciendo de modo

creciente entre adolescentes y que se sirven como principal instrumento de Internet y de las redes sociales. Al igual que en otras pautas violentas, la detección precoz de comportamientos agresivos y las estrategias de prevención y control son imprescindibles para atajar la problemática actual.

2.4. Jornada sobre "Seguridad y privacidad del menor en Internet"

El adjunto segundo, Carlos Morenilla, participó el 20 de noviembre en la jornada "Cómo ejercer la patria potestad en Internet". El acto, organizado por la Asociación Profesional Española de Privacidad y la compañía Orange, tenía como objetivo el análisis de la situación en torno a la seguridad y privacidad de los menores en Internet.

La presencia de los jóvenes, cada vez más constante, en Internet, especialmente con el uso de los Smartphones y las redes sociales, ha convertido la seguridad de los menores en una prioridad en esta sociedad permanentemente conectada. Ricard Martínez, presidente de la APEP; Guillermo Canovas, presidente de PROTÉGELES; Francisco Manuel García Ingelmo, fiscal de Menores, o Carlos Igual, capitán de la sección de menores, explotación sexual infantil y trata de seres humanos de la Guardia Civil, fueron algunos de los participantes de esta jornada que compartieron experiencias de las organizaciones que representan así como un análisis de las estrategias que han sido útiles como aquellas que no han funcionado en el ejercicio conjunto de deberes y derechos que tenemos los padres, educadores y profesionales de estas materias.

3. Otras actividades

- COLECTA DE SANGRE "SÍNDIC DE GREUGES"

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Centro de Transfusión de Alicante organizaron la VI donación de sangre para atender las muchas necesidades de los enfermos ingresados en los hospitales alicantinos. La colecta tuvo lugar el 22 de abril y el autobús de hemodonación se instaló en la Plaza de Gabriel Miró, junto a la sede del Síndic de Greuges.

Desde el Síndic, además de velar por la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, queremos implicarnos en promover actitudes responsables y solidarias tales como la donación de sangre, que son imprescindibles para superar enfermedad, tales como cáncer, afecciones del corazón, enfermos renales, transplantados, accidentes de tráfico, cirugía, enfermos de UCI, etc.