



# 1. Administraciones Locales

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

## ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

<b>1.1. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica</b>	<b>5</b>
1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.1.2.1 Administraciones Tributarias	
1.1.2.1.2 Gestión de tributos, bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales	5
1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	6
1.1.2.1.4 Tasas y Precios Públicos	11
1.1.2.1.5 Los procedimientos de revisión en garantía de los derechos del contribuyente	12
1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica	
1.1.2.2.1 Transparencia	13
1.1.2.3 Administración electrónica y Protección de Datos personales	15
1.1.2.4 Organización Local	18
1.1.2.5 Contratación en el Sector Público	21
1.1.2.6 Actividad de fomento: ayudas, subvenciones e incentivos	22
1.1.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones	
1.1.3.1 Actuaciones de oficio	24
1.1.3.3 Resoluciones	24
<b>1.2 Cultura y Deportes</b>	<b>25</b>
1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.2.2.1 Amenazas al patrimonio monumental	25
1.2.2.2 La protección de nuestro pasado arqueológico	26
1.2.2.3 Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio	27
1.2.2.4 Actuaciones relativas a museos y bibliotecas	28
1.2.2.5 Memoria Democrática	29
1.2.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones	
1.2.3.1 Actuaciones de oficio	29
1.2.3.3 Resoluciones no aceptadas	30
<b>1.3 Dependencia y Servicios Sociales</b>	<b>30</b>
1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.3.2.2 Personas con discapacidad	
1.3.2.2.2 Este tema en otras materias	
1.3.2.2.2.1 Igualdad, Transporte, Urbanismo y Vivienda	30



1.3.2.5 Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía	
1.3.2.5.1 Defectos de información, asesoramiento y atención a la ciudadanía	35
<b>1.4 Educación</b>	<b>36</b>
1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	
1.4.2.1 Educación Infantil 0-3 años	36
<b>1.5 Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>36</b>
1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.5.2.4 Acceso al empleo público	
1.5.2.4.3 Acceso al empleo público con carácter temporal	36
1.5.2.4.4 Readmisión en el puesto de trabajo tras sentencias judiciales de despido improcedente	37
1.5.2.5 Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos	
1.5.2.5.5 La negativa a la expedición de copias o certificaciones por parte de organismos y entidades públicas	38
1.5.2.6 En relación a las Políticas Activas de Empleo	
1.5.2.6.3 Posible vulneración de derechos en los procesos de selección de candidatos para la contratación de plazas de programas de Fomento de Empleo	38
1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.5.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas	39
<b>1.8 Justicia, Prisiones y Política Interior</b>	<b>39</b>
1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.8.2.5 Política Interior	39
<b>1.9 Movilidad y Accesibilidad</b>	<b>41</b>
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.9.2.1 Movilidad	
1.9.2.1.1 Ordenación del tráfico	41
1.9.2.1.2 Régimen sancionador	44
1.9.2.1.3 Aparcamientos	46
1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público	47
1.9.2.2 Accesibilidad	
1.9.2.2.1 Discapacidad en materia de tráfico	51
1.9.2.2.2 Personas con discapacidad y transportes públicos	52
1.9.2.2.3 Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	54
1.9.2.2.4 Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	56
1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.9.3.1 Quejas de oficio	58
<b>1.10 Personas Migrantes</b>	<b>58</b>
1.10.2 Análisis de las quejas tramitadas	
1.10.2.1 Primera acogida y atención a personas inmigrantes	58



1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes	59
1.10.2.7 Derecho al acceso a una vivienda de las personas inmigrantes	60
<b>1.11 Salud</b>	<b>60</b>
1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.11.2.1 Salud Pública	60
<b>1.12 Servicios de interés general y consumo</b>	<b>61</b>
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.12.2.1. Servicios de interés general	
1.12.2.1.1. Energía	61
1.12.2.1.1.1 El nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable	62
1.12.2.1.2 Suministro domiciliario de agua	63
1.12.2.1.3 Telefonía e internet	67
1.12.2.1.4 Servicios financieros	
1.12.2.1.4.1 La exclusión financiera	67
1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	68
<b>1.13 Sostenibilidad, Medio Ambiente y Obras Públicas</b>	<b>69</b>
1.13.1 Introducción	69
1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.13.2.1 Sostenibilidad y Medio ambiente	
1.13.2.1.1 Limpieza viaria, residuos y vertederos	69
1.13.2.1.2 Protección de los espacios naturales, flora y fauna	71
1.13.2.1.3 Contaminación atmosférica, sanidad y salubridad ambiental	72
1.13.2.1.4 Contaminación acústica	
1.13.2.1.4.1 Contaminación acústica de establecimientos, instalaciones y actividades	73
1.13.2.1.4.2 Contaminación acústica en zonas saturadas	75
1.13.2.1.5 Novedades en la normativa de actividades y establecimientos	77
1.13.2.1.6 Aguas	78
1.13.2.2 Obras públicas	
1.13.2.2.1 Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas	80
1.13.2.2.2 Inundaciones	82
1.13.2.2.3 Estado de conservación y mantenimiento de las carreteras andaluzas	83
1.13.2.2.4 Otras cuestiones	84
1.13.3 Actuaciones de oficio y Resoluciones no aceptadas	
1.13.3.1 Actuaciones de oficio	85
1.13.3.2 Resoluciones no aceptadas	85
<b>1.14 Urbanismo y Ordenación del territorio</b>	<b>87</b>
1.14.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.14.2.1 Urbanismo	
1.14.2.1.1 Planeamiento urbanístico	87
1.14.2.1.2 Disciplina urbanística	88
1.14.2.1.3 Gestión urbanística	91



1.14.2.1.4 Regeneración urbana, responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	92
1.14.2.2 Ordenación del territorio	94
1.14.3 Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.14.3.2 Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.14.3.2.2 Resoluciones no aceptadas	97
<b>1.15 Vivienda</b>	<b>98</b>
1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.15.2.1 Necesidad de vivienda	98
1.15.2.2 Desahucios de viviendas	102
1.15.2.2.1 Desahucios por ocupación de viviendas públicas sin título legal	103
1.15.2.2.2 Desahucios de viviendas libres	104
1.5.2.3 El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ámbito del acceso al empleo público y el desarrollo de las condiciones de trabajo	
1.15.2.3.1 Cesión de viviendas de la Sareb para fines sociales y Fondo Social de Vivienda	106
1.15.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social, discapacidad y/o problemas de salud	107
1.15.2.7 Otras Cuestiones en materia de vivienda	109
<b>2. Servicio de Mediación</b>	<b>109</b>
2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación	
2.2.2 Análisis cualitativo	
2.2.2.2 En materia de educación	109
2.2.2.3 En materia medioambiental	110
2.2.2.4 En materia de urbanismo	111
2.2.2.5 En materia de comercio	112
2.2.2.6 En materia de gestión administrativa	112
<b>REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL</b>	
<b>03. Nuestras Propuestas</b>	<b>114</b>
- Igualdad de género. La atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género	114
- Parque público de viviendas. Iniciativas para la ampliación del parque público de viviendas en Andalucía	116
- Transporte Interurbano. Un plan de accesibilidad en el transporte interurbano	118
<b>04. Atender las Quejas</b>	<b>119</b>
- Plusvalías. El lío, lío de la plusvalía	119
- Suelo urbanizable. A vueltas con la necesidad de proteger el suelo urbanizable	120
<b>05. Mejorar las Normas</b>	<b>122</b>
- Salud y planeamiento urbanístico. La necesaria evaluación del impacto en la salud de los instrumentos de planeamiento urbanístico	122
- Dependencias judiciales. Repasamos las condiciones de los espacios de custodia de las policías locales	124



## ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

### 1.1. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica

#### 1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.1.2.1 Administraciones Tributarias

##### 1.1.2.1.2 Gestión de tributos, bonificaciones, beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

Con relación a las haciendas locales hemos tratado numerosas quejas que, como viene siendo habitual, sistematizamos en cuanto a la exposición y reseña sobre las más significativas, agrupándolas en primer lugar en torno a lo que la doctrina hacendística considera imposición municipal obligatoria, esto es: [Impuesto sobre Bienes Inmuebles \(IBI\)](#) e [Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica \(IVTM\)](#).

Por otra parte, y en epígrafe diferenciado, trataremos las quejas referidas al [Impuesto sobre el Incremento sobre el Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana \(IIVTNU\)](#), figura impositiva voluntaria, que ha cobrado una inusitada actualidad a consecuencia de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional principalmente, tras la STC 59/2017 de 11 de mayo de 2017 y, tras la STS 1163/2018, de 9 de julio de 2018.

Como en pasados ejercicios, la mayor parte de las quejas han recogido solicitudes de [devolución de ingresos considerados indebidos](#), planteadas por las personas obligadas al pago de este tributo tras la regularización o revisión de datos por las Gerencias Territoriales del Catastro Inmobiliario; o tras el incremento de tipos de gravamen por los Ayuntamientos o, debido a cambios de titularidad en inmuebles no registrados por las Administraciones.

En bastantes casos, los contribuyentes confunden el plazo general para la resolución de expedientes previsto en la norma procedimental común, con el plazo específico de resolución/notificación contemplado en la Ley General Tributaria.

No obstante, también detectamos casos en que la demora o retraso en resolver y en notificar la resolución se ha producido, pese al dilatado plazo de tiempo legalmente establecido para atender estos procedimientos (6 meses para los procedimientos de devolución de ingresos indebidos).

Pese a ello, en ocasiones las Administraciones municipales gestoras del IBI o los Organismos y Agencias Provinciales gestores por delegación, tras recibir la comunicación de admisión a trámite de la queja y nuestra petición de colaboración e informe, contestaban reconociendo el retraso y al mismo tiempo informándonos de la resolución recaída y de su notificación a las personas interesadas. En ese sentido, la queja 15/5541 en la que el Defensor del Pueblo Andaluz formula **Resolución** al Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, el recurso de reposición presentado por la parte afectada.

Hubo otros expedientes, como la **queja 16/1132**, promovida a instancia de parte por una asociación de defensa de los consumidores, siendo la Administración concernida en la misma el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga. La queja fue cerrada tras lo que parecía ser aceptación de un primer Recordatorio del deber de resolver expresamente, resolución que con el tiempo resultó no ejecutada como nos hizo ver el propio interesado.

Lo que motivó, tras reapertura de la queja, que formuláramos una nueva **Resolución** al Patronato, recomendando dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la solicitud de rectificación de elementos conformadores del objeto tributario a efectos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, tras alteración catastral habida.

Resolviendo, esta vez sí, el Patronato en línea con lo resuelto por esta Institución y, anulando la liquidación en concepto de Impuesto sobre Bienes Inmuebles recurrida y acordando la devolución de ingresos indebidos,



correspondiente a la cantidad cobrada objeto de devolución, más intereses de demora conforme al artículo 32 de la Ley 58/2003, de 17 diciembre, General Tributaria. Por ello consideramos aceptada nuestra Resolución.

Hubo expedientes en los que, ante la falta de respuesta a los solicitantes de la devolución, y la falta de respuesta a la petición de colaboración por nuestra parte, nos vimos obligados a formular Recordatorio del **deber legal de dictar resolución expresa a los escritos y recursos presentados por las personas contribuyentes**. Así la **queja 17/4785, queja 18/2242** en las que el referido Patronato Provincial de Recaudación, no nos contestó. Razón por la que reseñamos la inclusión de estas quejas en el Informe Anual en el apartado correspondiente del mismo.

En la **queja 17/6099**, el citado organismo, respondió tras la decisión de inclusión de la queja en el Informe Anual, accediendo a la devolución de ingresos indebidos que se interesaba; lo que también reseñamos en el apartado habilitado a tal fin.

Sobre el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**, tramitamos el expediente de **queja 18/1017**, lo que motivó que el Defensor del Pueblo Andaluz formulara Resolución ante el Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga, por la que recomendaba dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada con fecha 24 de octubre de 2016, solicitando la anulación de liquidación por el impuesto citado y la devolución de ingresos indebidos. Al no contestar en plazo la citada Agencia Provincial, se procedió a la inclusión de la queja en el Informe Anual.

No obstante hemos de indicar que finalmente tras el cierre de actuaciones, el Patronato Provincial contestó aceptando la Resolución del Defensor y la devolución de ingresos indebidos instada por la persona contribuyente.

### 1.1.2.1.3 El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

En este apartado efectuamos el relato o exposición de la importante actividad que han generado en el pasado ejercicio 2018 las numerosas quejas presentadas en relación con las autoliquidaciones o liquidaciones presentadas o giradas a contribuyentes por Ayuntamientos y Organismos Provinciales de gestión tributaria, por el llamado **Impuesto de plusvalía (IIVTNU)**.

Sobre la posible nulidad de los preceptos del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales en los que se contempla el régimen jurídico del IIVTNU, en tanto en cuanto pueda permitir que se graven situaciones que no han supuesto incremento de valor, sino pérdidas y en las que no se ha producido en consecuencia el hecho imponible del impuesto, han sido muy numerosos los expedientes tratados en 2018 sobre la cuestión y controversias jurídicas expuestas: quejas 17/5363; 17/5923; 17/6537; 17/6712; 18/0102; 18/0131; 18/0205; 18/0209; 18/0213; 18/0310; 18/0367; 18/0507; 18/0511; 18/0857; 18/1189; 18/1284; 18/1925; 18/1926; 18/1927; 18/1929; 18/2200 ; 18/2205; 18/2206; 18/2213; 18/2243; 18/2297; 18/2482; 18/2780; 18/2878; 18/2997; 18/3081; 18/3332; 18/3618; 18/4306; 18/4355; 18/4558; 18/4605; 18/5856; 18/5903; 18/6039; 18/6070; 18/6071; 18/6115; 18/6562; 18/6743 y 18/6824.

Ya en el ejercicio de 2017, anticipándonos a la controversia jurídica, incluimos en nuestra web un **enlace** exponiendo la recientemente establecida doctrina -por aquel entonces- del Tribunal Constitucional respecto del llamado Impuesto de plusvalía.

El punto de partida de aquella novedosa doctrina fueron los pronunciamientos contenidos en la STC 26/2017, de 16 de febrero y en la STC 37/2017, de 1 de marzo, declarando respectivamente la inconstitucionalidad de varios preceptos de la Norma Foral de Guipúzcoa y de la Norma Foral de Álava, reguladoras del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).

Con posterioridad, una nueva Sentencia del Tribunal Constitucional, la STC 59/2017, de 11 de mayo de 2017, declara inconstitucionales los artículos 107.1; 107.2 a) y 110.4, del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.



El fallo de esta última sentencia del Alto Tribunal consideró **inconstitucionales y -por tanto- nulos** aquellos preceptos de la norma estatal citada, únicamente en la medida en que sometían a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor sujetos al IIVTNU.

Lo anterior, por considerar el Tribunal Constitucional que lo establecido en tales preceptos vulneraba el principio de capacidad económica reconocido en el artículo 31.1 de la Constitución, al gravar supuestos de transmisión de inmuebles en los que no se producía un incremento, sino una pérdida de valor.

Entendió el Tribunal que eso era lo que sucedía en supuestos en que la venta de un inmueble se produce sin que se obtenga ninguna ganancia o incluso cuando en la misma se producen pérdidas. En la STC 59/2017, llegaba a las siguientes conclusiones (en su FJ 5):

*«a) El impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos no es, con carácter general, contrario al Texto Constitucional, en su configuración actual. Lo es únicamente en aquellos supuestos en los que somete a tributación situaciones inexpresivas de capacidad económica, esto es, aquellas que no presentan aumento de valor del terreno al momento de la transmisión.*

*Deben declararse inconstitucionales y nulos, en consecuencia, los arts. 107.1 y 107.2 a) LHL, «únicamente en la medida en que someten a tributación situaciones inexpresivas de capacidad económica» (SSTC 26/2017, FJ 7; y 37/2017, FJ 5).*

b) ...debemos extender nuestra declaración de inconstitucionalidad y nulidad, por conexión (art. 39.1 LOTC) con los arts. 107.1 y 107.2 a) LHL, al art. 110.4 LHL, teniendo en cuenta la íntima relación existente entre este último citado precepto y las reglas de valoración previstas en aquellos, cuya existencia no se explica de forma autónoma sino solo por su vinculación con aquel, el cual «no permite acreditar un resultado diferente al resultante de la aplicación de las reglas de valoración que contiene [SSTC 26/2017, FJ 6; y 37/2017, FJ 4 e)]. Por consiguiente, debe declararse inconstitucional y nulo el art. 110.4 LHL, al impedir a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpresiva de capacidad económica (SSTC 26/2017, FJ 7; y 37/2017, FJ 5).

*c) Una vez expulsados del ordenamiento jurídico, ex origine, los arts. 107.2 y 110.4 LHL, en los términos señalados, debe indicarse que la forma de determinar la existencia o no de un incremento susceptible de ser sometido a tributación es algo que solo corresponde al legislador, en su libertad de configuración normativa, a partir de la publicación de esta Sentencia, llevando a cabo las modificaciones o adaptaciones pertinentes en el régimen legal del impuesto que permitan arbitrar el modo de no someter a tributación las situaciones de inexistencia de incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana “(SSTC 26/2017, FJ 7; y 37/2017, FJ 5)».*

La doctrina anterior, sentada por el Constitucional, ha venido siendo objeto de pronunciamientos e interpretaciones de jurisprudencia menor bastante dispares. Ello, ha generado la inseguridad jurídica que se pretendió evitar, situación que se vino manteniendo hasta que el Tribunal Supremo comenzó a resolver la creciente lista de recursos de casación con la finalidad de clarificar la interpretación de los preceptos supervivientes del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, tras la sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017.

Al mismo tiempo, por el legislador -con el objetivo y finalidad de integrar la laguna normativa existente- se materializó una iniciativa normativa como “*Proposición de Ley por la que se modifica el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y otras normas tributarias*”.

La misma fue presentada el 27/02/2018 y calificada el 06/03/2018, continuando en la actualidad su tramitación parlamentaria en el Congreso de los Diputados, **tramitación que no se acaba de culminar**.

Coincidiendo con la **situación de inseguridad jurídica** que hemos descrito al respecto y con el **vacío normativo existente**, se produjo un aumento significativo de quejas por la falta de respuesta a reclamaciones, recursos y





solicitudes presentados por contribuyentes del IIVTNU, instando la revisión de autoliquidaciones y liquidaciones presentadas al respecto, por considerar que el régimen jurídico del mismo había sido declarado sustancialmente nulo e inconstitucional por las razones expuestas.

Llegando a interesar -gran parte de los contribuyentes, en algunos casos deficientemente asesorados- de los órganos de gestión tributaria y de recaudación, la aplicación de procedimientos de revisión y para devolución de ingresos indebidos con efectos retroactivos; ello, con antelación incluso a la fecha de publicación de la STC 59/2017 (el 15 de junio de 2017) y, en otros casos cuando ya todas las acciones para reclamar habían prescrito, habiendo ganado firmeza las liquidaciones tributarias, pese a lo cual terminaron solicitando al Defensor del Pueblo Andaluz un pronunciamiento en favor de sus pretensiones.

A resolver tan confusa situación jurídica y posibles abusos de derecho, vino el Tribunal Supremo, clarificando la situación mediante la Sentencia número 1163/2018, dictada por la Sección Segunda de la Sala Tercera, recaída en el recurso de casación número 6226/2017, de fecha 9 de julio de 2018.

De una parte, considera que los artículos 107.1 y 107.2 a) del TRLHL, a tenor de la interpretación que debe darse al fallo y fundamento jurídico 5 de la STC 59/2017, “adolecen solo de una inconstitucionalidad y nulidad parcial”.

Así, señala: *“En este sentido, son constitucionales y resultan, pues, plenamente aplicables, en todos aquellos supuestos en los que el obligado tributario no ha logrado acreditar (...) que la transmisión de la propiedad de los terrenos por cualquier título (o la constitución o transmisión de cualquier derecho real de goce, limitativo del dominio, sobre los referidos terrenos) no ha puesto de manifiesto un incremento de su valor o, lo que es igual, una capacidad económica susceptible de ser gravada con fundamento en el artículo 31.1 CE”.*

De otra parte, el Alto Tribunal entiende que *“el artículo 110.4 del TRLHL, sin embargo, es inconstitucional y nulo”,* en todo caso (inconstitucionalidad total) porque, como señala la STC 59/2017, *“no permite acreditar un resultado diferente al resultante de la aplicación de las reglas de valoración que contiene”,* o, dicho de otro modo, porque *“impide a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpresiva de capacidad económica (SSTC 26/2017, FJ 7, y 37/2017, FJ 5)”.*

De la nulidad total que predica la STC 59/2017, respecto del artículo 110.4 del TRLHL y, de acuerdo con la STS 1163/2018, se desprende la doctrina interpretativa que *“posibilita que los obligados tributarios puedan probar, desde la STC 59/2017, la inexistencia de un aumento del valor del terreno ante la Administración municipal o, en su caso, ante el órgano judicial, y, en caso contrario, es la falta de prueba la que habilita la plena aplicación de los artículos 107.1 y 107.2 a) del TRLHL”.*

Tras la interpretación y aclaración expuestas, por nuestra parte tratamos de informar a la ciudadanía mediante la elaboración y publicación en nuestra página web del mencionado comunicado, en el que exponíamos en síntesis las distintas opciones o vías para que los contribuyentes pudieran instar en vía administrativa la revisión de los actos de gestión tributaria del IIVTNU y las posibles vías de recurso y reclamación en sede administrativa, así como en sede contencioso-administrativa.

En cualquier caso, hacíamos saber a los posibles sujetos pasivos afectados que, conforme a la interpretación del Tribunal en la Sentencia casacional reseñada, que corresponde *“al obligado tributario probar la inexistencia de incremento de valor del terreno onerosamente transmitido”.*

Para acreditar que no ha existido la plusvalía gravada por el IIVTNU *“podrá el sujeto pasivo ofrecer cualquier principio de prueba, que al menos indiciariamente permita apreciarla”* (como es, por ejemplo, la diferencia entre el valor de adquisición y el de transmisión que se refleja en las correspondientes escrituras públicas); resultando conveniente añadir algún otro medio de prueba para acreditar la disminución de valor producida, siendo el más común la tasación del bien efectuada por un perito acreditado. No obstante, es importante tener en cuenta que dicha tasación implica un coste económico.





Aportada prueba por el obligado tributario sobre que el terreno no ha aumentado de valor, deberá ser la Administración la que pruebe en contra de dichas pretensiones para poder aplicar los preceptos del TRLHL que el fallo de la STC 59/2017 declaró vigentes.

Al margen de facilitar a la ciudadanía la información de alcance general expuesta, en cada expediente concreto de queja, **formulamos nuestras Resoluciones tratando de preservar los derechos y garantías del contribuyente** por una parte, recomendando a la Administración de gestión tributaria concernida en cada caso que, se comprobaran las autoliquidaciones y liquidaciones por el IIVTNU, tras las reclamaciones y pruebas presentadas por los sujetos pasivos con alegación de pérdida patrimonial desde la fecha de publicación de la resolución del Constitucional (15 de junio de 2017), y las anteriores en las que no hubiere transcurrido el plazo de prescripción, debiendo procederse a la devolución de ingresos indebidos si se comprobare la existencia de pérdidas y sugiriendo dispositivos especiales de información al contribuyente.

Sirva a modo de ejemplo de las Resoluciones que formulamos la **queja 17/5363** promovida a instancia de parte por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Jabugo (Huelva), al recurso de reposición presentado el 7 de junio de 2017.

Entre la documentación aportada por el promovente de la queja constaba prueba sobre la inexistencia de incremento de valor por la transmisión producida, aportando una tasación pericial realizada por la entidad especializada, en fecha 9 de enero de 2017, en la que se evidenciaba que no se habría producido una plusvalía, sino que en el periodo de tiempo en que se entendía producido el supuesto incremento, el suelo había sufrido una sustancial depreciación.

El Ayuntamiento de Jabugo en su resolución, no sólo no aportó prueba alguna en contrario, sino que tampoco motivó su negativa a aceptar la prueba de parte, limitándose a señalar que no queda acreditada la inexistencia del incremento del valor de los terrenos, sin añadir explicación o argumento alguno que sustente tan rotunda afirmación.

Por todo ello, estimamos que la prueba aportada por el sujeto pasivo es una prueba válida en derecho, que resulta ajustada al elemento que se pretende probar y que no ha quedado desvirtuada por el Ayuntamiento en forma alguna, por lo que debe considerarse suficientemente probada la inexistencia de incremento en el valor del terreno y en consecuencia la carencia de hecho imponible que justifique el gravamen tributario.

Debería por tanto haberse estimado el recurso de reposición interpuesto acordando la **anulación de la liquidación practicada y la devolución de los ingresos indebidamente percibidos**, en aplicación de los principios normativos, criterios de interpretación jurisdiccional y constitucional, dimanantes de las resoluciones jurisdiccionales expuestas anteriormente.

En la queja 18/0131, y otras varias promovidas a instancia de asociación de consumidores ante el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y otros Servicios, de Málaga (gestrisam), ante la falta de respuesta en todos los casos y quejas, a reclamaciones formuladas por los sujetos pasivos contra liquidaciones y autoliquidaciones por el IIVTNU, en las que se solicitaba además devolución de ingresos indebidos.

En todos esos expedientes, la asociación cuestionaba y consideraba improcedente la liquidación que, por el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), habría hecho efectiva su asociación. Alegando para ello, la pérdida o disminución de valor del bien transmitido mediante la aportación de las escrituras de adquisición y transmisión, en las que constan los referidos importes de cada operación.

Actuación -la seguida ante la Administración de gestión tributaria- que consideramos adecuada a los criterios e interpretación que al respecto de la normativa reguladora del IIVTNU, ha venido estableciendo el Tribunal Constitucional en sus aludidas sentencias y el propio Tribunal Supremo en la más reciente y clarificadora sentencia 1163/2018, de 9 de julio.



En esa misma línea parecía haber actuado el Ayuntamiento de Málaga (gestrisam), en los casos y situaciones en que por los obligados tributarios se han reclamado las liquidaciones ya pagadas por el IIVTNU; o se han recurrido / reclamado las liquidaciones por el citado impuesto al momento de su notificación con posterioridad a la publicación en el BOE (15 de junio de 2017) de la STC 59/2017.

Muy acertadamente, en nuestra opinión, el referido Ayuntamiento adoptó la decisión de instruir y tramitar procedimientos de **rectificación a instancia de parte de las autoliquidaciones/liquidaciones**, dictando propuestas de resolución debidamente motivadas y fundamentadas, con la finalidad de resolver -en sentido desestimatorio- en virtud de los argumentos que en cada expediente constan.

Básicamente, por cuanto la Administración gestora del IIVTNU consideraba que la repetida STC 59/2017 no posibilitaba la revisión pretendida en casos de autoliquidaciones y liquidaciones ya hechas efectivas con antelación a la fecha de su publicación, ni en los que el sujeto pasivo no aportare un principio de prueba. Añade como refuerzo de su posicionamiento la existencia de laguna legal, pues no se ha aprobado aún la reforma legislativa necesaria tras la Sentencia del Tribunal Constitucional, pendiente de tramitación en el Congreso de los Diputados, según hemos señalado anteriormente.

Siendo el anterior el planteamiento común -prácticamente en todas las quejas- de los hechos por parte de los interesados en las mismas, y la fundamentación y motivación jurídica del órgano municipal, esta Institución considera que se ha de tramitar la iniciativa normativa ya obrante en el Congreso de los Diputados, debería tener presente el Organismo gestor del Impuesto, siguiendo las indicaciones e interpretación establecidas por la STC y la STS repetidas, que los artículos 107.1 y 107.2 a) del TRLHL, a tenor de la interpretación que debe darse al fallo y fundamento jurídico 5 de la STC 59/2017, que los citados preceptos “*adolecen solo de una inconstitucionalidad y nulidad parcial*”.

Así como que respecto del artículo 110.4 del TRLHL, de acuerdo con la STS 1163/2018, se “posibilita que los obligados tributarios puedan probar la inexistencia de un aumento del valor del terreno ante la Administración municipal o, en su caso, ante el órgano judicial, y, que en cualquier caso, de la “falta de prueba” se derivaría la plena aplicación de los artículos 107.1 y 107.2 a) del TRLHL.

Igualmente debe tener presente el organismo municipal la obligación de resolver expresamente, que le incumbe por expreso mandato establecido en el artículo 103.1, de la Ley General Tributaria:

*“1. La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa”.*

En consecuencia, y de acuerdo con la interpretación doctrinal y jurisdiccional que hemos expuesto anteriormente, en ejercicio de las facultades y atribuciones que al Defensor del Pueblo Andaluz asigna el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, formulamos al Ayuntamiento de Málaga (Gestrisam) la siguiente:

*“RECOMENDACIÓN 1 para resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones, recursos y solicitudes de devolución de ingresos indebidos, sobre autoliquidaciones y liquidaciones del IIVTNU efectuadas con fecha posterior al 15 de junio de 2017 y las anteriores a esa fecha no prescritas, recurridas y/o reclamadas.*

*RECOMENDACIÓN 2 de que por el Ayuntamiento se proceda a comprobar en los trámites correspondientes la posible pérdida patrimonial que en cada caso el sujeto pasivo haya tenido por la venta de inmueble, solo y exclusivamente en aquellos supuestos en que así lo pruebe, o lo alegue, aportando indicios o medios razonables de prueba, realizando en tales supuestos la Administración gestora del IIVTNU las comprobaciones necesarias.*

*SUGERENCIA a fin de establecer, durante el periodo actual de especial controversia sobre el IIVTNU, dispositivos especiales de información y atención al contribuyente sobre los mecanismos adecuados para hacer valer sus garantías tributarias.”*

Coincidiendo con la redacción del presente Informe Anual, se están recibiendo respuestas a nuestras Resoluciones en los expedientes de queja que reseñamos en el presente epígrafe, por lo que aún no podemos efectuar el pronunciamiento definitivo de esta Institución al respecto.



### 1.1.2.1.4 Tasas y Precios Públicos

En el expediente de queja 18/0130, tuvimos ocasión de tratar la falta de respuesta por parte de la Mancomunidad del Campo de Gibraltar a un recurso de reposición por desestimación de reclamación en orden a revisión de cuota por la tasa que liquidaba a la interesada la empresa de la Mancomunidad gestora del [servicio de recogida de residuos](#) (arcgisa).

En la queja, fomulamos Resolución a la presidencia de la Mancomunidad consistente en Recordatorio del deber legal de resolver expresamente el recurso planteado por la parte interesada, teniendo en cuenta que como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, el Estatuto de Autonomía para Andalucía (art. 31) garantiza el derecho a una buena administración, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

En su respuesta la Mancomunidad nos contestó que aceptando la Resolución formulada, había notificado resolución recaída en el procedimiento de recurso; resolución administrativa que fue desestimatoria de la pretensión de la parte interesada, toda vez que como entendía la Administración, el servicio de recogida prestado en la zona de la urbanización en la que residía la recurrente, era el general y que dicho servicio existe con esa estructura de explotación desde el principio de prestación del servicio en la zona, no existiendo el servicio de recogida puerta a puerta en la urbanización.

Considerando que la respuesta de la Mancomunidad había roto el silencio en vía de recurso, dimos por finalizada la queja.

Parecido problema tuvimos ocasión de tratar en la [queja 18/1161](#), promovida a instancia de parte en relación a la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla.

En la queja, la parte interesada exponía que en fecha 13 de marzo de 2013 vendió un piso de su propiedad, solicitando la [baja en el contrato de suministro de agua potable a domicilio](#), por lo que en la misma fecha que se dio de baja el suministro de agua potable, debió darse la baja del recibo de recogida de residuos.

Por contra, había recibido con posterioridad comunicación de embargo en cuenta por un importe de 591,03 euros, por impago de recibos. Razón por la que en fecha 27 de febrero de 2018 ha presentado escrito reiterando la baja y la devolución de ingresos indebidos.

Interesados ante la Administración tributaria, se nos remite resolución por la que se estimaba la petición formulada por la parte promotora de la queja.

Dado que el presente expediente de queja se inició a los únicos efectos de romper el silencio mantenido por la Administración tributaria, y considerando que dicha cuestión había quedado solventada, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja.

En la [queja 18/2374](#), su promotora exponía que recibió a su nombre y de su madre, ya fallecida en 2012, dos notificaciones del Servicio de Gestión Tributaria de la Diputación de Huelva, en la que [se les reclamaban las cantidades](#) de 6.055,23 € y 1.684,03 €, respectivamente, como sustituto del contribuyente amparándose en la Ley General Tributaria, como dueños del local, por una deuda contraída por un inquilino con la empresa de suministro de aguas, Giahsa.

Posteriormente, su hermana recibió una nueva notificación, por un importe de 6.037,73 €. Finalmente, también habría recibido su hermano otras dos notificaciones, reclamándoles la cantidad de 1.760, 65 € en cada una de ellas por el mismo concepto.

Los interesados presentaron recurso ante la Agencia de Gestión Tributaria indicada, sin que hubiera recibido una respuesta. Al iniciar las actuaciones ante la Administración Tributaria, se nos remitió copia de resolución por la que se estimaba la petición formulada, [procediendo a la anulación de las liquidaciones reclamadas](#).



### 1.1.2.1.5 Los procedimientos de revisión en garantía de los derechos del contribuyente

En el expediente de **queja 17/1915**, el interesado nos exponía que sus padres presentaron **escrito de solicitud de devolución de ingresos indebidos e intereses de demora** ante el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, resolviendo éste respecto a la devolución de ingresos indebidos por el principal, pero no sobre los intereses de demora que demandaban.

Admitida a trámite la queja y solicitado informe al Servicio, el mismo nos comunicaba que mediante resolución notificada a los interesados les reconocía devolución de ingresos indebidos de recibos en concepto de IBI, ejercicios 2012-2013-2014-2015, denegando la liquidación/devolución de intereses de demora que solicitaban también.

Básicamente fundamentaba tal resolución el Servicio, en el hecho siguiente:

*“(..) devolución de ingresos dimanante de la anulación de liquidaciones cuya causa es una errónea valoración llevada a cabo por la Gerencia Territorial del Catastro, si bien es procedente la devolución del exceso ingresado como ya se hizo en fecha 16/02/2016, por cuanto ha de proceder a la misma quien tuviera asumida su recaudación en el momento de producirse el ingreso, no ocurre lo mismo con los intereses solicitados ya que, en el sentido expuesto, la responsabilidad por demora ha de imputarse al causante de la misma y este Organismo no ha tenido intervención alguna en el acto de gestión catastral erróneo llevado a cabo por un órgano inserto en el seno de la Administración del Estado. En cuanto a los intereses de demora en que pudiera incurrir este Organismo por la tardanza en proceder al pago de la devolución solicitada, no han transcurrido tampoco los seis meses previstos en el artículo 31.2 de la Ley 58/2.003, de 17 de diciembre, General Tributaria, desde que en fecha 28 de septiembre de 2015 se solicitó la devolución a la fecha de la resolución del reconocimiento del derecho a la devolución que fue 16 de febrero de 2016, para proceder al abono de los mismos.”*

En las actuaciones vistos los antecedentes, y en base a nuestras Consideraciones efectuadas en el expediente de queja sobre el régimen jurídico de los ingresos indebidos y en especial el de liquidación los intereses de demora, comunicamos al Servicio concernido, lo siguiente:

*“Otra función más, también incorporada bajo el paraguas de la gestión tributaria por mandato legislativo, y con ocasión de los procedimientos de devolución de ingresos indebidos, es la de liquidación de los intereses de demora (artículo 221.5 de la LGT), que ha de realizarse de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 32 de la citada Ley, que dispone:*

*«2. Con la devolución de ingresos indebidos la Administración tributaria abonará el interés de demora regulado en el artículo 26 de esta ley, sin necesidad de que el obligado tributario lo solicite. A estos efectos, el interés de demora se devengará desde la fecha en que se hubiese realizado el ingreso indebido hasta la fecha en que se ordene el pago de la devolución».*

En ese sentido, hemos de tener en cuenta que, en aplicación de los preceptos legales señalados, y del desarrollo reglamentario de los mismos, ... el contenido del derecho a la devolución de ingresos indebidos queda integrado por el importe del tal ingreso, las costas si se realizó durante el procedimiento de apremio, así como el interés de demora (artículo 16, del citado Real Decreto 520/2005).

*Al margen de lo anterior y teniendo en cuenta la interpretación contenida en sentencias más recientes, y referidas al asunto concreto de la liquidación de intereses de demora en unidad de acto con la devolución de ingresos indebidos, como por ejemplo la Sentencia del Tribunal Supremo (Sala Tercera) 8527/2012, de 17 de diciembre, que en su Fundamento Jurídico Tercero enlaza la calificación de un ingreso como indebido, lo que acarrea como “necesaria consecuencia la aplicación del mencionado artículo 32 LGT, que impone su devolución, en el importe realmente ingresado con el devengo del interés de demora desde la fecha en que se hubiera realizado dicho ingreso hasta la fecha en que se ordene el pago de la devolución”.*



Añadiendo el propio Fundamento Jurídico Tercero citado, lo que sigue: “En este mismo sentido la sentencia dictada en el recurso 3/2008 (en el recurso de casación en interés de ley) realiza un examen detallado de la evolución de la devolución de ingresos indebidos a lo largo de los diversos preceptos que se le han aplicado y que en relación a la ley 58/2003 señala que: “En la nueva LGT 58/2003, de 17 de diciembre [...], se declara, en su artículo 32.2 que “con la devolución de ingresos indebidos, la Administración abonará el interés de demora regulado en el art. 26 de la misma Ley [...], sin necesidad de que el obligado tributario lo solicite”, teniendo en cuenta que “a estos efectos, el interés de demora se devengará desde la fecha en que se hubiese realizado el ingreso indebido hasta la fecha en que se orden el pago de la devolución”; y en su art. 221.2, que “cuando el derecho a la devolución se hubiera reconocido... en virtud de un acto administrativo o una resolución económico administrativa o judicial, se procederá a la ejecución de la devolución en los términos que reglamentariamente se establezcan”.

Así pues, en las presentes actuaciones y teniendo en cuenta las previsiones de la LGT y la interpretación jurisprudencial citada, consideramos ajustado a derecho que la Administración recaudadora, -gestora tributaria por delegación- liquidase los intereses de demora, si no deseaba incurrir en un enriquecimiento injusto; debiendo con posterioridad reclamar si lo estimase procedente contra la Gerencia Territorial del Catastro.

Por todo lo anterior nuestra Recomendación solicitaba que se procediera a revocar la resolución expuesta [del Servicio], y se procediera a la liquidación y abono de los intereses de demora devengados desde la fecha en que se produjeron los ingresos indebidos, conforme solicitaron los interesados.

La Administración nos contestó que su resolución al respecto fue la que se adoptó en su momento, sin que pareciere estar dispuesta a revisarla en el sentido que propugnábamos, a la vista de su escueta contestación, dejando suscitada la correspondiente **discrepancia técnica** por lo que reseñamos la presente queja y la **queja 18/2198**, promovida por los mismos motivos ante el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén.

## 1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica

### 1.1.2.2.1 Transparencia

En este apartado reseñamos la **queja 17/2144** tramitada ante el Ayuntamiento de Utrera, sobre **falta de respuesta** al escrito de un representante de una asociación política, solicitando diversa información relativa al detalle de una serie de gastos relacionados con campaña propagandística realizada en ejercicio anterior (2017) por la Administración municipal.

Como quiera que la queja fue formulada al amparo de la normativa de procedimiento común, ante la falta de respuesta del referido Ayuntamiento a aquella solicitud de información del interesado y a la propia Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos a la Administración municipal Recordatorio del deber de resolver expresamente, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El precepto señalado establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos, sin perjuicio de que en el procedimiento intervenga prescripción, renuncia, caducidad o desistimiento, o bien la desaparición sobrevenida de su objeto. En el presente caso, como en otros de falta de respuesta administrativa, debemos hacer referencia a la jurisprudencia creada en torno al control constitucional de las resoluciones judiciales que declaran la extemporaneidad de recursos contencioso-administrativos interpuestos contra la desestimación por silencio administrativo de solicitudes o reclamaciones de los interesados.

Así en nuestro Recordatorio al Ayuntamiento de Utrera, citábamos, a tal efecto, la Sentencia 72/2008, de 23 de junio de 2008, dictada por la Sala Primera del Tribunal Constitucional en el Recurso de amparo 6615-2005, Fundamento Jurídico 3:

«Se ha venido reiterando, conforme a esta jurisprudencia constitucional, que el silencio administrativo negativo es simplemente una ficción legal que responde a la finalidad de que el administrado pueda acceder





a la vía judicial superando los efectos de inactividad de la Administración; se ha declarado que, frente a las desestimaciones por silencio, el ciudadano no puede estar obligado a recurrir siempre y en todo caso, so pretexto de convertir su inactividad en consentimiento del acto presunto, imponiéndole un deber de diligencia que, sin embargo, no le es exigible a la Administración en el cumplimiento de su deber legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos. Bajo estas premisas, este Tribunal ha concluido que deducir de ese comportamiento pasivo del interesado su consentimiento con el contenido de un acto administrativo presunto, en realidad nunca producido, supone una interpretación que no puede calificarse de razonable —y menos aún, con arreglo al principio pro actione, de más favorable a la efectividad del derecho fundamental del art. 24.1 CE—, al primar injustificadamente la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido con su deber de dictar y notificar la correspondiente resolución expresa».

La institución del silencio administrativo negativo -a diferencia del silencio administrativo positivo, que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento- se configura por ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados. Por tanto, **la Administración no queda eximida de su obligación de resolver**.

En casos como el expuesto en la presente queja, consideramos que **el silencio administrativo supone una quiebra para el derecho de la ciudadanía** a una buena administración, derecho que garantiza el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Por otra parte, el silencio administrativo, comporta una quiebra o lesión de los principios rectores de la actuación administrativa, establecidos en el artículo 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y, originariamente, en el artículo 103 de la Carta Magna.

Estos principios fueron objeto de desarrollo normativo -actualmente- en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), cuyo artículo 3 establece que las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con una serie de principios, entre ellos los de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Igualmente deberán respetar en su actuación los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos; buena fe y confianza legítima, entre otros. Así, podemos añadir los principios de eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a los ciudadanos, así como sometimiento a la Constitución, al Estatuto y al resto del ordenamiento jurídico.

En la queja que comentamos y en todas las que habíamos iniciado por falta de respuesta a solicitudes de acceso a información, tramitadas con arreglo al procedimiento administrativo común, formulamos Recordatorio del deber legal de tener en cuenta los preceptos legales señalados anteriormente y Recomendación en el sentido de que se diera respuesta al escrito de la parte interesada a la mayor brevedad posible.

El Ayuntamiento de Utrera no nos contestó por lo que procedimos a la inclusión y reseña de la queja en el apartado correspondiente del presente Informe Anual al Parlamento.

La misma falta de respuesta se producía respecto a nuestra **Resolución** en el expediente de queja 16/6991 promovido a instancia de parte sobre el Ayuntamiento de Marbella, solicitando el interesado información sobre expediente de reforma de su vivienda. La queja tuvo que ser concluida sin respuesta del Ayuntamiento, por lo que también se reseña su inclusión en el Informe Anual al Parlamento en el apartado correspondiente.

En la **queja 17/2112**, promovida a instancia de parte solicitando al Ayuntamiento de Níjar diversa documentación e información sobre obras de urbanización, también habíamos formulado Resolución en el sentido señalado anteriormente. La Administración municipal nos respondió que había notificado a la parte interesada





facilitándole documentación e información relativa al canon y cuotas de urbanización de Cortijo Las Negras y se le había facilitado el acceso al expediente. Razón por la que consideramos aceptada nuestra Resolución.

...

### 1.1.2.3 Administración electrónica y Protección de Datos personales

...

A este respecto, y sin querer obviar otras muchas novedades que merecerían ser destacadas, cabe afirmar que fueron dos los elementos de carácter general que en nuestra opinión constituyeron la mayor innovación del RGPD:

De una parte, el principio de responsabilidad proactiva. El RGPD lo describió como la necesidad de que el responsable del tratamiento aplique medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el tratamiento es conforme con el Reglamento.

En términos prácticos, este principio requiere que las organizaciones analicen qué datos tratan, con qué finalidades lo hacen y qué tipo de operaciones de tratamiento llevan a cabo. A partir de este conocimiento deben determinar de forma explícita la manera en que aplicarán las medidas establecidas en el RGPD, asegurándose de que esas medidas son las adecuadas para cumplir con el mismo y de que pueden demostrarlo ante los interesados y ante las autoridades de supervisión.

Y de otra parte, el enfoque de riesgo. Con respecto al mismo, el RGPD señaló que las medidas dirigidas a garantizar su cumplimiento deberían tener en cuenta la naturaleza, el ámbito, el contexto y los fines del tratamiento así como el riesgo para los derechos y libertades de las personas.

El RGPD vino a exigir por tanto un mayor nivel de responsabilidad por parte de las organizaciones, un análisis proactivo de las circunstancias que puedan concurrir en cada caso, una evaluación de los riesgos potenciales y la determinación toda una suerte de medidas de responsabilidad activa sobre la base de ese enfoque de riesgo.

En nuestra Comunidad, el Estatuto de Autonomía para Andalucía regula el derecho a la protección de datos en su artículo 32, insertándolo así en el Capítulo II del Título primero, dedicado a los “Derechos y Deberes”. De este modo se dispone que *“Se garantiza el derecho de todas las personas al acceso, corrección y cancelación de sus datos personales en poder de las Administraciones públicas andaluzas”*.

A este respecto, no podíamos por menos que manifestar la preocupación de esta Institución por las dilaciones habidas en la asunción por el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía de las competencias que en materia de protección de datos le encomienda la Ley 1/2014, especialmente cuando estábamos a escasas fechas de que comenzase a aplicarse en Andalucía una norma de tanta trascendencia y alcance como era el Reglamento General de Protección de Datos.

Por todo lo anterior y ante la inminencia de la fecha para la aplicación efectiva del RGPD (25 de mayo de 2018), el Defensor del Pueblo Andaluz [acordó la iniciación de la queja de oficio](#), de conformidad y en aplicación de lo establecido en los artículos 1.1 y 10.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora de la Institución, el Defensor del Pueblo Andaluz; instando de la Consejería de Presidencia (Viceconsejería) la emisión de informe dirigido a conocer las acciones que se estuvieran llevando por la Junta de Andalucía para la adecuación de su actividad a lo prevenido en el RGPD.

A este respecto, y con independencia de la información general que considerara oportuno remitirnos el Departamento indicado, le concretamos algunos aspectos o cuestiones:

- Estructura organizativa prevista por la Junta de Andalucía para la disposición de los Delegados de Protección de Datos que son exigidos por el art. 37 del RGPD.



- Designaciones realizadas de Delegados de Protección de Datos en el ámbito de la Junta de Andalucía y sus entes instrumentales, públicos y privados, aportando copia de las notificaciones que se hayan realizado a la Agencia Española de Protección de Datos en cumplimiento de lo previsto en el art. 37.7 RGPD.
- Estado de la elaboración de registros de tratamientos, evaluaciones de riesgo y evaluaciones de impacto de la privacidad en el ámbito de la Junta de Andalucía y entes instrumentales.
- Protocolos dispuestos para la identificación, notificación y superación de eventuales violaciones de seguridad.
- Iniciativas formativas y de sensibilización que se hayan realizado o se vayan a realizar, dirigidas al personal de la Junta de Andalucía y entes instrumentales.
- Informe que en su día fuese evacuado por el Gabinete Jurídico en relación al Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía; en particular, en lo atinente a la oportunidad del rango normativo de la disposición para operar la suspensión de la competencia atribuida al citado Consejo por la Ley 1/2014.
- Fecha en la que esté previsto que el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía asuma de manera efectiva la competencia sobre protección de datos que le atribuye la citada Ley 1/2014.

Por otra parte y respecto del Consejo de Transparencia y Protección de Datos, tuvimos en cuenta que el artículo 82 del Estatuto de Autonomía previene que «Corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la competencia ejecutiva sobre protección de datos de carácter personal, gestionados por las instituciones autonómicas de Andalucía, Administración autonómica, Administraciones locales, y otras entidades de derecho público y privado dependientes de cualquiera de ellas, así como por las universidades del sistema universitario andaluz».

En cumplimiento de este precepto estatutario, la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía designó en su artículo 43.1 al Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía como «autoridad independiente de control en materia de protección de datos», atribuyéndole importantes competencias en relación con esta materia en nuestra Comunidad Autónoma.

Sin embargo, pese a que la citada Ley 1/2014 entró en vigor al año de su publicación en el BOE, según lo dispuesto en su Disposición Final Quinta, esto es, el 16 de julio de 2015, lo cierto es que el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía **seguía a la fecha de iniciación de la queja de oficio sin asumir las competencias** que en materia de protección de datos dicha Ley le encomendaba.

La postergación en la asunción de las competencias legalmente atribuidas al Consejo por una norma con rango de Ley, se amparaba en lo establecido en la Disposición transitoria tercera del Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprobaron los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, que señalaba lo siguiente:

«El Consejo asumirá las funciones en materia de protección de datos que tiene atribuidas de conformidad con lo que establezcan las disposiciones necesarias para su asunción y ejercicio por la Comunidad Autónoma. En tanto se lleve a cabo la aprobación y ejecución de dichas disposiciones continuarán siendo ejercidas por la Agencia Española de Protección de Datos».

Con independencia de que resultare jurídicamente cuestionable la suspensión de la efectividad de lo dispuesto en una norma legal en virtud de lo establecido en una norma de rango reglamentario, lo cierto es que habiendo transcurrido ya más de dos años, desde la entrada en vigor de la Ley 1/2014, el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía seguía entonces, sin asumir las competencias que en materia de protección de datos tenía legalmente encomendadas, sin que oficialmente se explicaren las razones que justificaban tal anomalía, aunque de forma no oficial se señalaba como causa la insuficiencia en la dotación de medios personales y materiales a dicho Consejo para ejercer adecuadamente las funciones encomendadas en esta materia.



A este respecto, no podíamos por menos que manifestar la preocupación de esta Institución por las dilaciones habidas en la asunción por el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía de las competencias que en materia de protección de datos le encomienda la Ley 1/2014.

Esta Institución se encuentra especialmente preocupada por la situación en que pueden encontrarse las Entidades Locales andaluzas en relación a la aplicación de esta nueva normativa, en particular por lo que se refiere a las Entidades de menor tamaño y con capacidades técnicas y humanas más reducidas.

En este sentido, tenemos intención de realizar una actuación parecida a la ya iniciada con la Junta de Andalucía para conocer las medidas adoptadas por estas entidades locales en orden a la correcta implementación de las disposiciones contenidas en el RGPD.

A este respecto, nos interesaba conocer las iniciativas que desde el Consejo se hubieren adoptado o se tuvieren previsto adoptar para informar, asesorar y sensibilizar a las Entidades Locales andaluzas sobre las novedades introducidas por el RGPD y las medidas a adoptar para su debido cumplimiento.

Al momento de elaborar el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía estamos valorando las respuestas recibidas en la presente queja de oficio, la proveniente de la Viceconsejería de Presidencia, nos anticipaba:

“...foro para coordinar una respuesta común en orden a la adaptación al nuevo Reglamento por la Administración de la Junta de Andalucía. Se ha utilizado la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa (cicra) en la que están presentes todas las Consejerías a través de sus Secretarías Generales Técnicas. Se trata de un órgano consultivo y de asesoramiento en materia de racionalización y modernización de la Administración Pública adscrito a la Consejería de Hacienda y Administración Pública que fue creado por el Decreto 260/1988, de 2 de agosto.

*En diversas reuniones de la CICRA se ha tratado el impacto del Reglamento General de Protección de Datos en la actividad de las Administraciones Públicas y las actuaciones que debían abordarse, tomando además como referencia las diferentes guías elaboradas al efecto por la Agencia Española de Protección de Datos.*

*Además de señalar las labores a realizar en cuanto a la designación de un delegado de Protección de Datos en cada Consejería, esta Comisión abordó entre otras las siguientes materias:*

- a) La adecuación de todos los formularios en que se recogen datos de la ciudadanía;*
- b) El establecimiento de procedimientos que permitan responder a los ejercicios de derechos en los plazos previstos por el Reglamento;*
- c) Los mecanismos para el ejercicio de los derechos, los análisis de riesgos. El establecimiento de un registro de actividades de tratamiento, la verificación de las medidas de seguridad, la identificación de violaciones de seguridad de los datos o la realización de una evaluación de impacto de la privacidad, entre otras muchas actividades.*

*Cabe destacar que en el seno de la Administración de Junta de Andalucía ya se han realizado estas designaciones, existiendo al menos una persona que ejerce esta función por cada Consejería”.*

Así mismo, la respuesta recibida del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, nos indicaba:

“...Toda la información referida a la asunción de la competencia de protección de datos en Andalucía está contenida en el Portal del Consejo, ...donde se describe de forma exhaustiva la situación actual de dicha competencia, y que coincide fielmente con el análisis expresado por esa Defensoría en su escrito. Con ello se hace una divulgación general de la situación. (...)”.

Añadiendo en su informe el Consejo de Transparencia y Protección de Datos: “En noviembre de 2017 la consejera de Hacienda y Administración Pública en una comparecencia parlamentaria, indicó que una vez que se aprobara la



*ley orgánica de transparencia en el Estado, era voluntad del Gobierno que el Consejo de Transparencia ejerciera las funciones ejecutivas que marca el Estatuto de Autonomía para hacer efectivo ese derecho en materia de protección de datos.*

*Por otra parte, hay que destacar que siempre ha sido una prioridad para el Consejo (y basta con analizar cualquier intervención de su director, para corroborarlo) la formación y difusión de sus funciones y competencias en el ámbito local.*

*No obstante, hay que señalar la Agencia estatal de protección de datos en sendos informes (abril y agosto de 2016) concluía que, hasta tanto no se asumiera efectivamente la competencia, el Consejo no podía representar a la Comunidad Autónoma de Andalucía en su Consejo Consultivo.*

Partiendo de esta indiscutida situación, pero en la confianza de que el Ejecutivo andaluz actuaría sin demora, el Consejo intervino en eventos en el que se examinaban las repercusiones de la futura aplicación del RGPD, advirtiendo de las importantes adaptaciones que debían afrontar los organismos públicos (...).

Recibidas las respuestas anteriores, las mismas se están analizando y estudiando, ahora a la luz de la nueva regulación establecida en la materia, tras la aprobación, publicación y promulgación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE Núm. 294, de 6 de diciembre de 2018), con la finalidad de formular nuestras Resoluciones a la luz del nuevo régimen jurídico establecido tan recientemente en el Ordenamiento interno del Estado, complementando el de la UE.

#### 1.1.2.4 Organización Local

Finalmente en el ámbito material de organización, funcionamiento y régimen jurídico de Administración Local, hemos continuado recibiendo repetidas reclamaciones sobre lo que se consideraba por las personas que las formulaban, lesiones respecto al estatuto de las personas miembros de las corporaciones locales de Andalucía; así sobre el derecho de acceso a información y documentación de concejales. En el ejercicio de 2018 tratamos las quejas 17/0693, 17/3389, 17/4322, 17/6471, 18/0838, 18/1006, 18/2812, 18/3482, 18/4147, 18/6020 y la 18/6210.

En todos los expedientes de queja tramitados por ese motivo hemos otorgado el mismo tratamiento respecto de la controversia suscitada, tratando de efectuar un pronunciamiento conciliador al respecto de los derechos afectados en estos casos, fundamentalmente incardinados en la esfera del derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos reconocido en el art. 23 de la Constitución.

Sirvan como ejemplo de nuestras Resoluciones al respecto, las recaídas en la **queja 17/4322** tramitada a instancia de **un grupo político con representación en el Pleno del Ayuntamiento de Algeciras**, sobre solicitudes de información acerca de la situación de los impagos del Ayuntamiento a proveedores afectados, así como los pagos en curso.

Nuestra Resolución al respecto se expresaba en el siguiente sentido:

*“[De lo actuado ] se deduce que el Ayuntamiento viene manteniendo silencio o falta de respuesta a los numerosos escritos y solicitudes de información y documentación planteados por la concejal y grupo promoventes de la queja; lo mismo que a las peticiones de colaboración que le ha cursado el Defensor del Pueblo andaluz, de lo que cabe extraer como conclusión que efectivamente se produce un incumplimiento de deberes legales por parte del Ayuntamiento que impide el normal ejercicio del derecho fundamental antes referido (artículo 23 de la Constitución) por parte del promotor de la queja.*

*En consecuencia, debe reclamarse del Ayuntamiento de Algeciras el cumplimiento efectivo de las obligaciones contenidas en los artículos 14 a 16 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, facilitando al Grupo Municipal solicitante la información requerida, con las advertencias pertinentes respecto de la necesidad de guardar reserva respecto de aquellos datos especialmente protegidos contenidos en dicha información.*



*No obstante lo anterior, quisiéramos trasladar a las partes concernidas en todas y cada una de las quejas de esta naturaleza que tratamos, algunas consideraciones sobre la intervención de esta Institución que, de forma reiterada se vienen instando por los concejales y grupos Políticos de las Entidades Locales de Andalucía, con la finalidad de que por los órganos de Gobierno del Ayuntamiento concernido se dé contestación de forma expresa y además de manera positiva a las diversas peticiones de acceso a la información, solicitud de datos y reclamación de documentación que viene planteando en su condición de representantes de un grupos políticos municipales y como medio para el mejor ejercicio de su labor de oposición y control de los gobiernos locales.*

*Así, deseamos indicar -con alcance general- que la consecución de una Administración local lo más democrática, transparente y participativa posible, que atienda las pretensiones de los Grupos municipales y Concejales, y prioritariamente de la ciudadanía, es un objetivo común al que todos debemos contribuir y al que no debemos renunciar.*

..., el logro de este objetivo requiere de todos la debida medida y sentido común en la utilización de los procedimientos legales para hacer efectivo el derecho de acceso a la información y documentación, de forma tal que no se produzcan situaciones de abuso o uso excesivo del derecho que supongan una merma importante o una dificultad desproporcionada en el desempeño por la Administración concernida de las funciones que la vigente legislación le encomienda.

*A este respecto, debemos señalar que la reiteración excesiva de solicitudes de acceso a información y documentación puede crear problemas en la gestión ordinaria de los asuntos municipales cuando se trata de entidades locales dotadas de escasos recursos personales y materiales, a los que se demanda una dedicación demasiado exigente en el cumplimiento de sus obligaciones de transparencia.*

*En este sentido, procede traer a colación la STS de 29 de marzo de 2006, que señala lo siguiente:*

«También conviene añadir que el excesivo volumen de la documentación cuya copia sea solicitada y la perturbación que su expedición o entrega pueda causar en el funcionamiento de la Corporación Local, en razón de los medios de que esta disponga, será un factor de legítima ponderación en la resolución que haya de dictarse. Pues no puede olvidarse que asegurar la normalidad de aquel funcionamiento es un imperativo del principio de eficacia que para la actuación de la Administración pública proclama el artículo 103 CE...».

*Al margen de la anterior puntualización, debemos informarle al concejal y grupo promoventes de esta queja que tanto el portavoz, como los concejales de su Grupo municipal, pueden llevar a cabo las funciones de control y fiscalización de los órganos de gobierno municipales en la forma y mediante los instrumentos que les posibilita el Ordenamiento jurídico de Régimen Local, en su condición de integrantes del Pleno y de las comisiones informativas y especiales correspondientes, siendo en las sesiones que deben celebrar los referidos órganos colegiados y mediante el uso de instrumentos como mociones, propuestas, ruegos y, preguntas, cómo podrán participar y ejercer aquellas funciones de control y fiscalización político-administrativa.*

*Actuando en esa forma, y limitando sus solicitudes a lo estrictamente necesario y que no tenga establecidos otros cauces para el acceso, creemos que los órganos de Gobierno y los servicios municipales podrían atender más adecuadamente sus peticiones de acceso a antecedentes, datos e información en su poder».*

Así, nuestra Resolución contenía una Recomendación de que se facilite al promotor de la queja la información y documentación solicitada, con las advertencias pertinentes respecto de la necesidad de guardar reserva respecto de aquellos datos especialmente protegidos contenidos en dicha información.

Por otro lado, añadimos la Sugerencia para la adopción por los órganos municipales de Gobierno de iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los concejales y grupos políticos de la Corporación.

El Ayuntamiento respondió a nuestra Resolución aceptando la misma, razón por la que concluimos las actuaciones.





Otra cuestión que hemos tratado en el pasado ejercicio sobre la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales fue la relativa al régimen de sesiones de los plenos; así trataremos la **queja 17/6619** referida a la Alcaldía-Presidencia de Cogollos de Guadix, por cuanto que según afirmaba el Concejal promovente, en representación de grupo político municipal, no convocaba sesiones ordinarias del Pleno con la periodicidad acordada en la sesión constitutiva.

En la queja indicada formulamos Resolución conteniendo las consideraciones generales que en estos casos efectuamos sobre el derecho fundamental de participación en los asuntos públicos y su traslación al ámbito local. Concretamos respecto del Ayuntamiento de Cogollos de Guadix que, siendo el mismo de una población inferior a 5000 habitantes, resulta obligada la periodicidad trimestral de celebración de los Plenos Ordinarios, correspondiendo a la Alcaldía, en aplicación de lo establecido en el artículo 21 de la citada Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, velar porque así sea.

En la queja comprobamos cómo la Alcaldía ha justificado en la ausencia del secretario la alteración producida en la periodicidad regular de las sesiones ordinarias de pleno y, en la falta de asuntos dictaminados y a incluir en el Orden del día, al carecer el Ayuntamiento de otros funcionarios que pudieran sustituir al titular de la Secretaría.

Aun cuando inicialmente pudiere resultar admisible tal justificación, debemos informar al titular de la Alcaldía que, para que los grupos de oposición puedan llevar a cabo las funciones de control y fiscalización de los órganos de gobierno municipales, **resulta imprescindible garantizar la convocatoria de sesiones ordinarias de los órganos básicos y de los complementarios**, con la periodicidad establecida, pues es en esas sesiones y mediante el uso de instrumentos como mociones, propuestas, ruegos y preguntas, como podrán participar y ejercitar aquellas funciones.

Entendemos que esta obligación pueda verse condicionada por circunstancias extraordinarias o imprevistas que impidan la convocatoria en fecha, no obstante no parece que el disfrute de las vacaciones por el secretario general del Ayuntamiento pueda considerarse una circunstancia extraordinaria o imprevista. Consideramos que, en caso de no poder cambiar la fecha de dichas vacaciones, podría haberse adelantado la sesión ordinaria. Si ello no hubiera sido posible, creemos que al menos la convocatoria debería haberse producido de forma inmediata tras la vuelta de vacaciones y no postergarla más de un mes desde dicha fecha.

En consecuencia con lo anterior, formulamos a la Alcaldía **Resolución** en el siguiente sentido:

*“RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que dificulten o puedan impedir en el futuro, la convocatoria de sesiones ordinarias de pleno con la periodicidad legalmente establecida.*

*SUGERENCIA para que se adopte por los órganos municipales de Gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acordada y consensuada en la Asamblea municipal sobre el alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los concejales y grupos políticos de la Corporación y respecto al régimen de sesiones de control de los órganos municipales de gobierno”.*

Como finalmente no se nos contestó por el Ayuntamiento a la Resolución formulada, dimos por finalizadas las actuaciones de la queja con la inclusión de su reseña en el presente Informe Anual, lo que se hace en el apartado específico del mismo.

En la **queja 17/2753**, **el portavoz de grupo municipal en el Ayuntamiento de Manzanilla (Huelva)** nos exponía que, por la Alcaldía presidencia del Ayuntamiento se venía incumpliendo el régimen de convocatoria de sesiones ordinarias de Pleno y su periodicidad establecida en la sesión constitutiva, en la que se acordó que se efectuara convocatoria de sesión ordinaria cada dos meses.





Formulada nuestra Resolución en esta queja, en similares términos a los que hemos referido en la queja anterior, la respuesta del Ayuntamiento nos comunicaba expresamente la aceptación de las Resoluciones formuladas por esta Institución. En consecuencia, le comunicamos que procedíamos a dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja.

Finalmente respecto al derecho de los concejales y grupos políticos a contar con los medios materiales y personales, así como despacho en la sede consistorial tramitamos la **queja 18/0020**, referida al Ayuntamiento de Siles (Jaén), en la que un concejal en representación de grupo político nos exponía que venían solicitando de la Alcaldía un despacho para ejercer sus derechos de representación, tal y como establece el artículo 27, del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, y dotado de medios materiales y personales.

En la Resolución, tras formular nuestras consideraciones sobre el alcance del derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos reconocido en el artículo 23 de la Constitución, sobre la relevancia del papel representativo de los grupos políticos en el ámbito Local; así como sobre la necesidad de motivar y justificar las limitaciones y excepciones al desempeño por los grupos políticos locales de su función representativa y finalmente sobre la conveniencia de regular en normativa local ad hoc, el ejercicio de los derechos de los grupos políticos locales, concluimos formulando al Ayuntamiento de Siles la siguiente Resolución:

*“RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.*

*SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de Gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos”.*

Recibido informe respuesta del Ayuntamiento de Siles a nuestra Resolución, en el mismo se hace constar expresamente: “...le comunico que por esta Alcaldía se acepta el recordatorio, recomendación y sugerencia contenidos en dicha Resolución y se intentará dar cumplimiento a la misma con la mayor rapidez posible”.

Como se aceptaban expresamente las Resoluciones formuladas, dimos por finalizada la tramitación de la queja.

### 1.1.2.5 Contratación en el Sector Público

En el ámbito de materias a que se contrae el presente epígrafe tuvimos ocasión de finalizar la tramitación de la **queja 16/4378** en ella el interesado como Letrado en ejercicio del Colegio de Abogados de Sevilla, nos exponía que mantuvo una relación profesional con el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera (Cádiz), que al no superar el importe de 18.000 euros, tenía la consideración de contrato menor.

Añadía al respecto: al finalizar 2011 ambas partes decidimos poner fin a la relación de servicios profesionales, por lo que el que suscribe presentó al Ayuntamiento factura detallada de los servicios prestados que fue recepcionada por el Delegado de Hacienda de Arcos de la Frontera, que le estampó el sello de la Delegación y firmó su recepción el día 18/07/2014.

Por el Ayuntamiento, al que pedimos informe, se nos respondía que no figuraba en la contabilidad municipal ninguna factura a nombre del interesado pendiente de su registro contable ni de pagar.

Ante la palmaria controversia de planteamientos de las partes, decidimos dar traslado de la información recibida del Ayuntamiento, al interesado en la queja, letrado en ejercicio, que opta por la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la reclamación sobre el pago de sus honorarios.

El mismo nos exponía en la fase de alegaciones sus argumentos jurídicos conforme al Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre respecto a lo



que consideraba el cumplimiento de sus obligaciones, relativas a presentar la factura que haya expedido por los servicios prestados o bienes entregados, ante el correspondiente registro administrativo a efectos de su remisión al órgano administrativo o unidad administrativa encargada de la tramitación.

Igualmente manifestaba el interesado haber cumplimentado las obligaciones pertinentes conforme a la normativa Reguladora de Haciendas Locales vigente y a las Previsiones de ejecución presupuestaria del Ayuntamiento.

Añadiendo el letrado reclamante que por su parte había acreditado documentalmente ante el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera la realización de los trabajos, -de hecho conocidos por éste dado que todas las notificaciones judiciales llegaban al Ayuntamiento que los trasladaba a su vez al Letrado- y, además, mediante las facturas que se acompañaron con el escrito de queja, que según el informe del Interventor accidental del Ayuntamiento no aparecen contabilizadas ni pendientes de pagar, sin explicar el motivo, lo que denotaba un grave incumplimiento de sus obligaciones por el Ayuntamiento, según el reclamante.

En el expediente de queja formulamos Resolución incluyendo entre otras consideraciones en materia de régimen jurídico de los contratos en el Sector Público y sobre la recepción de facturas conforme a lo establecido en las Bases de ejecución del Presupuesto establecidas por el Ayuntamiento para aquel ejercicio de 2014, y toda vez que constaba, por la documentación aportada por el interesado, que el mismo presentó al cobro la factura recepcionada en el Registro de la Delegación competente, relativa a los servicios prestados (minuta de honorarios) conforme exige la normativa presupuestaria local y que había facilitado información sobre la cuenta bancaria en la que efectuar el pago que reclamaba tras el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Por lo que formulamos Recomendación en el sentido de que *“a la mayor brevedad posible se procediera al pago de las cantidades adeudadas al promotor de la presente queja, previa inclusión en la partida presupuestaria correspondiente de dotación, habilitando crédito suficiente para afrontar el pago de lo adeudado y los intereses de demora, así como gastos causados al interesado”*.

Por parte del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera se nos respondió en términos de los que se deducía la no aceptación de la Resolución formulada por el Defensor del Pueblo Andaluz, en la presente queja; insistiendo en que en la contabilidad municipal no figuraba ninguna factura a nombre del Letrado, pendiente de contabilizar, ni de pagar. Añadiendo que desde 01-01-2012 no existía relación profesional ni mercantil con el mismo.

Finaliza la respuesta municipal indicando que respecto de la factura reclamada, presentada el 18-07-2014, no existían datos en la Intervención de Fondos ni en la Contabilidad municipal.

Contrastaba esta respuesta con la documentación aportada por el letrado reclamante y trasladada al Ayuntamiento, que incluyó una factura por importe de 18.000 euros que, según parece, fue recepcionada por el Delegado de Hacienda de Arcos de la Frontera, dado que en la misma figuraba estampado el sello de la Delegación y una firma -supuestamente del Delegado- que acreditaría su recepción el día 18/07/2014.

Por todo ello, consideramos que la Administración municipal concernida planteaba una discrepancia técnica, y dimos por finalizadas las actuaciones de la queja, incluyendo la misma en el Informe Anual al Parlamento, lo que se reseña en el apartado correspondiente del mismo.

### 1.1.2.6 Actividad de fomento: ayudas, subvenciones e incentivos

En materia de fomento se cuestiona en repetidas ocasiones la actuación de la Administración autonómica al instruir procedimientos de [reintegro de ayudas, subvenciones e incentivos previamente concedidos a emprendedores, autónomos, comerciantes y, profesionales, o a pymes](#).

El año pasado comenzamos la tramitación de la [queja 17/0406](#) en la que la promotora -residente ahora en Noruega- nos exponía que el Organismo Provincial de Asistencia Económico Fiscal (opaef) le tramitaba expediente de apremio realizando diligencia de embargo y traba en cuenta bancaria familiar, en relación con expediente de reintegro



de subvención o incentivo a proyecto de trabajo de autónomos, que le fue concedido en el ejercicio de 2009 por la entonces competente Consejería de Innovación, Ciencia y Empleo ( Agencia IDEA), en el marco del *Programa de creación, consolidación y modernización de iniciativas emprendedoras del trabajo autónomo 2009-2013*.

Según nos informaba, nunca recibió notificación alguna para subsanar defectos formales de tramitación, ni notificación del inicio del expediente de reintegro, pues todas las notificaciones de actos y resoluciones obrantes en el expediente tramitado para la concesión del incentivo a autónomos reseñado -al que había tenido acceso después- le fueron dirigidas a su antiguo domicilio en esta provincia, pese a que el cauce o canal de comunicación con la Agencia en aquel procedimiento, era el correo electrónico, medio por el cual además en fecha 27 de julio de 2010 puso en conocimiento de la Unidad gestora del expediente de la subvención su nueva dirección postal a efectos de notificaciones, lo que acreditaba mediante copia del e-mail cursado.

Consideraba que en el procedimiento de reintegro iniciado por la Gerencia Provincial de IDEA se le causó grave indefensión, instando nuestra intervención con objeto de que promoviésemos ante la misma la revocación de los actos administrativos y resoluciones adoptados, y la comunicación por parte de la Agencia al Órgano de recaudación para la consiguiente paralización del procedimiento de apremio y devolución de ingresos indebidos.

Iniciadas las actuaciones pudimos comprobar que, en efecto, pese a haber comunicado al órgano administrativo concernido el canal preferente de comunicaciones y notificaciones y haber remitido además por medios telemáticos su nueva dirección postal en aquel país escandinavo, posteriormente se entera del procedimiento de apremio y de la traba de cantidades en cuenta por el opaef, produciéndose entendemos indefensión, que podía ser causa de revocación de actos en beneficio de la interesada.

Por ello, debimos traer a colación en las actuaciones lo establecido en el Artículo 219 de la Ley General Tributaria referida, que dispone:

«1. La Administración tributaria podrá revocar sus actos en beneficio de los interesados cuando se estime que infringen manifiestamente la ley, cuando circunstancias sobrevenidas que afecten a una situación jurídica particular pongan de manifiesto la improcedencia del acto dictado, o cuando en la tramitación del procedimiento se haya producido indefensión a los interesados.

La revocación no podrá constituir, en ningún caso, dispensa o exención no permitida por las normas tributarias, ni ser contraria al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico.

2. La revocación solo será posible mientras no haya transcurrido el plazo de prescripción».

Fue por ello que formulábamos la **Resolución** en el sentido de que actuando de oficio y, con causa en la indefensión alegada, “se proceda a la revocación administrativa por IDEA de lo actuado en el procedimiento y, comunicando al órgano recaudador (Opaef) la misma, a efectos de que por este se produzca la revocación de los actos de recaudación ejecutiva llevados a cabo respecto de la interesada, con devolución de lo hasta ahora embargado (en su caso) y de los intereses devengados a su favor”.

Recibida respuesta de IDEA , de la misma se desprendía claramente que la Gerencia Provincial, de la Agencia dictó resolución estimando el recurso extraordinario de revisión, interpuesto por la interesada, procediendo a la retroacción de las actuaciones al momento procedimental anterior al inicio del expediente de reintegro. Y, como consecuencia de lo anterior, se había trasladado a la Agencia Tributaria de Andalucía (y opaef) de la resolución para que procediera a anular la liquidación de apremio vinculada al expediente de reintegro.

No obstante, la interesada ha vuelto a formular queja respecto del procedimiento de reintegro señalado. Nos comunica que por la Gerencia Provincial de IDEA se le ha vuelto a notificar -rehabilitando el expediente- Resolución de fecha 16 de agosto de 2018, por la que se acuerda iniciar procedimiento de reintegro parcial de aquellos incentivos, mostrando su disconformidad al respecto. En consecuencia hemos iniciado la queja 18/6619, que tramitamos en el momento de elaborar este Informe Anual.



## 1.1.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones

### 1.1.3.1 Actuaciones de oficio

- **queja 18/7316**, queja de oficio promovida ante la Dirección General de Administración Local, relativa al establecimiento de líneas específicas de financiación por el Fondo de Cooperación municipal para **Entidades locales con riesgo de despoblamiento**.
- **queja 18/7444**, promovida ante la Diputación de Granada, tras Sentencia del Tribunal superior de Justicia en la que se indica que debe asumir como “competencia propia” y “con cargo a sus presupuestos” la prestación del **servicio de tratamiento de residuos en los municipios de menos de 5.000 habitantes**, sin que pueda exigir a los ayuntamientos, como en los últimos ejercicios venía haciendo, el pago de una tasa o precio público, a modo de contraprestación.

### 1.1.3.3 Resoluciones

- **queja 16/2057**, Resolución relativa a revocación y devolución de ingresos indebidos dirigida a la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla, que había procedido a efectuar embargo de cantidades en cuenta corriente domiciliada en la provincia de Málaga, por imposición de multas en expedientes sancionadores tramitados a consecuencia de infracción a la Ordenanza de Zona Azul de Sevilla.
- **queja 16/6324**, Resolución relativa a la falta de respuesta a escrito solicitando al Ayuntamiento de Almería devolución de ingresos indebidos en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, por error en la titularidad del objeto tributario. Con posterioridad al cierre de las actuaciones, el Ayuntamiento citado contestó a nuestra Resolución manifestando que estimaba parcialmente los recursos presentados en vía voluntaria y en vía de apremio.
- **queja 17/1915**, Resolución relativa a solicitud de devolución de ingresos indebidos e intereses de demora, ante el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, sin que se acepte la misma, planteando discrepancia técnica al respecto y, sin que se acepte la liquidación de los intereses que demanda o reclama la parte interesada.
- **queja 17/4785**, Resolución relativa a la falta de respuesta a escrito presentado por la parte promotora de la queja solicitando del Patronato Provincial de Recaudación de Málaga, la devolución de ingresos indebidos por recibo liquidado en concepto de IBI, con error en datos catastrales.
- **queja 17/5363**, Resolución recaída ante la falta de respuesta primero y posterior desestimación de recursos de reposición contra liquidación por el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, sin tomar en consideración la prueba presentada sobre depreciación del bien heredado y objeto tributario.
- **queja 17/6099**, Resolución relativa a la falta de respuesta a solicitud de devolución de ingresos indebidos ante el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga por recibo de IBI sobre inmueble del que no era titular. Si bien con posterioridad al cierre de las actuaciones por nuestra parte, se recibía la respuesta del Patronato accediendo a la devolución referida.
- **queja 18/2242**, Resolución relativa a falta de respuesta a solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada por la parte interesada, ante el Patronato Provincial de Recaudación de Málaga, por valoración catastral revisada del inmueble gravado en concepto de IBI.
- **queja 18/1017**, Resolución relativa a falta de respuesta a solicitud de anulación de liquidación en concepto de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y de devolución de ingresos indebidos formulada por la parte interesada ante el Patronato Provincial de Recaudación de Málaga. Si bien con posterioridad al cierre de las actuaciones por nuestra parte, se recibía la respuesta del Patronato accediendo a la devolución referida.



- **queja 18/2198**, Resolución relativa a solicitud de devolución de ingresos indebidos e intereses de demora, ante el Servicio Provincial de Gestión y Recaudación de la Diputación Provincial de Jaén, sin que se acepte la misma, planteando discrepancia técnica al respecto y, sin que se acepte la liquidación de los intereses que demanda, o reclama la parte interesada.
- **queja 16/4378**, Resolución relativa a reclamación de cantidad facturada como prestación de servicios jurídicos por Letrado al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera, que contestó formulando discrepancia técnica al respecto y, sin que se acepte la reclamación ni la resolución.
- queja 16/6691, Resolución insistiendo en la necesidad de dar respuesta al escrito presentado por la parte afectada, que dirigimos al Ayuntamiento de Marbella, sin que fuera respondida por el mismo.
- **queja 17/2144**, Resolución sobre necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al escrito presentado por la parte afectada en el que solicitaba al Ayuntamiento de Utrera diversa información relativa a detalles de una serie de gastos relacionados con una campaña propagandística realizada, sin que se respondiera a nuestra Recomendación.
- **queja 17/6619**, Resolución formulada respecto del Ayuntamiento de Cogollos de Guadix (Granada) por cuanto la Alcaldía Presidencia no convocaba Pleno Ordinario con la periodicidad acordada en la sesión constitutiva. La falta de respuesta por parte del Ayuntamiento en la presente queja, sin que exista motivo alguno que justifique la misma, habilita a la Institución a adoptar la inclusión de la queja en el presente Informe Anual.

## 1.2 Cultura y Deportes

### 1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.2.2.1 Amenazas al patrimonio monumental

...

Este año hemos analizado la conclusión de la **queja 16/2597**, sobre la protección del **Puente Zuazo, en San Fernando**, y su entorno ligado a las conmemoraciones de las Cortes de 1812. La queja de una entidad ciudadana motivó una **resolución** del Defensor requiriendo de todas las Administraciones implicadas una reordenación de sus compromisos y convenios para la recuperación de estos históricos lugares.

*“RECOMENDACIÓN 1 de que se estudien y se definan por las Administraciones afectadas las medidas de cooperación necesarias en relación con las actuaciones de rehabilitación y conservación del Puente Zuazo sometido a la protección de la normativa de patrimonio histórico.*

*RECOMENDACIÓN 2 para que se implique a la Administración General del Estado en el proceso de estudio y definición de las actuaciones que necesita el BIC afectado.*

*RECOMENDACIÓN 3 para que se extremen las medidas de seguridad y protección de los inmuebles y espacios sometidos a riesgo de expolio y destrucción de sus elementos originales, así como de las instalaciones o de las obras ejecutadas hasta la fecha.*

*SUGERENCIA a fin de que desde las Administraciones implicadas se promueva el diálogo y la participación de las entidades ciudadanas comprometidas con la conservación y puesta en valor del patrimonio histórico de la zona”.*

Las respuestas recibidas desde el Ayuntamiento de San Fernando y la Delegación de Cultura de Cádiz expresaron su aceptación ante estas medidas, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones anunciando las labores de seguimiento que puedan resultar necesarias.





A lo largo de este ejercicio de 2018 hemos continuado centrando nuestra labor preocupados por el estado de varios inmuebles situados en el conjunto histórico de la ciudad de Baza. Estas quejas han sido promovidas por una activa entidad cultural de la ciudad bacetana, entre las que citamos la **queja 18/1233** sobre el **Palacio de Marqueses de Cadimo**, la queja 18/1234 sobre el **convento y almazara de San Jerónimo**, **queja 18/1235** sobre planes de conservación del conjunto histórico, **queja 18/1236** sobre **Baños de la Morería**, queja 18/2378 sobre la **Iglesia de San Antón**, **queja 18/1238** sobre **La Alcazaba**, queja 18/1239 sobre expedientes BIC en la localidad o **queja 18/2542** sobre la casa nº 1 del **Callejón de Trillo**, también en Baza. También añadimos las quejas 18/5268, 18/5303, 18/5488, 18/5550, 18/5551, 18/5552, 18/5553 y 18/5802; en todas, se alude a todo un compendio de edificios e inmuebles que generan, a la vez, la comprensible implicación y empuje de las entidades locales por su conservación, junto a la difícil respuesta económica que exige la conservación de este ingente patrimonio ya sea a cargo de sus titulares privados o de otras entidades. En todo caso, continuaremos interviniendo en esta inagotable tarea de puesta en valor de tales recursos patrimoniales.

...

También citamos la **queja 18/4157** y la **queja 18/4725** presentadas por entidades culturales de Huelva preocupadas por la ordenación urbanística que mediante el planeamiento pudiera afectar a **los cabezos** como tipología del territorio de esta ciudad y sus valores patrimoniales. La información recibida desde el Ayuntamiento hacía referencia a un estadio de tramitación con informes solicitados a las autoridades culturales y medioambientales, por lo que la cuestión analizada pendía aún de trámites preceptivos que no se había sustanciado. Por ello, en el momento de recibir la información, debimos concluir las actuaciones quedando a la espera de la continuación de este proceso de ordenación urbanística.

### 1.2.2.2 La protección de nuestro pasado arqueológico

...

Entre aquellas, citamos la **queja 17/3240**, incoada de oficio, para conocer las medidas de protección de la **Cueva del Tesoro en Rincón de la Vitoria** que ya citamos en el pasado informe. Por fin recibimos la información de ese Ayuntamiento y de la Delegación de Cultura de Málaga. Tomamos buena cuenta de las reacciones que se han puesto en marcha desde las autoridades culturales para adoptar las medidas oportunas y para la investigación técnico-arqueológica del impacto que se ha producido en el yacimiento. Así se nos indican las actuaciones de investigación e intervención arqueológica que se aluden en sendas informaciones. Concluimos la queja indicando que “Por ello, en estos momentos en los que se relatan los estudios para evaluar la afectación a este elemento, procede aguardar sus resultados y analizar toda la actividad de impulso a los procedimientos incoados desde el punto de vista de la disciplina patrimonial y cultural. En su momento se podrán analizar las circunstancias del yacimiento arqueológico y poder evaluar las medidas anunciadas dirigidas a su protección, custodia y puesta en valor”.

Más peculiar es el caso que relatamos en la **queja 18/5748** sobre unas obras en una carretera de Palma del Río que incidía en una zona registrada como **yacimiento arqueológico**. Dictamos resolución al Ayuntamiento y a la Delegación de Cultura de Córdoba manifestando, entre otras consideraciones:

*“En otros términos: ¿qué operatividad protectora tiene la publicidad de un yacimiento arqueológico formalmente registrado? ¿La emergencia declarada de la obra relega de manera irreparable la identificación previa de estos registros de interés patrimonial?”*

*En el caso que nos ocupa, las autoridades eximen la aparente sobrevaloración de interés arqueológico de la zona, pero ¿y si hubiera tenido valor? ¿qué mecanismos hubieran impedido esa ejecución de la obra si se prescindiera del registro y publicidad que ostenta el yacimiento? ¿qué oportunidad de intervención le cabe a las autoridades culturales que permanecen ajenas o desconocedoras de tales proyectos?”*

*Pero surgen otras dudas. A la vista de la discutida solvencia técnica de este tipo de yacimiento declarado y registrado ¿qué inscripciones en vigor merecen hoy día su mantenimiento en la base de datos del IAPH y cuáles debieran*





*ser canceladas? Según el relato del caso, la Delegación Territorial de Cultura no recibe proyecto alguno para ser evaluado previamente, pero, aun recepcionando dicho proyecto y cotejando los datos registrados, resultaría muy difícil evaluar la entidad arqueológica de la zona afectada a la vista de los criterios técnicos actuales respecto de los que se aplicaron en otras épocas y que deberían reconsiderarse en profundidad y con urgencia.*

*En suma: hoy por hoy, han quedado en entredicho estas inscripciones en la base de datos que define estos espacios de interés arqueológico. Pero de inmediato se generan serias dudas sobre el rigor que sostiene los criterios de incorporación de otros asientos en el propio Inventario”.*

Por todo ello dictamos la siguiente resolución que está a la espera de recibir respuesta:

*“Recomendación a fin de promover en el término municipal de Palma del Río las medidas de estudio, actualización y revisión, en su caso, de los elementos arqueológicos acordes con su efectivo interés cultural y científico.*

*Recomendación para que se elabora un plan de estudio y diagnóstico sobre el valor arqueológico de las zonas o espacios inscritos en el Inventario de Bienes reconocidos del Patrimonio Histórico Andaluz para acreditar su motivación para la inscripción en los instrumentos de publicidad y registro de las instituciones culturales.*

*Sugerencia a fin de determinar protocolos específicos de actuación sobre espacios declarados de interés arqueológico sin especial protección para que, en todo caso, se garantice la previa adecuación de actuaciones sobre la zona en orden a la protección que sea merecida y necesaria acorde con la intervención”.*

Ciertamente, las dificultades para desplegar medidas de protección de este patrimonio cultural resultan especialmente acentuadas cuando hablamos de patrimonio arqueológico. En muchas ocasiones, estos restos permanecen a merced de todo tipo de desaprensivos que perpetran auténticos atentados al pasado con los despojos y asaltos a estos yacimientos que apenas pueden quedar identificados y advertidos sobre su protección formal. A pesar de ello, y de algunas medidas de protección o vallado, son motivo de continuos y frecuentes expolios.

Si esto se produce con espacios formalmente declarados (como hemos analizado en la queja de Palma del Río), podemos imaginar los desastres que se perpetran en otros lugares no señalizados o, incluso, no registrados. Insistimos —a fuerza de resultar poco innovadores— de que hay que avanzar en los mecanismos reactivos de persecución de estas actividades ilícitas de expolio, mientras persistimos en las labores de concienciación y educación hacia toda la sociedad en pro de la merecida protección que espera nuestro patrimonio arqueológico.

### 1.2.2.3 Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

...

Dentro de este tipo de quejas, citamos un ejemplo de **queja 17/5253** de oficio que iniciamos para clarificar la regulación como tasa de las visitas al conjunto de **San Luis de los Franceses** en Sevilla que fijaba una diferenciación en los visitantes por razón de su empadronamiento. Esta Institución formuló **Resolución** a la Diputación Provincial de Sevilla, habiendo recibido contestación en la que se indica “Por todas las consideraciones expuestas y no existiendo razones ni argumentos que impidan o aconsejen apartarse de lo sugerido por el Defensor del Pueblo, estimamos que la Corporación, tras los trámites que sean preceptivos, debe proceder a la adecuación de la Ordenanza Fiscal reguladora de las visitas al conjunto monumental de San Luis de los Franceses sustituyendo la configuración de tasa por precio público”.

A la vista de lo aportado por la Diputación, entendimos que el contenido de dicha Resolución se ha sido asumido favorablemente, por lo que concluimos nuestras actuaciones.

También pretendemos insistir en los procedimientos o expedientes de declaración de Bien de Interés Cultural (BIC). En su día dictamos **resolución** a la Consejería de Cultura para “valorar y determinar la relación de inmuebles merecedores, en cada caso, de ser incoados para su declaración como BIC y, una vez determinados, se proceda a su tramitación conforme a los requisitos de impulso y celeridad”. También pedimos que “la Consejería de Cultura



*disponga y publicite las programaciones que abarquen, en el ámbito de sus competencias, la identificación de los bienes susceptibles de ser declarados BIC y establezca los calendarios y la planificación de las actuaciones y trámites para la consecución final en los plazos estimados de estos reconocimientos formales y la aplicación de las medidas previstas en la normativa”.*

No cejamos en la oportunidad de promover entre la Administración Cultural la implantación de una programación o protocolización que ordene esta tarea de sistematizar los expedientes incoados de declaración de BIC.

En relación con el epígrafe, añadimos el relato de una actuación realizada con motivo del régimen de protección del casco urbano de Motril (Granada). La **queja 17/2407** fue iniciada de oficio al tener conocimiento de la **demolición de un inmueble característico del centro de la ciudad motrileña**. Sus valores y elementos habían provocado una opinión crítica entre la vecindad que expresaba su malestar por la pérdida progresiva de este caserío tradicional. Pero la respuesta municipal fue la supuesta inexistencia de argumentos legales para rechazar la licencia de demolición solicitada. De ahí que nos dirigimos al Ayuntamiento motrileño indicando que “ya sea referido a las disposiciones específicas de carácter urbanístico, o a través de la normativa patrimonial y cultural, las Administraciones Públicas disponen de instrumentos perfectamente válidos para acometer esas medidas normativas que ofrezcan la protección de los conjuntos urbanos y de sus inmuebles dignos de interés. En base a dichas potestades, y ante la aparente carencia de instrumentos normativos de protección que se alude desde las instancias municipales, esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz considera oportuno interesarse por el conocimiento de las medidas que se han adoptado, o se prevean adoptar, para dotar al municipio de Motril de las políticas de protección del patrimonio inmueble amenazado”.

El ayuntamiento reconoció la ausencia de una normativa local a pesar de varios e infructuosos intentos, por lo que concluimos en una **resolución** indicando:

*“Las fechas que analizamos evidencian el transcurso de décadas en las que no se ha podido incorporar un cuerpo normativo en el ámbito local para dotar al caserío singular de Motril de la protección que hubiera fomentado la preservación de singulares inmuebles. En todo caso, sin poder evitar el desconcierto que suscitan ciertas apelaciones a la falta de herramientas normativas para atender estos supuestos, cabe aguardar que los trámites que se anuncian concluyan felizmente incorporando el régimen de protección que, en cada caso, merezcan los edificios, inmuebles y elementos arquitectónicos de interés para la ciudad de Motril y toda su sociedad. La valoración concluyente que provoca el asunto en cuestión es la lamentable reiteración de supuestos de pérdida de un caserío que primero se abandona y luego se demuele sobre el débil argumento de lo inevitable”.*

#### 1.2.2.4 Actuaciones relativas a museos y bibliotecas

...

Al hilo de las cuestiones que afectan a las instituciones culturales, concluimos el relato de la **queja 16/6390** presentada por una asistente al Gran **Teatro Falla de Cádiz** que, al ocupar su plaza adquirida, descubrió una visibilidad limitada en su localidad. Tras estudiar el régimen de venta de estas localidades singulares dirigimos una **resolución** a los gestores del teatro indicando:

**“SUGERENCIA** de que se proceda a realizar una nueva valoración sobre la visibilidad de las localidades de los palcos, y de aquellas otras que se encuentren en similar situación, evitando su venta y, subsidiariamente, haciendo en todo caso una indicación detallada y expresa de las limitaciones de visibilidad, tanto en el proceso de adquisición de la localidad como en el título de entrada expedido al efecto.

**RECOMENDACIÓN** de que se valore la posibilidad de la devolución a la interesada del importe de la localidad de visibilidad reducida que fue adquirida”.

A pesar de nuestros escritos solicitando una respuesta expresa, debimos concluir la queja a finales de 2017 sin obtener el pronunciamiento del Ayuntamiento, como ya recogimos en la anterior memoria.



### 1.2.2.5 Memoria Democrática

...

También reseñamos otras actuaciones promovidas por entidades memorialistas de Huelva que solicitaban la **retirada de honores otorgados** en su día contrarios a la normativa de Memoria Democrática. Pudimos recibir del Ayuntamiento de Huelva los acuerdos plenarios de adecuación y retirada de tales honores tras una dilatada espera que no pudo ser explicada a lo largo del tiempo en que la entidad se venía dirigiendo al Ayuntamiento para recabar esta adecuación a la normativa memorialista en vigor.

Un aspecto parecido se planteó con motivo de la queja 18/1165 promovida por entidades sindicales que alegaban la necesidad de aplicar esta normativa memorialista en el expediente de aprobación del **escudo oficial de la ciudad de Sevilla**. Solicitaban además que sus trámites se sometieran a las aportaciones de los expertos integrantes de la Comisión especializada constituida formalmente en el Ayuntamiento para ofrecer sus pareceres en este tipo de cuestiones. La posición del Defensor se expresó en una **resolución** indicando la “Recomendación, para que se garantice el conocimiento y la aportación de la denominada Mesa de Participación de Memoria Democrática y Mesa de Expertos en los asuntos propios de naturaleza memorialista, a fin de cumplir con las previsiones establecidas en el pleno del Ayuntamiento de 30 de Octubre de 2015”.

La respuesta ofrecida por la corporación sevillana no aceptó el criterio argumentado por esta Institución, por lo que nos vimos obligados a concluir el expediente en los términos que recoge el artículo 29.2 de la Ley del Defensor explicando que *“es cierto que las organizaciones sindicales integradas en la Mesa de Participación tuvieron la oportunidad de presentar sus propias alegaciones en relación con los contenidos y simbología de los elementos del escudo estudiado. Este dato no ha sido controvertido en ningún momento en el curso de los trámites de la queja. Pero se debe apuntar, de inmediato, que la respuesta elaborada por la comisión técnico-histórica fue derivar la alegación central de aplicar la normativa memorialista a la decisión que al respecto adoptara el grupo de expertos al que se iba a remitir el expediente.*

*Al omitirse esa previsión formalmente acordada de dar traslado a tal grupo de expertos, esta pretensión de los promotores de la queja quedó también sin atender ni merecer una respuesta expresa”.*

## 1.2.3 Actuaciones de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones

### 1.2.3.1 Actuaciones de oficio

- **queja 18/0820**, ante el Ayuntamiento de Antequera relativa a estado de las pistas del **Centro de Tecnificación de Atletismo de Antequera**.
- **queja 18/1443**, ante el Ayuntamiento de Écija y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla, relativa a la puesta en valor y régimen de visitas del **Palacio de Peñaflor en Écija** (Sevilla).
- **queja 18/1729**, ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla, relativa a medidas de conservación de inmuebles del Patio de Banderas, en Sevilla.
- **queja 18/2169**, ante el Ayuntamiento de Antequera y la Secretaría General para el Deporte relativa a la falta de convenio para establecer régimen de uso del **Centro de Atletismo 6º Centenario de Antequera**.
- **queja 18/2584**, ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla, relativa a la **protección de naves de estilo regionalista amenazadas por derribo**.
- **queja 18/5546**, ante el Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe relativa a la falta de identificación de **Tasas y Precios Públicos** en una misma Ordenanza Fiscal.
- **queja 18/5749**, ante el Ayuntamiento de Montilla y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Córdoba relativa a la conservación de la **ermita de San José en Montilla** (Córdoba).



- **queja 18/5750**, ante el Ayuntamiento de Moguer y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Huelva relativa a la conservación de la **Finca Fuentepiña en Moguer** ligada a Juan Ramón Jiménez.
- **queja 18/5775**, ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Sevilla, relativa a las medidas de planeamiento y conservación para el **Puente de Alfonso XIII en el Puerto de Sevilla**.
- **queja 18/6415**, ante la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Cádiz y el Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda, relativa al destino del **convento de las Descalzas en Sanlúcar de Barrameda**.
- **queja 18/6416**, ante el Ayuntamiento de Almería y la Delegación Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Almería relativa a la valoración de **hallazgos nazaríes** en obras subterráneas del Ayuntamiento en Almería.
- **queja 18/6417**, ante el Ayuntamiento de Marbella relativa a Planes de futuro para la llamada **biblioteca internacional de Marbella**.
- **queja 18/6581**, ante el Ayuntamiento de Sayalonga relativa a la **bonificación en tasa por empadronamiento** en el uso de instalaciones deportivas municipales en Sayalonga.
- **queja 18/6585**, ante el Ayuntamiento de Sevilla relativa al retraso en las ayudas para la **Orquesta Barroca de Sevilla** a cargo del ICAS.

### 1.2.3.3 Resoluciones no aceptadas

- **queja 16/6390**, sobre resolución dictada ante el Ayuntamiento de Cádiz relativa a Venta de entradas en el Gran Teatro Falla sin visibilidad.
- **queja 17/6567**, sobre resolución dictada ante el Ayuntamiento de Córdoba relativa a Devolución de bienes que entienden cedidos al Ayuntamiento.
- **queja 18/1165**, sobre resolución dictada ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Dirección General de Administración Local, relativa a Mesa de Expertos de Memoria Democrática impugnan la omisión de su dictamen para aprobar el escudo de Sevilla.

## 1.3 Dependencia y Servicios Sociales

### 1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.3.2.2 Personas con discapacidad

##### 1.3.2.2.2 Este tema en otras materias

###### 1.3.2.2.2.1 Igualdad, Transporte, Urbanismo y Vivienda

...

En materia de **tráfico** son variados los motivos de queja de la ciudadanía que afectan a las personas con discapacidad, en concreto se refieren a la carencia de aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida en nuestras ciudades y pueblos o, en su caso, la denegación de solicitudes efectuadas con dicha finalidad; las ocupaciones indebidas de este tipo de plazas por personas sin discapacidad que afecte a su movilidad y las que atañen a las retiradas de las tarjetas de movilidad por su uso indebido.



En cuanto a las quejas cerradas relacionadas con la **necesidad de más plazas de reserva de aparcamiento** para personas con movilidad reducida, los ayuntamientos afectados normalmente han demostrado su sensibilidad al respecto, anunciando y ejecutando varias acciones encaminadas a esta finalidad.

En lo que se refiere a la **retirada que de las tarjetas de aparcamiento** para personas con movilidad reducida por uso indebido que lleva a cabo la policía local, podemos citar por significativa la queja 18/4087, en la que una persona funcionaria, policía local de un municipio andaluz, nos planteaba que había enviado varios correos electrónicos a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales solicitando información sobre la intervención de la tarjeta para personas con movilidad reducida que venía observando como Policía Local que para recuperarlas se dirijan a la Jefatura de esta policía local y en su defecto al órgano que se las entregó en primera instancia no respetándose el procedimiento administrativo al respecto.

Por parte de la Jefatura y la cadena de mandos correspondientes no habían sabido darle una respuesta y habiendo consultado verbalmente a la jefatura de servicio, le trasladó que las mismas están correctamente retiradas. Imaginaba que los agentes que realizan tales hechos lo hacen por celo profesional debido a la gran cantidad de veces que observamos cómo hay personas que inmoralmente las utilizan para su provecho personal y disfrutar de estacionamiento gratuito en zonas donde es difícil aparcar.

Una vez que nos dirigimos a la Dirección General de Personas con Discapacidad, a los solos efectos de que a la persona interesada se le diera respuesta expresa a sus escritos de consulta, al recibir la respuesta que daba el citado organismo al interesado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante ello, a la vista de la cuestión de fondo planteada, de la respuesta dada y de las alegaciones que nos ha remitido la persona que instó la queja, nos estamos planteando incoar una actuación de oficio, encaminada a que esta posibilidad de retirada de la tarjeta de aparcamiento en plazas reservadas que se concede a personas con movilidad reducida por un uso indebido de la misma, se efectúe con todas las garantías procedimentales y con pleno respeto al principio de seguridad jurídica.

En materia de **expedientes sancionadores de tráfico** también se plantean cuestiones que afectan a personas con discapacidad, como es el caso de la queja 16/5704 concluida en 2018, que versaba sobre la imposición de una multa de 200 euros por la imputación de una infracción consistente en estacionar el vehículo en zonas señalizadas para uso exclusivo de personas con movilidad reducida que el reclamante consideraba injusta, ya que había acreditado su discapacidad y sostenía que sí colocó la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida en un lugar visible, aunque el agente denunciante lo negaba y se había ratificado en la denuncia, por lo que el afectado consideraba improcedente la sanción.

El Ayuntamiento desestimó todos los recursos y alegaciones del reclamante por lo que nos vimos obligados a emitir **Resolución** consistente en Recordatorio de Deberes Legales y Recomendación, al considerar, a la vista de toda la información obrante en el expediente, que la infracción imputada no había sido cometida.

Ello por cuanto quedó acreditado que el sancionado es una persona discapacitada con movilidad reducida, que tiene concedida una tarjeta que le permite aparcar en lugar reservado para las personas con discapacidad.

Cuestión distinta es dilucidar si constituye una infracción administrativa el hecho de no colocar en lugar visible la referida tarjeta de estacionamiento, comportamiento que el Ayuntamiento sanciona sin existir, que nos conste, ninguna norma con rango de Ley (principio de legalidad sancionadora del artículo 25 de la Constitución española) que así lo recoja. En ningún momento se alude por la administración municipal a norma alguna con rango de ley que permita sancionar dicho comportamiento, por lo que de confirmarse tal hecho resultaría improcedente la imposición de la multa.

La conclusión que cabe extraer es que **la normativa de aplicación no sanciona el descuido u olvido de la persona con discapacidad en colocar en lugar visible la tarjeta para personas con movilidad reducida** que habilita para estacionar en las zonas expresamente reservadas para ello, por más que resulte obligada su colocación





a fin de facilitar las tareas de verificación de que el titular se encuentra autorizado para estacionar en estos lugares.

Pero siendo entendible tal obligación, no establece dicho Real Decreto que su omisión pueda tener el reproche de una sanción no tipificada por el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Al hacerlo se incurre en una clara inobservancia del derecho constitucional a la legalidad sancionadora antes citado que solo permite sancionar en los casos previstos en la Ley y del artículo 27.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que dispone que constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para la Administración Local en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

A la vista de estos Antecedentes y Consideraciones y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente

**“RESOLUCIÓN:**

*RECORDATORIO del deber legal de observar el artículo 25, apartado 1, de la Constitución española que expone que nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento y del artículo 27, apartado 1, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que dispone que constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para la Administración Local en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril.*

*RECOMENDACIÓN de que, en aplicación del principio constitucional de legalidad sancionadora, que impide sancionar conductas no contempladas expresamente como infracción en una norma con rango de Ley, en este caso, la falta de colocación visible de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, mediante el procedimiento que **se estime procedente previos trámites legales oportunos, se deje sin efecto la sanción de multa de 200 euros impuesta al reclamante**”.*

No obstante, por más que hemos intentado que el Ayuntamiento de Sevilla dé respuesta a la resolución formulada, ello no se ha producido, por lo que damos cuenta de dicha circunstancia en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En cuanto a la competencia municipal para la **ordenación del tráfico**, también se nos han presentado quejas por solicitudes de personalización de vías urbanas que debido a su estrechez hace inviable su uso por personas con movilidad reducida. Tal es el caso de la **queja 18/3556**, en la que sus promoventes pretendían que su calle se peatonalizara por el Ayuntamiento de la Línea de la Concepción ya que supone un peligro para las personas con movilidad reducida y para el resto de peatones, y no cumple con la Ley de Accesibilidad Universal. Manifestaba la persona reclamante que el Ayuntamiento de La Línea se niega a cumplir con la ley que nos ampara, y vemos nuestros derechos y nuestra seguridad vulnerada.

Tras la petición de informe al Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, se nos remite la respuesta dando cuenta de las razones que desaconsejan la peatonalización de la calle donde reside la persona afectada, pero anunciando que pretenden resolver el problema de acceso a la vivienda mediante la ejecución del nuevo proyecto de obras de mejora de pavimentación en varias calles, incluida la calle González de la Vega, con un plazo de ejecución de cinco meses y que establecerá las medidas necesarias para solventar el problema que motiva la queja.

Así las cosas, entendemos que el problema que motivó la presentación de la queja se encuentra en vías de solución a la vista de las actuaciones anunciadas por el Ayuntamiento por lo que, hemos damos por concluidas nuestras actuaciones en este expediente de queja y procedido a su archivo.





La problemática relativa al acceso de las personas con discapacidad a los **transportes públicos** también ha sido objeto de actuaciones por parte de esta Defensoría, al habernos presentado queja por la escasez o reducción del número de taxis adaptados y ante la demanda de un aumento de autobuses adaptados para su uso por personas con movilidad reducida tanto en líneas urbanas como interurbanas. Esta última cuestión ha dado lugar a que mediante la tramitación de oficio de la **queja 16/0598**, hayamos impulsado medidas para la solución de este problema de **accesibilidad en el transporte público**.

Una de las cuestiones que estimamos de vital importancia para la movilidad es la relativa a la accesibilidad en el transporte cuyas disfuncionalidades son muy graves suscitando la preocupación y las reivindicaciones del colectivo de personas con discapacidad. En la citada queja formulamos a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda Recomendación de que se adoptaran las medidas oportunas a fin de que se apruebe un Plan de Accesibilidad en el transporte interurbano, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

En la respuesta obtenida de la Administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estas cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

También en esta materia, hemos incoado de oficio la **queja 18/1731** al tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación de que, al parecer, las personas con discapacidad no pueden acceder a los **trenes de cercanía en la céntrica estación de tren existente en la plaza de La Nogalera, en Torremolinos (Málaga)**, por la existencia de barreras arquitectónicas.

Siempre según estas noticias, las personas usuarias de estas líneas de ferrocarril llevan nueve años reclamando la construcción de un ascensor ya que solo existe una escalera mecánica ascendente para acceder a la estación de tren. Al parecer, se está tramitando un expediente de contratación, cuyo proyecto y pliegos de condiciones técnicas todavía no se pueden consultar. De ser ciertos estos hechos, la obra no se ejecutaría hasta transcurrido un largo plazo de tiempo, habida cuenta de los preceptivos trámites que debe seguir la contratación pública.

El expediente se encontraría pendiente del informe del Ayuntamiento, en el que hará llegar sus alegaciones sobre el proyecto. Este hecho preocupa a los afectados por las discrepancias técnicas que puedan surgir entre las Administraciones intervinientes, ADIF y el propio Ayuntamiento de Torremolinos.

A la vista de tales hechos, y dado el tiempo que se lleva demandando la ejecución de esta importante obra e instalación que beneficiará no solo a las personas con discapacidad, sino a todos los usuarios con movilidad reducida o que porten maletas o carritos de bebé, iniciamos esta queja de oficio en la que nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Torremolinos al que hemos formulado Sugerencia para que, con objeto de evitar las posibles controversias que, con frecuencia, surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la delegación municipal que corresponda, se mantenga una línea de información y colaboración recíproca que permita, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre ambas administraciones haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

También nos hemos dirigido a ADIF al que, en vía de colaboración, le hemos dado traslado, para su conocimiento, de la Sugerencia que hemos formulado al Ayuntamiento de Torremolinos y para que, en su caso, nos envíe las consideraciones que estime oportunas ante la situación de la estación de ferrocarril a la que hacemos referencia. Esta queja sigue actualmente en trámite.

En cuanto a las **barreras urbanísticas** que dificultan e impiden la accesibilidad, muchas de ellas son denunciadas por personas con discapacidad que ven como su día a día es, si cabe, aún más difícil al encontrarse con múltiples obstáculos en la vía pública que dificultan su movilidad.



Así, se nos denuncian cuestiones tales como la existencia de alcorques, maceteros, bolardos en las aceras que dificultan la accesibilidad por la misma y generan peligrosidad o en itinerarios peatonales; dificultades de desplazamiento para personas con movilidad reducida por el acerado a causa de su ocupación por sillas y veladores; incumplimiento de normativa de accesibilidad en general por parte del Ayuntamiento de Sevilla en las fiestas primaverales; solicitudes para dotar de accesibilidad el acceso a playas o a los servicios públicos instalados con ocasión de fiesta local etc.

Un mayor y pormenorizado relato del resultado de todas estas actuaciones puede ser consultado en el Capítulo Primero, Subcapítulo 9, Movilidad y Accesibilidad, de este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Por lo que se refiere a las **barreras arquitectónicas** que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública, hemos de resaltar la conclusión en el presente ejercicio de dos actuaciones de oficio que iniciamos por estimar que resultan especialmente relevantes en orden a la adecuada defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Una de ellas, la **queja 17/6642**, la iniciamos tras mantener un encuentro, en la sede de esta Institución, con la presidencia de una federación de asociaciones de personas con discapacidad en la que tratamos distintas cuestiones relacionadas con la accesibilidad.

Así se nos planteó la demanda del citado colectivo de que se desarrollen las previsiones contenidas 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 Local (en adelante RDL 1/2013). De manera muy singularizada nos plantearon la necesidad de que el Gobierno de la Nación asuma el compromiso reglamentario incluido en la Disposición Final Tercera, que en su apartado 2 establece que «En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno aprobará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, según lo previsto en el artículo 29, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad».

Tras su tramitación, hemos dado por concluidas nuestras actuaciones, tras comunicarnos el Defensor del Pueblo del Estado que ya inició actuaciones en torno a este asunto ante el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a raíz de las cuales la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad reconoció el retraso en la aprobación de esta normativa reglamentaria y su necesidad, pero subrayando su complejidad técnica al afectar a la mayoría de los sectores de la economía y la vida social, pues se verían afectadas alrededor de 2,5 millones de empresas. También se acentúa esta dificultad por la relación competencial en materia legislativa entre el Estado y la Comunidad Europea por una parte y el Estado y las comunidades autónomas por otra. En este orden de cosas, se nos informaba también de las actuaciones que se están desarrollando para avanzar en esta tarea por parte del Grupo de Asuntos Sociales de la Unión Europea. Se añadía finalmente que esa Defensoría estatal había insistido al Ministerio competente en la necesidad de cumplir el mandato legal de abordar este desarrollo reglamentario y en que se le comunicaran los avances y dificultades que se produzcan en el seno del Grupo de Trabajo de Asuntos Sociales del Consejo de la Unión Europea y en el ámbito interno.

La otra de las actuaciones de oficio citadas, la constituye la **queja 17/6643**, tras el encuentro mantenido con la presidencia de la misma federación citada con anterioridad, en el que se nos trasladó la preocupación por que en la nueva Ley de Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, en adelante Ldapda) se contempla en diversos preceptos el concepto jurídico indeterminado “ajustes razonables” lo que, a juicio de los comparecientes, plantea diversos problemas de interpretación.

En ella nos dirigimos a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales a la que le formulamos Sugerencia para que se valore, con el rango que se estime procedente, la oportunidad de aprobar una norma, o una instrucción técnica, que facilite que los operadores jurídicos y técnicos puedan identificar con facilidad cuándo nos encontramos ante un supuesto susceptible de ser abordado con “ajuste razonable” y cuándo no. A estos efectos, tales actuaciones deberán fijarse por los distintos ámbitos sectoriales en los que el concepto jurídico indeterminado de “ajuste razonable” pueda ser aplicado.



La Dirección General de Personas con discapacidad nos dio una respuesta de la que cabe apreciar discrepancia técnica con los argumentos esgrimidos por esta Defensoría, ya que se reiteró en que no ve acertada la pretensión que contiene nuestra Sugerencia por estimar que cada situación de hecho requiere una valoración específica de acuerdo con los condicionamientos que establece la normativa tales como los costes de la medida, los posibles efectos discriminatorios ante su no adopción, posibilidad de obtener financiación oficial u otro tipo de ayuda, etcétera.

Otras cuestiones que se nos plantean en materia de barreras arquitectónicas aluden, por ejemplo a las barreras existentes en locales y establecimientos comerciales abiertos al público, cuando no, incluso las que impiden el acceso a algún organismo público.

En materia de **vivienda** se siguen recibiendo quejas de personas adjudicatarias legales residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, ya sean de titularidad autonómica o municipal, o sometidas a cualquier otro régimen de protección, que acuden a nosotros solicitando ayuda para poder cambiar o permutar la vivienda en la que residen por otra del mismo régimen, que atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de pasar a vivir a una vivienda adaptada debido a la existencia de alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario. Fundamentalmente se alega la inexistencia de ascensor o la existencia de barreras arquitectónicas en el inmueble, por lo que **Las personas en estas circunstancias se encuentran prisioneras en sus viviendas.**

Asimismo, son frecuentes las quejas en las que personas con necesidad de vivienda alegan tener ellas mismas o sus familiares la condición de discapacidad como circunstancia agravante de su necesidad de acceder a este bien básico. Se trata de familias en situación de extrema vulnerabilidad y en ocasiones de verdadera exclusión social y residencial. Muchas de ellas las cerramos al no observarse irregularidad por parte de la Administración municipal afectada a la vista de las intervenciones y actuaciones que se han llevado a cabo; en otras se aceptan las pretensiones de las personas interesadas o van a serlo a corto o medio plazo, por lo que valoramos que se encuentran en vías de solución.

Un relato más pormenorizado de las quejas por necesidad de vivienda pueden encontrarlo en el Capítulo Primero, **Subcapítulo 15 Vivienda** de esta Memoria Anual.

...

### 1.3.2.5 Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía

#### 1.3.2.5.1 Defectos de información, asesoramiento y atención a la ciudadanía

El Decreto-ley 3/2017 ha creado la Renta Mínima de Inserción en Andalucía, que ha venido a sustituir al Ingreso Mínimo de Solidaridad, introduciendo importantes novedades que plantean lógicas dudas entre la potencial población destinada a beneficiarse de la misma.

Debido al reforzado papel que en el procedimiento se otorga a los Servicios Sociales comunitarios, como “puerta de entrada de acceso a la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía”, es fundamental que sus servidores cuenten con una formación adecuada, para poder orientar, asesorar e informar correctamente a las personas peticionarias, ejerciendo correctamente su derecho. De otro modo, se propicia la presentación de solicitudes defectuosas o incompletas, o bien por quienes no cumplen con los requisitos legales, restando agilidad al sistema y ralentizando su capacidad de respuesta.

Antes al contrario, la situación ha sido la inversa, es decir, unos Servicios Sociales desbordados por los requisitos desconocidos de una norma compleja y, a pesar de lo informado por la Secretaría General -en cuanto a las actuaciones de formación dirigidas a los Servicios Sociales comunitarios- con una formación deficiente e insuficiente, que en no pocos casos, y a pesar de su buena voluntad, han sido incapaces de prestar a los ciudadanos una correcta información y asesoramiento, que han derivado en la frustración de expectativas y perjudicado derechos.



Nos referimos, a título de ejemplo y sin ánimo de exhaustividad, a todos aquellos casos en que la petición de Renta Mínima fue denegada por la Delegación Territorial, porque el o la solicitante no fueron advertidos en los servicios sociales de que no cumplían el requisito temporal del apartado tercero de la Disposición transitoria primera, es decir, el de no haber transcurrido 12 meses desde la resolución de concesión del Ingreso Mínimo de Solidaridad; a aquellos otros en que no se les asesoró sobre la necesidad de la inscripción y acreditación previa como demandantes de empleo, siendo desestimada la solicitud; o, en fin, a los numerosos supuestos en que las dudas planteadas no pudieron ser disipadas por los trabajadores sociales y condujeron a peticiones necesariamente fallidas, al presentarse sin conocer los límites de recursos exigidos a la unidad familiar, los ingresos computables y los exentos, la compatibilidad entre prestaciones o cualesquiera otros requisitos inexcusables para el buen término de la pretensión.

Recomendamos por ello reforzar e incrementar la formación dirigida a los Servicios Sociales comunitarios y mejorar los instrumentos a su disposición para resolver, incluso de forma inmediata, las posibles dudas planteadas en una solicitud en particular y suplir las deficiencias o lagunas de conocimiento en general.

## 1.4 Educación

### 1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

#### 1.4.2.1 Educación Infantil 0-3 años

...

También argumentaban las entidades profesionales afectadas, que este sistema redundaría en el mantenimiento y proliferación de las ludotecas, establecimientos que, sin autorización para ello, prestan de manera irregular el servicio de atención socio educativa y comedor pero a precios más asequibles para las familias.

...

Mencionar, así mismo, que otros de los acuerdos adoptados en el seno de la Mesa de Infantil, fue aumentar la labor de inspección sobre las ludotecas.

Con este propósito se ha remitido a todos los Ayuntamientos, a través de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, un escrito explicativo sobre la manera de proceder cuando se detecte que estos establecimientos prestan el servicio de atención socio educativa.

...

## 1.5 Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

### 1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.5.2.4 Acceso al empleo público

##### 1.5.2.4.3 Acceso al empleo público con carácter temporal

...

Asimismo, en esta materia, destacar la tramitación como asuntos solucionados de la **queja 17/6054** por disconformidad del interesado al haber sido penalizado en la Bolsa de Empleo, a pesar de haber justificado no aceptar el puesto de trabajo por causa de fuerza mayor (hospitalización médica); la **queja 17/6639**, en la que



el interesado nos manifestaba su disconformidad con la resolución adoptada por Diputación Provincial de Jaén de excluirlo de la convocatoria para constituir bolsa de empleo de Ingenieros Técnicos de Obras Públicas y por carecer de la titulación requerida; y la queja 18/0169, en la que el promotor nos manifestaba su disconformidad con la baremación de méritos realizada para la constitución de la Bolsa de Empleo de Auxiliar Administrativo del Ayuntamiento de Zufre (Huelva).

#### 1.5.2.4.4 Readmisión en el puesto de trabajo tras sentencias judiciales de despido improcedente

En el año 2018 se han tramitado varias quejas de personas que no fueron readmitidas al puesto de trabajo que venían desempeñando en entidades públicas tras haber sido declarados sus despidos improcedentes por sentencia judicial.

Entre éstas cabe destacar la **queja 17/5589**, por no readmisión de una trabajadora de la Mancomunidad de Servicios La Vega (Sevilla) cuyo despido fue declarado improcedente por sentencia judicial a pesar de que el Convenio Colectivo de aplicación establecía la obligación de readmitir al trabajador/a en su puesto de trabajo en estos casos. La otra queja a destacar es la **queja 18/3708** que afecta al Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, ante la decisión de no readmisión en su puesto de trabajo a una trabajadora tras dictarse sentencia declarando su despido improcedente, cuando en otros casos similares la entidad viene optando por la readmisión.

En la queja dirigida contra la Mancomunidad de Servicios La Vega (Sevilla), al constatarse que en el art. 29.4 del Convenio Colectivo de aplicación a esta entidad local se contempla que *“La Mancomunidad se compromete a readmitir con todos sus derechos a los trabajadores sobre los que recaigan sentencias de despido improcedente o nulo, salvo cuando el trabajador opte por la indemnización”*, y que por parte de ésta no se ha contestado a la petición de readmisión de la interesada, se le insta a que se dé respuesta, a la mayor brevedad posible, a la solicitud de readmisión presentada por la interesada.

Ante la no contestación de dicha Comunidad se considera que no acepta la Resolución formulada.

En la queja 18/3708, se constató que la motivación que figuraba en la decisión administrativa que resolvía la no admisión de la trabajadora despedida improcedentemente por el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga no se correspondía con la realidad de los hechos, y era distinta a la razón aducida en el informe que se nos remitió para justificar su inadmisión.

Asimismo, y dado que las funciones que venía desempeñando la interesada seguían prestándose en dicho organismo, y no estando motivado su despido por causas disciplinarias o de incumplimientos contractuales, consideramos que debían aplicarse dos principios esenciales del funcionamiento de las entidades públicas como son: el de eficacia, dada la especialización y experiencia adquirida por las personas despedidas en el desempeño de dichas funciones, y el de eficiencia, dado el incremento de gasto que supone la decisión de no readmisión por el abono de la correspondiente indemnización.

Además, en este caso, consideramos que se conculcaba el principio constitucional de igualdad al verificar que personas que se encuentran en idéntica situación no son tratadas idénticamente en sus consecuencias jurídicas, ya que en idénticas condiciones, otras personas cuyos despidos fueron declarados igualmente improcedentes por sentencia judicial, fueron readmitidas.

Por todo ello, consideramos que la **diferencia de trato que se ha producido** entre los distintos supuestos de hecho analizados no queda convenientemente justificada al no estar fundada en criterios objetivos suficientes produciendo consecuencias que no son ajustadas a Derecho, recomendando se proceda a la readmisión de la interesada.

Se está a la espera de contestación de la Resolución formulada a este organismo.





## 1.5.2.5 Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos

### 1.5.2.5.5 La negativa a la expedición de copias o certificaciones por parte de organismos y entidades públicas

...

La queja 17/1125, se tramita tras denunciar por dos veces la interesada, contratada laboral en el Ayuntamiento de Fuente Vaqueros como dinamizadora del Centro Guadalinfo, que no se le expide por dicho Ayuntamiento el correspondiente **certificado acreditativo del desempeño de las funciones que ha realizado**, a pesar de haberlo solicitado en varias ocasiones. Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento, y teniendo derecho la interesada a que se le expida el certificado solicitado, se formula Resolución a dicha entidad local en la que, tras recordar el incumplimiento del deber legal de colaboración con esta Institución, se incluye Recomendación insistiendo en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la solicitud de certificación presentada por la interesada ante dicho Ayuntamiento. Recientemente nos dirige escrito el Alcalde de este municipio sin dar respuesta a la recomendación formulada, por lo que se considera que no la misma no es aceptada.

...

## 1.5.2.6 En relación a las Políticas Activas de Empleo

### 1.5.2.6.3 Posible vulneración de derechos en los procesos de selección de candidatos para la contratación de plazas de programas de Fomento de Empleo

En la **queja 17/2329** se plantea por persona interesada la posible comisión de diversas irregularidades en la selección de personal para el desarrollo de proyectos del programa de empleo +30 en el Ayuntamiento de Aljaraque (Huelva).

Estos programas van dirigidos a promover la inserción laboral de personas desempleadas residentes en municipios andaluces mediante la contratación laboral, en régimen temporal, por parte de los correspondientes ayuntamientos para el desarrollo de determinadas obras o servicios, en las condiciones previstas en la Ley 2/2015, de 29 de diciembre, de medidas urgentes para favorecer la inserción laboral, la estabilidad en el empleo, el retorno del talento y el fomento del trabajo autónomo.

En esta norma queda claramente determinada la naturaleza de la vinculación laboral con la entidad local contratante (contrato por obra y servicio determinado), así como los requisitos y condiciones de selección de las personas desempleadas que pueden ser contratadas por los ayuntamientos. Sin perjuicio de ello, y dado que estas contrataciones se producen en el ámbito público, rigen también los principios generales consagrados en los artículos 23.2 y 103.3 de nuestra Constitución, así como en el art. 26.1.b) del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que establecen que en el acceso al empleo público deben respetarse los principios de igualdad, mérito y capacidad.

En este contexto, en la convocatoria de los dos puestos cuestionados en la queja (Técnico en Medio Ambiente y Agente de Desarrollo Turístico) a diferencia de lo que se establece en la convocatoria para otros puestos que tienen que desarrollar funciones especializadas, no se exige ninguna titulación académica relacionada directamente con el puesto a desempeñar, sino que únicamente se solicita candidato con nivel formativo de Diplomatura/Grado. Asimismo, nos llama la atención que en dicha convocatoria se exija como requisito una especialidad formativa de formación ocupacional, en concreto, *“Docencia para la formación. CAP o equivalente”*, sin que se haga ninguna mención a otras circunstancias relacionadas con la especialidad de las materias objeto del proyecto a desarrollar.



Y es que, en aras de respetar los principios constitucionales de mérito y capacidad en el acceso al empleo público en este tipo de contrataciones, la determinación de los criterios de selección en los procesos selectivos debe orientarse a la valoración de la experiencia y los méritos formativos que estén relacionados con las funciones públicas a desempeñar, lo que redundaría en que las personas aspirantes que finalmente vayan a ocupar las plazas ofertadas sean las más capacitadas para ello, como así se ha reiterado por la jurisprudencia de nuestro Tribunal Supremo.

Asimismo, en la tramitación de esta queja, tras constatar que, de acuerdo con las normas que regulan el proceso de selección de los puestos del programa de empleo +30 en este Ayuntamiento, y teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la Alcaldía para la selección de los puestos convocados por ese Ayuntamiento, no se puede acreditar que, ni en la propuesta de la comisión de selección, ni en la resolución de designación de las personas seleccionadas para dichos puestos, conste motivación que justifique la elección de las personas candidatas y, consiguientemente, el cumplimiento del art. 35.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre (PACAP), así como de los principios constitucionales que deben observarse en los procesos de acceso al empleo público.

En consecuencia se recomienda al Ayuntamiento que estos procesos selectivos **se ajusten a lo dispuesto por los preceptos constitucionales de acceso al empleo público** y quede justificado en el procedimiento la elección de las personas finalmente propuestas para el desempeño de los puestos ofertados.

Ante la no contestación por parte del Ayuntamiento se considera que no es aceptada la Resolución formulada.

### 1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.5.3.2 Colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

- **Queja 18/2261**, dirigida a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de la Comunidad Autónoma Andaluza, las Diputaciones Provinciales andaluzas y a los Consorcios Provinciales de Prevención y Extinción de Incendios (Bomberos), sobre el ejercicio del **derecho de pase a segunda actividad** o servicios adaptados de los empleados públicos.
- **Queja 18/3156**, dirigida a la Consejería de Justicia e Interior, relativa a la regulación de los procesos selectivos de **acceso a la condición de funcionario de carrera** de los Servicios de Prevención y Extinción de Incendios y Salvamento de Andalucía.

## 1.8 Justicia, Prisiones y Política Interior

### 1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.8.2.5 Política Interior

Dentro de este epígrafe, bajo la denominación genérica de Política Interior, incluimos el relato de quejas y actuaciones que versan sobre aspectos que atañen a la seguridad ciudadana, servicios de Policía local, actuaciones de miembros de las fuerzas de seguridad y emergencias, los aspectos de protección civil, junto a temas de régimen electoral.

Dentro de los aspectos de seguridad ciudadana reseñamos varias quejas que suelen estar promovidas por **colectivos o entidades vecinales que reclaman respuestas para dotar a sus entornos urbanos de unas condiciones de seguridad y convivencia**. Citamos así la queja 17/4803 planteando esta materia en zonas de Bailén; queja 18/1141 sobre robos en urbanizaciones de Carmona; queja 18/6874 sobre inseguridad en la barriada cordobesa de Las Margaritas, o la queja 18/3835, sobre la seguridad en la zona de Torre Guadiaro en el Campo de



Gibraltar; la queja 18/5120 relativa a inseguridad y robos en el barrio de Los Pajaritos en Sevilla; la queja 17/4403 presentada por una Plataforma de vecinos de Pinos Puente y la 18/5387, sobre inseguridad en determinadas zonas de Alcalá de Guadaíra. Normalmente, procuramos agilizar los mecanismos de diálogo ciudadano y de respuesta ante las autoridades municipales, o incluso estatales, para propiciar trabajos coordinados a través de las Juntas Locales de Seguridad, que permitan acoger en su seno todas las medidas de colaboración que exigen estos asuntos tan complejos.

En relación con aspectos concretos que afectan a los servicios prestados por las Policías Locales de Andalucía, citamos algunas actuaciones. En la **queja 17/3907** sobre **escasez de medios para el servicio policial en Gójar**. El Ayuntamiento de la localidad granadina relataba sus dificultades de recursos: “Que en el mes de julio, había un policía local de baja, quedando solo cuatro agentes para cubrir todos los turnos de la semana. Que por falta de agentes, se cubrieron las tardes noches y dejar las mañanas libres ya que las tardes noches son más peligrosas y cuando más requerimientos existen en el municipio en verano. Que a finales del mes de julio se incorporó un agente que estaba de baja quedando restablecido los servicios ordinarios. Que aunque no exista una patrulla en el turno de mañana existe el servicio de la Guardia Civil número 062, las 24 horas y si es tema administrativo o de competencia municipal se puede acudir vía telemáticamente tanto al sistema de gestión del propio Ayuntamiento o llamando al propio Ayuntamiento y dejando nota y teléfono a los funcionarios de este Ayuntamiento, para que den traslado a la policía para atender el requerimiento en el servicio de la tarde o en el mismo número de teléfono de la policía por medio del sistema de comunicación Whatsapp y ser atendido a la mayor brevedad posible”.

Confiamos en que la explicación dada y los criterios de ordenación de los servicios de la Policía Local redunden en una mejora en la atención y respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Sobre la misma cuestión centrada en los elementos materiales y de equipos, incoamos la **queja de oficio 18/0786**, ante el **Ayuntamiento de Vívar**. Efectivamente, el Defensor del Pueblo andaluz viene desarrollando una larga trayectoria en relación con los servicios municipales de especial vinculación con la ciudadanía, en particular en los escenarios rurales. Junto a quejas individuales que demandan la intervención del Defensor del Pueblo andaluz, también procuramos interesarnos por otras situaciones que aluden a las condiciones de determinados servicios especialmente sensibles; entre éstos, sin duda, se encuentran los servicios adscritos a la Policía Local. En este contexto tomamos conocimiento de algunas reseñas publicadas en medios de comunicación que hacen referencia, supuestamente, a graves carencias en la Policía Local de Vívar.

En concreto se aludía a que *“se han eliminado los controles de alcoholemia semanales sin explicación ni justificación alguna, a lo que se suma el hecho de que los vehículos policiales circulan sin tener la ITV”. La misma fuente añade una serie de carencias que afectan a los equipos adscritos a estos servicios indicando que existen “motocicletas desfasadas con casco inservibles, vehículos policiales sin transmisión, chalecos antibala caducados desde hace 12 años, de los cuales solo han sido renovados seis de la plantilla de 23 agentes que realizan el servicio rotatorio”.*

Tras la información recibida desde la Corporación de Vívar, se anunciaron una serie de medidas en relación con la actualización de las ITV para vehículos policiales, reparación de motocicletas, renovación de cascos, mejora en las telecomunicaciones y mejora de los chalecos de protección.

Confiamos que la información dada revierta en una mejora de las condiciones técnicas y de seguridad en los servicios de la Policía Local de Vívar. Por ello, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en la presente queja de oficio, no sin acometer, en su caso, las medidas de seguimiento que resulten necesarias sobre la mejora de este delicado servicio municipal.

...

Dentro de la normativa reguladora de la Policía Local, y en concreto sobre **medios técnicos de vigilancia de las dependencias policiales**, anunciamos en la memoria anterior la actuación de oficio seguida en la **queja 17/5085**. Tras la investigación desplegada ante las jefaturas de las capitales de provincia andaluzas, nos posicionamos mediante una resolución que, en estas fechas, está siendo analizada y respondida desde todos los



municipios implicados. El Defensor ha acordado dirigir a los Ayuntamientos de capitales de provincia de Andalucía, y en concreto a sus responsables de Policía Local, la siguiente Resolución:

*“RECORDATORIO de cumplir los preceptos aludidos en la presente resolución.*

*SUGERENCIA 1, a fin de que se estudie la elaboración y aprobación de instrucciones para la práctica de las medidas de detención y custodia de personas por parte de la Policía Local y su aplicación en las instalaciones y dependencias.*

*SUGERENCIA 2, a fin de que se promuevan medidas de coordinación con las autoridades autonómicas competentes en materia de Policía Local para avanzar en la homogenización de los medios técnicos y de las prácticas y técnicas policiales siguiendo las pautas consolidadas por los restantes cuerpos de seguridad.*

*Del mismo modo, esta Institución del Defensor del Pueblo andaluz ha acordado dirigir a la Consejería de Justicia e Interior, y en concreto a sus responsables de Policía Local, las siguientes*

#### RESOLUCIONES

*RECORDATORIO de cumplir los preceptos aludidos en la presente resolución.*

*SUGERENCIA a fin de que se promuevan medidas de coordinación con los principales ayuntamientos, responsables en materia de Policía Local, para avanzar en la homogeneización de los medios técnicos y de las prácticas y técnicas policiales siguiendo las pautas consolidadas por los restantes cuerpos de seguridad”.*

Un curioso tema se nos expuso en la queja 18/0142 cuando, con motivo de una [celebración en la vía pública con un ejemplar de toro](#), el Ayuntamiento de Puerto Serrano solicitó el pago de determinadas cantidades en concepto de “certificado de solidez y seguridad” sobre el vallado protector instalado a los establecimientos públicos próximos a recorrido del animal. Efectivamente, no pudimos comprobar la tramitación de expediente alguno que determinase, de manera formal y con las debidas garantías, esas exigencias de pago. Dictamos **resolución** como “Sugerencia para que de considerarse procedente en relación a los establecimientos públicos exigir la colocación de un vallado de seguridad que ampare a los clientes del local, así como que acrediten su solidez y seguridad, se establezca y recoja tal obligación en el Bando que al efecto se publique, incoándose al efecto el correspondiente expediente administrativo donde los interesados puedan ejercer los derechos que le correspondan. Y Recomendación para que se proceda al reembolso a los propietarios de los seis establecimientos hosteleros del importe abonado por la expedición del “Certificado de Solidez y Seguridad” instado por parte del Ayuntamiento”. Finalmente obtuvimos una respuesta colaboradora del Ayuntamiento, procediendo a la conclusión de la queja.

...

## 1.9 Movilidad y Accesibilidad

### 1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.9.2.1 Movilidad

##### 1.9.2.1.1 Ordenación del tráfico

Recibimos numerosas quejas relativas a ordenación del tráfico en la que se exponen cuestiones muy diversas, pudiendo afirmar que la colaboración de las administraciones viene siendo positiva y se alcanza una solución favorable en muchos de los problemas que plantea la ciudadanía.

Así se nos formulan quejas como la [queja 16/1515](#), en la que el reclamante exponía la dificultad que tenía para poder entrar y salir de su garaje con su vehículo debido a la [acumulación de veladores en una calle peatonal](#).



El Ayuntamiento de Sevilla nos comunicó que a los dos establecimientos que utilizaban veladores en la calle ... que dificultaban, cuando no imposibilitaban, el acceso a la plaza de aparcamiento del afectado, les había sido revocada la autorización concedida para veladores y que ante el incumplimiento por parte de sus titulares de la obligación de retirar las mesas y sillas, el ayuntamiento había procedido subsidiariamente a ejecutar dicha retirada.

Esta solución favorable del problema se produjo, tras nuestra intervención, en casos como la disconformidad con la ubicación de un [aparcamiento público en Osuna](#) por cuanto su acceso habría de realizarse a través de una calle muy estrecha. Se trata de la [queja 17/6682](#) en la que se nos comunicó por el ayuntamiento que se desistía de dicho proyecto de aparcamiento; en la queja 17/5219 se nos exponía la disconformidad vecinal con algunas determinaciones contenidas en el Plan de Tráfico de la Colonia de la Paz en Córdoba, llegándose finalmente a un acuerdo respecto a la ordenación del tráfico con la asociación de vecinos.

En la [queja 16/0392](#) se demandaba la implantación de mejoras de [señalización viaria](#) y medidas de seguridad en camino vecinal de Marbella con un importante tráfico, por lo que formulamos Recomendación para que se procediera a la mayor brevedad a realizar las actuaciones precisas para que este viario resultara transitable en condiciones de seguridad, de forma que se evitaran las situaciones de peligrosidad que, debido al abundante tráfico de vehículos, se generaban en el mismo. El ayuntamiento aceptó nuestra Resolución y nos informó de las mejoras que se pretendían implantar.

En cuanto al muy actual problema de la difícil [convivencia](#) que, en lo que se refiere al espacio peatonal de nuestras poblaciones, se registra [entre peatones y ciclistas o personas usuarias de otro tipo de vehículos](#) como patinetes, etcétera, nos llegó la queja 17/5862 en la que se denunciaban las, según la persona reclamante, reiteradas infracciones e incumplimientos normativos por parte de ciclistas en la ciudad de Sevilla originando situaciones de peligro para los peatones. El ayuntamiento nos señaló que la Policía local estaba centrada en educar a los ciclistas, sobre todo en lo que se refiere a los horarios de circulación, velocidad y distancia de separación con los peatones, estacionamiento de bicicletas y lugares donde pueden estacionar, añadiendo que se había efectuado una campaña informativa intensificando la vigilancia y denuncia de las infracciones contempladas en la [Ordenanza de Circulación de Peatones y Ciclistas](#).

Precisamente, a instancias de una asociación ciclista de Sevilla, nos encontramos tramitando una queja, pendiente de pronunciamiento municipal, en la que se denuncia la carencia de regulación de la circulación de vehículos eléctricos de baja potencia por aceras, vías ciclistas y zonas peatonales. No obstante, indicamos a la asociación reclamante que, esta Institución inició de oficio en su día la [queja 16/0999](#), en torno a la problemática relativa a la regulación del uso de los aparatos de tracción eléctrica unipersonales que, cada vez con más frecuencia, discurren por el espacio peatonal, en la que nos dirigimos a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales.

Se nos informó que esta cuestión estaba siendo objeto de estudio por un grupo de expertos de la Dirección General de Tráfico del Ministerio competente donde ha colaborado la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), con objeto de plantear propuestas de modificación legal, o en su caso, regulación oportuna, del uso de los medios de transporte de tracción eléctrica. Por ello, suspendimos nuestras actuaciones a la espera de que el trabajo del grupo de expertos resulte positivo y permita regular de forma satisfactoria y segura el uso de estos medios de transporte.

De Málaga nos llegaron quejas vecinales referentes a los problemas de regulación del tráfico, embotellamientos y generalización de aparcamientos indebidos que afectaban al [Parque Tecnológico de Andalucía](#) y barrios aledaños. El Ayuntamiento de Málaga nos informó de una serie de actuaciones y gestiones que se vienen desarrollando para mejorar el tráfico y la seguridad vial en la zona.

Por otra parte, también se nos remitió informe-propuesta de la Dirección General de Infraestructuras de la Consejería de Fomento y Vivienda que comprendía diversas iniciativas para mejorar la capacidad de los accesos al parque tecnológico, actuaciones que, según dicho órgano directivo permitirán, además de asegurar una mejor seguridad vial en las inmediaciones del enlace de la A-357, aumentar la capacidad de la A-7056 con una previsible





disminución del tráfico a través de Campanillas. Se añadía que se preveía licitar las obras durante el año 2018, siendo su duración estimada de unos 12 a 14 meses. Demandando una intervención coordinada de ambas administraciones autonómica y municipal, entendimos que las actuaciones anunciadas podrían coadyuvar positivamente a la mejora de la ordenación vial en esta zona de constante crecimiento.

La persona que nos formuló la queja 16/2966 demandaba la instalación de resaltos en la calzada del viario de la localidad de Guillena (Sevilla), donde reside, para aminorar la gran velocidad de los vehículos que circulan por allí. También demandaba el arreglo del sistema de escorrentía de la calle que hace que se acumule el agua en la puerta de 2 viviendas, junto con toda la tierra y suciedad. Se nos informó por el ayuntamiento que ya se habían colocado los reductores de velocidad de goma homologados que solicitaba la reclamante y, en cuanto a los problemas de escorrentías en la puerta de su vivienda, se exponía que se había remitido petición al área de urbanismo para que fuera comprobada tal solicitud.

De acuerdo con ello, quedamos a la espera de conocer si, dentro de las posibilidades materiales del ayuntamiento, se podía dar también solución al **problema de escorrentías** que afecta a la interesada. Al no obtener nueva información municipal, le formulamos **Recomendación** para que, sin nuevas demoras, la Alcaldía diera instrucciones a los servicios técnicos municipales para que se pronunciaran sobre las obras previstas para solucionar, como se nos había anunciado, el problema de acumulación de aguas pluviales concretando los plazos aproximados en que podrán ejecutarse las actuaciones necesarias a tal efecto.

Sin embargo, en la respuesta que nos remitió el ayuntamiento, -a pesar de que, en anteriores comunicaciones, nos había indicado que se estaba estudiando la posibilidad de incorporar un nuevo imbornal por la zona de recogida de aguas pluviales que, por su coste, se tendría en cuenta en futuros planes de inversiones- se señalaba ahora, desentendiéndose de la cuestión y de que nuestra Resolución se dirigió a la alcaldía, que *“en cuanto al problema de escorrentías de las aguas pluviales, debe dirigirse a la empresa Municipal Emusín, que es la que tiene la competencia para dicho arreglo.”* Considerando, por tanto que nuestra Recomendación no ha sido aceptada, hemos incluido este expediente de queja en el presente Informe Anual.

El reclamante de la **queja 16/6368** nos expuso que su vecino de la calle .... del municipio de Huétor Vega pintó en la vía pública una línea continua simulando un vado, lo que le impide pasar a su casa, añadiendo que ello se había efectuado sin permiso o autorización del ayuntamiento. Añadía que, ante este hecho, había presentado varias reclamaciones o instancias ante el ayuntamiento, y se le dio traslado de una resolución por la que se ordenaban diversas actuaciones a su vecino que, en un plazo de 10 días, debía retirar la pintura, haciéndose de oficio por parte municipal en caso de incumplimiento. El caso es que la situación, pasado un plazo prudencial, seguía igual.

Se nos indicó que, con fecha 30 de marzo de 2017, se personaron dos trabajadores para eliminar la línea amarilla, lo que fue impedido, con insultos a su vecino y a esa alcaldía, por el autor de la pintada amarilla en la calzada, a pesar de la presencia de la Policía local en el lugar de los hechos, desistiéndose de los trabajos y procediendo nuevamente el infractor a dejar la línea amarilla.

Sorpresivamente, a pesar de la evidente desobediencia al Decreto de la alcaldía, no se nos informaba de que se hubiera procedido a ninguna intervención municipal para restaurar la legalidad en este asunto. Tras recordar al ayuntamiento diversos preceptos legales afectantes al ejercicio de sus competencias, formulamos Recomendación de que, ante los hechos expuestos, siendo evidente que no es posible permitir que sean los particulares en manifiesta desobediencia con la alcaldía los que determinen la señalización viaria en la calzada, con carácter urgente se realizaran las actuaciones precisas para que la señalización pintada sin autorización en la calzada sea eliminada y cese esta irregular situación, incoándose, en caso contrario, al infractor el correspondiente expediente sancionador.

En su respuesta, por parte municipal se nos da cuenta del escrito remitido a la jueza de paz del municipio para intentar una solución convencional del problema planteado debido a la avanzada edad de los vecinos y las repercusiones de enfrentamiento vecinal que tienen los escritos municipales.

Finalmente, comenzando el año 2019, hemos conocido que el problema ha quedado resuelto.



### 1.9.2.1.2 Régimen sancionador

Como ya expusimos en nuestra Introducción, nos llegan numerosas quejas, con diversa y compleja casuística, en las que se denuncian **deficiencias de tramitación en expedientes sancionadores de tráfico**, tanto en periodo voluntario como ejecutivo, que determinan problemas de vulneración de derechos, indefensión e imposición de sanciones no ajustadas a derecho. Por ello, vamos a referirnos en este apartado únicamente a quejas más singulares o en las que se haya emitido alguna Resolución. No obstante, ha de precisarse que no son pocos los casos en los que, tras nuestra petición de informe, se han reconocido las deficiencias denunciadas y se han anulado las sanciones impuestas.

Pues bien, en la queja 18/0491, el reclamante denunciaba la actuación del Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación por la indefensión en la que, a su juicio, había quedado durante la tramitación de expediente sancionador en materia de tráfico porque, aunque contra la notificación de la providencia de apremio del expediente ejecutivo iniciado y dentro del plazo legalmente establecido, procedió a presentar recurso de reposición, habiendo transcurrido 20 meses desde su presentación, no había recibido resolución del mismo. Consideraba que tiene derecho a obtener resolución motivada de los recursos que presente sin que en este caso exista tal resolución.

Nos llegó respuesta municipal en la que se señalaba que son numerosos los expedientes sancionadores en materia de tráfico que se tramitan por lo que, debido a circunstancias incidentales, es posible que se pasen los plazos de contestación. Se añadía que estando clara la obligación de la Administración de resolver en todos los procedimientos, también existe la figura del silencio, en este caso negativo, para que el ciudadano pueda, si no está conforme, acudir a la vía contencioso-administrativa.

Tras recordar la necesidad de observar el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de las administraciones de resolver expresamente las solicitudes formuladas por los ciudadanos y del artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, comprendiendo el derecho de todos a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, formulamos al ayuntamiento **Recomendación** concretada en la necesidad de que fuera dictada la resolución motivada que resultara procedente ante el recurso de reposición formulado en su día por el reclamante.

Aunque el ayuntamiento contestó a nuestra Recomendación discrepando de forma argumentada con la misma, entendimos que lo argumentado no desvirtuaba en modo alguno nuestra Resolución por lo que, ante la discrepancia técnico-jurídica expuesta, hemos procedido a fecha de cierre de este Informe Anual, a la inclusión del expediente en este Informe Anual.

En la queja 17/5286, el Ayuntamiento de Sevilla, en informe del departamento de gestión de sanciones, exponía que la interesada, al recibir el requerimiento de identificación del conductor, comunicó que se trataba de un ciudadano extranjero y facilitó su domicilio en Holanda a efectos de notificaciones, aunque añadía que dicha persona utiliza de forma recurrente el vehículo siempre que viene a España por motivos familiares.

Partiendo de ello, se entendió por el ayuntamiento que se trataba de un conductor habitual y que, en consecuencia, debería encontrarse registrado en el registro de conductores de la Dirección General de Tráfico, por lo que se desestimaron las alegaciones de la afectada. El posterior recurso de la afectada fue desestimado por limitarse a repetir la identificación del conductor, lo que ya se consideró extemporáneo.

Por último, se justificaba la sanción argumentando que la interesada no aportó ningún principio de prueba de que el ciudadano extranjero se encontrara en Sevilla el día de los hechos y, por tanto, podía haber utilizado su vehículo en tal fecha. Por ello, se consideró que la identificación pudiera adolecer de la veracidad exigida legalmente. Sin embargo, a nuestro juicio, la afectada sí identificó al conductor responsable de la infracción, indicando su domicilio y aportando fotocopia de su carné de conducir.

Sin embargo, el ayuntamiento, sin interesar a la titular prueba alguna añadida sobre dicha identificación y conducción del identificado el día de los hechos, afirma en la resolución sancionadora que no se ha dado cumplimiento a la



obligación de identificar al conductor, lo que a todas luces es incierto al haberlo hecho en la misma forma que se exige en otros casos en tiempo y forma. El mero hecho de que el identificado resulte ser y residir en el extranjero no permite presumir que la identificación no sea veraz.

En tal sentido, el artículo 11.1. a) de la citada Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial señala que el titular del vehículo debe facilitar a la administración la identificación del conductor del vehículo en el momento de cometerse la infracción, añadiendo también que si el conductor no figura inscrito en el registro de conductores e infractores, el titular deberá disponer de copia de la autorización administrativa que le habilite a conducir en España y facilitarla a la administración cuando le sea requerida. Entendemos que la reclamante cumplió estrictamente esta obligación y que, por ello, la sanción impuesta no resulta ajustada a derecho.

Creemos que nos encontramos ante una identificación totalmente convincente y que permitía dirigir contra el identificado el correspondiente procedimiento sancionador. Tal vez por ello se aduce que nos encontramos ante un conductor habitual que debería encontrarse registrado en el registro de conductores de la Dirección General de Tráfico. Sin embargo, lo que dispone el artículo 11.2 de la Ley tantas veces citada es que el titular del vehículo puede, ni siquiera se exige, comunicar al registro de vehículos la identidad del conductor habitual del mismo.

En las sentencias del Tribunal Constitucional 54/2008, de 14 de abril, y 36/2010, de 19 de julio, se mantiene, respecto a actuaciones municipales similares a las que es objeto de este expediente de queja, que se puede incurrir en vulneración del derecho a la presunción de inocencia (artículo 24.2 C.E.) y a la legalidad sancionadora (artículo 25.1 C.E.), por cuanto el requisito de que, junto a la identificación del conductor infractor se acredite o pruebe su efectiva estancia en el lugar y fecha en la que se cometió la infracción supone una extensión del contenido del precepto que ha de reputarse contrario al último principio citado.

Por ello, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Sevilla para que, mediante los trámites legales que procedieran, anulara la resolución sancionadora dictada contra la reclamante, retro trayendo las actuaciones en el procedimiento sancionador, teniendo por debidamente identificado al conductor responsable de la infracción y dirigiendo contra el mismo, si ello aún es posible, el correspondiente expediente sancionador.

En respuesta a esta Resolución, se nos remitió nuevo informe del departamento de gestión de sanciones en el que, en síntesis, se exponían una serie de consideraciones como el hecho de que ya, con ocasión de otro expediente sancionador, la reclamante identificó al mismo ciudadano residente en el extranjero como conductor el día de los hechos, con distinta dirección a la del presente caso, reiterándose en que la identificación no se hace de forma adecuada, completa e inequívoca, que no se ha aportado un principio mínimo de prueba de que dicha persona condujera efectivamente el día de los hechos y la reiteración de la interesada en realizar identificaciones de difícil comprobación.

Por ello, descartándose que se haya producido una vulneración del principio de presunción de inocencia, se concluía que, en el caso de actuar en el sentido expuesto en nuestra Resolución, se podría estar transmitiendo el mensaje de que realizando identificaciones poco convincentes y contradictorias e incluso incompletas, se podrían eludir las sanciones que correspondan en función de las infracciones en que se haya incurrido.

Así las cosas, en observancia de nuestra Ley reguladora, dejando constancia de la discrepancia del ayuntamiento y de las razones expuestas para no actuar en sentido expuesto en nuestra Resolución, procedimos a dar cuenta de todo ello en este informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Iniciamos de oficio ante el Ayuntamiento de Sevilla la **queja 15/3537** para conocer las actuaciones que se hubieran realizado tras denunciarse que agentes de la Policía local habrían podido **retirar sin procedimiento alguno denuncias de tráfico** o eliminado expedientes sancionadores. Nuestra intervención se efectuaba sin entrar en aquellos aspectos del asunto que estuvieran sometidos a procedimiento judicial.

Tras recordar diversos preceptos legales, formulamos Recomendación concretada en la necesidad de facilitar a esta Institución a la mayor brevedad posible la información que, desde nuestra petición de informe inicial, se



viene infructuosamente solicitando. Todo ello, por cuanto el respeto a la Ley exige que se establezca un sistema de grabación y registro de denuncias que asegure un seguimiento que permita verificar que dichas denuncias son tramitadas correctamente y que se hace un seguimiento de ellas hasta la completa terminación del procedimiento sancionador. Y, por parte municipal, no se nos había informado de la adopción de medidas adecuadas para garantizarlo.

Como quiera que, aludiendo a la judicialización del asunto, el ayuntamiento no se ha pronunciado sobre la introducción de mejoras en el procedimiento sancionador que coadyuven a evitar posibles disfuncionalidades, damos cuenta de ello en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

### 1.9.2.1.3 Aparcamientos

En este apartado, aunque las quejas son menos numerosas, se han planteado diversas cuestiones de interés, tales como la problemática del estacionamiento de autocaravanas en municipios de costa; problemas puntuales graves de aparcamiento en localidades turísticas; carencia de zonas de aparcamiento para motocicletas; etcétera.

En este orden de cosas, en la queja 16/1906, la persona reclamante nos exponía que es propietaria de una [autocaravana](#), clasificada como vehículo clase M1 por el Código de circulación vigente, indicando que lleva estacionando desde 2008 en un descampado existente en La Cala del Moral del municipio del Rincón de la Victoria. Afirmaba que, desde hacía dos años, se sentía acosado por la Policía local ya que, sobre todo en verano, se le obliga a abandonar los lugares donde se encuentra estacionado y no acampado, pese a no encontrarse allí señales prohibitivas.

Tras diversas actuaciones ante el citado ayuntamiento, formulamos **Recomendación** de que fueran analizadas las posibles contradicciones que, según el reclamante, se aprecian entre la normativa de tráfico y la Ordenanza Municipal de Autocaravanas y, en caso de reconocer su concurrencia, se adopten las medidas adecuadas para que la citada ordenanza se adapte plenamente a la normativa general de ordenación del tráfico. Por el Ayuntamiento se nos remitió nuevo informe de la policía local aclarando el objeto de la Ordenanza Municipal de Autocaravanas. Se negaba que se incurra en discriminación alguna y se aclaraba que las causas del cambio de señalización en la zona indicada por el interesado obedece a la orografía del terreno, la inexistencia de infraestructura para cubrir los servicios mínimos para autocaravanas y su uso como recinto ferial y de otros eventos.

Se añadía que se había facilitado además un emplazamiento exclusivo y gratuito para usuarios de autocaravanas dotado de las características y servicios necesarios. Por último, señalaba que, por informe jurídico, se desestimaron en su día las alegaciones presentadas contra la ordenanza, de lo que se colige su adecuación a la normativa de tráfico y seguridad vial y su plena vigencia y validez al no haber sido recurridas en vía judicial.

Así las cosas, entendimos que el ayuntamiento había atendido el objeto de nuestra Recomendación concluyendo la plena validez y adecuación de la Ordenanza Municipal de Autocaravanas con la normativa de tráfico y seguridad vial por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En torno a esta problemática, se nos señalaba por una administradora de fincas que, mediante un escrito de recogida de firmas numerosos vecinos de una comunidad de propietarios, le habían trasladado su malestar ante la situación que están viviendo a diario en la calle de acceso al edificio, dada la imposibilidad de parar sus vehículos para cargar o descargar personas y/o enseres ante la actuación de agentes de la Policía local de la comisaría ubicada en zona cercana. Tras nuestras gestiones, se nos indicó que ello venía motivado por el hecho de que la zona se había reservado para el [estacionamiento de los vehículos de la Comisaría de Policía local](#) y que, además, incidían en la prohibición razones de seguridad.

Tras diversas gestiones, trasladamos al Ayuntamiento de Sevilla Sugerencia de que, por parte del responsable de la comisaría situada en los bajos del edificio de la calle..., se convocara a la reclamante con objeto de que pudiera exponer las razones que justificaban a su juicio esta demanda vecinal, de manera que, de forma consensuada, se tratara de encontrar alguna alternativa que, sin menoscabo de las necesidades y garantías de seguridad de la



comisaría, permita que los vecinos residentes puedan detener sus vehículos para carga y descarga en alguna de las plazas que, de forma habitual, no sean ocupadas por vehículos policiales.

Tras analizar la situación, el ayuntamiento nos expuso que la remodelación del espacio público quitando plazas de aparcamiento de la reserva de la Policía local, liberándolas para aparcamiento público, no solucionaría el problema pues en ellas podría aparcar cualquier vehículo privado lo que impediría disponer de un espacio liberado para la carga y descarga por parte de los vecinos y, por otro, que la reserva de un espacio para carga y descarga de los vehículos privados de los residentes no está recogido en la normativa por lo que la evaluación de la viabilidad de la compatibilidad de las necesidades de la Comisaría con el vecindario, le correspondería a la Policía Local como titular de la reserva.

Lo cierto es que la policía local ya había pormenorizado con anterioridad las causas por las que no considera compatible el uso por los vecinos de la zona reservada para vehículos de la Comisaría.

Por tanto, argumentándolo de forma técnica y razonada, el Ayuntamiento nos expresó las causas por las que no estimaba posible actuar en el sentido expuesto en nuestra Resolución.

#### 1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público

Consideramos especialmente relevante en este apartado una actuación de oficio, la **queja 17/4537**, que iniciamos para impulsar la redacción de la carta de derechos en materia de transportes colectivos de viajeros, por estimar que resulta un instrumento imprescindible para poder clarificar los derechos que asisten a las personas usuarias de estos servicios.

En tal sentido, tras recordar a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda el deber de impulsar la elaboración de la **Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de los Transportes Públicos de Viajeros**, prevista en la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2003, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, le formulamos Recomendación para que, de acuerdo con el principio de participación contemplado en la citada Ley y lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional, de común acuerdo entre las empresas operadoras y las entidades representativas de las personas consumidoras y usuarias, a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas necesarias para proceder a la elaboración de la Carta en cuestión, que debería tener naturaleza jurídica vinculante para las administraciones públicas y la ciudadanía.

La Dirección General de Movilidad nos informó que, acogiéndose lo sugerido por esta Institución, se había modificado el artículo 2.1 del Proyecto de Decreto citando expresamente que será de aplicación a los transportes metropolitanos. Por otra parte, se explicaban las razones por las que, a juicio de dicho centro directivo, no procede la incorporación de los servicios urbanos por resultar contraria al reparto competencial que diseña el artículo 4 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo.

También se aceptaba nuestra Sugerencia en cuanto a la mención expresa al derecho sancionador añadiendo un apartado 3 del artículo 21 del Proyecto de Ley que se ocupa de las reclamaciones de las personas viajeras, por lo que consideramos que se aceptaban en lo substancial nuestras sugerencias, valorando positivamente que se esté trabajando en la aprobación de esta norma tan necesaria para garantizar los derechos de las personas usuarias de los transportes interurbanos en nuestra comunidad autónoma.

En este ejercicio, nos han llegado varias quejas de municipios de la provincia de Cádiz, concretamente Bornos, Alcalá del Valle, Setenil de las Bodegas y Olvera, **queja 17/2584**, queja 17/2213, queja 17/4897 y queja 17/4149, en las que se demandaba la **mejora de los servicios de transporte público por carretera** hasta dichas poblaciones. En todas ellas requerimos informe de la Viceconsejería de Fomento y Vivienda para conocer su posicionamiento al respecto.

En los respectivos informes remitidos, además de pronunciarse sobre las reivindicaciones singulares de cada municipio, se aludía, substancialmente, a la pretensión de atender a las demandas de estos municipios mediante





la resolución del contrato de la VJA-089 por incumplimiento, añadiendo que la Dirección General de Movilidad estaba llevando a cabo un procedimiento de adjudicación directa del contrato a un nuevo operador al que, llegado el momento, se propondrían las mejoras en la prestación del servicio pretendidas. En el caso de Olvera, se especificaba la situación de otros contratos de concesión de estos servicios que asisten a esa población, señalando las actuaciones previstas en ellos.

En este ejercicio hemos culminado la larga tramitación de la queja 14/4563, motivada por la demanda de la asociación pro derechos humanos de Andalucía para la [mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios](#) existentes en la provincia de Sevilla. En ella, dada la ubicación de cada uno de estos centros penitenciarios, hemos recabado la intervención de la Consejería de Fomento y Vivienda, del Consorcio de Transportes Metropolitanos del área de Sevilla y de los ayuntamientos de Morón de la Frontera y Sevilla.

Hemos recibido la información de todas estas administraciones públicas explicando la situación y frecuencia de los servicios hasta los respectivos centros penitenciarios y las mejoras introducidas para intentar atender las reivindicaciones de las personas que acuden a estos lugares, normalmente de escasos recursos económicos, para visitar a sus familiares.

No obstante, concretamente formulamos **Sugerencia** al Consorcio de Transportes Metropolitanos del Área de Sevilla para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el Centro Penitenciario de Alcalá de Guadaíra y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, fueran ampliados algunos de los servicios de la línea M-121 de forma que alcancen hasta la zona de acceso al citado centro, toda vez que la actual carencia supone desatender de “facto” el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a una categoría social desfavorecida como la que constituyen los familiares de la población reclusa.

El consorcio metropolitano manifestó que carecía de disponibilidad de fondos para ampliar la oferta de servicios de la línea M-121 pero que, no obstante, al estar próxima la fecha de caducidad de la concesión VJA-189 a la que se adscribe dicha línea, se tendría en cuenta la Sugerencia en la licitación de la nueva concesión.

También formulamos **Sugerencia** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el [Centro Penitenciario de Morón de la Frontera](#) y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, se analizara la posible implantación de una línea regular de transporte colectivo de viajeros entre el casco urbano de esa localidad y el citado centro penitenciario que, con la cadencia y frecuencia de servicios que se estime más conveniente, permita atender el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a esta categoría social desfavorecida.

Como quiera que el ayuntamiento atravesaba una delicada situación económica, sugerimos asimismo que, a los efectos de implantación del citado servicio y toda vez que el interés perseguido con esta actuación trasciende el interés local, se solicitara la colaboración de la Consejería de Fomento y Vivienda y de la Diputación Provincial de Sevilla a cuyo efecto se debería promover una reunión con representantes de las tres administraciones que permita acordar el compromiso que podrían asumir las partes.

En la última comunicación municipal, se nos aclaraba que la alcaldía había llevado a cabo todos los contactos oportunos con la Consejería de Fomento y Vivienda y con la Diputación Provincial de Sevilla planteándoles su petición de ayuda para la mejora del transporte público con el centro penitenciario de esa localidad, resultando que ambas administraciones han sido receptivas ante la problemática expuesta, pero sin concretarse en ayuda financiera para la implantación del servicio. Después se aludía nuevamente al estricto plan de ajuste que afecta a dicha corporación municipal, por lo que se indicaba que seguirá poniendo todo su empeño y esfuerzo con objeto de que este servicio público pueda verse implantado en el más breve plazo posible.

Así las cosas, entendiendo aceptada en lo substancial nuestra **Resolución** y a la espera de que la mejora de la situación financiera del ayuntamiento permita la implementación de este servicio de transporte público al centro penitenciario, damos por concluidas nuestras actuaciones.



Cabe reseñar la aceptación por parte de Tussam ([Transportes urbanos de Sevilla](#), sociedad anónima municipal) de las peticiones de los interesados en la [queja 18/5188](#) y [queja 17/6080](#), en las que respectivamente se planteaban problemas para la [renovación de la tarjeta solidaria](#) y por su denegación por haber trabajado la afectada durante un día y nos dio cuenta de la modificación introducida en la Ordenanza Municipal para atender reclamaciones como la de la afectada, añadiendo que se le informó telefónicamente de la necesidad de que, por su parte, se aportara otra documentación para poder tramitar su tarjeta solidaria.

En cuanto al [transporte ferroviario](#) hemos de aludir a la [queja 16/1775](#) que, de oficio, incoamos ante la dilatada interrupción de la [conexión ferroviaria de Granada](#) con Madrid y con el resto de nuestra comunidad autónoma. Con motivo de ello, nos dirigimos a la entonces Defensora del Pueblo Estatal trasladando la preocupación de esta Institución por el malestar justificado existente en los distintos sectores sociales y económicos de la ciudad de Granada.

Asimismo le solicitamos que, si lo consideraba oportuno, se realizaran las actuaciones que estimara necesarias para que, además de acelerarse los trabajos que se estaban ejecutando en ambos trayectos, se informara al ayuntamiento, entre otras cuestiones, de la fecha en la que entraría en funcionamiento el AVE y de las previsiones, a medio plazo, para que la conexión del AVE de Granada reúna unas condiciones similares a las que posee este medio de transporte con ciudades como Málaga, Sevilla y Córdoba garantizando de esta forma que esta ciudad va a contar, también, con unas infraestructuras idénticas a las de estas ciudades.

Tras diversas informaciones facilitadas por el Defensor del Pueblo Estatal (DPE) en funciones, se nos informó de la respuesta recibida de ADIF en la que se daba cuenta de que la línea de alta velocidad Antequera-Granada se encontraba en una fase de pruebas previas a su puesta en servicio, por lo que dependería de su desarrollo y resultado cuando, tras la autorización de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria, se producirá su entrada en servicio.

En atención a ello, dicha Defensoría, estimando prudente dar margen a ADIF para tales pruebas esenciales para garantizar la seguridad de las personas, nos comunicaba que daba por finalizadas sus actuaciones en torno a este asunto, sin perjuicio de su posterior reapertura si el servicio no fuera puesto en marcha en un plazo razonable.

En consonancia con la conclusión de sus actuaciones por parte del DPE, procedimos igualmente al archivo de este expediente de queja esperando que finalmente esta importantísima infraestructura para la ciudad de Granada, de la que se ha visto privada durante varios años, entre en funcionamiento a la mayor brevedad que sea posible.

También hemos tramitado varias quejas relativas al [servicio del taxi](#). Cabe citar la queja 18/2462 en la que la persona afectada expresaba su disconformidad por el hecho de que el Ayuntamiento de Coín no resolviera su solicitud de cambio de licencia de taxi. Se nos indicó, por parte municipal, que se había culminado el expediente para cambio de licencia solicitado y así le había sido notificado al reclamante, estando pendiente de concesión de licencia intermunicipal por la delegación autonómica.

En la [queja 18/0811](#), la reclamante expresaba que una asociación del taxi, sin ostentar competencia para ello, le había incoado un expediente sancionador. El Ayuntamiento de Rota nos aclaró que le corresponde la competencia para la instrucción de expediente sobre la gestión del servicio de autotaxi dentro del término municipal, por lo que había requerido a la asociación local copia del expediente que le ha sido instruido, habiendo informado de todo ello a la interesada.

Por último, en la queja 15/3547 se nos planteaba el problema del [intrusismo en el sector del taxi de Marbella](#). Tras varias actuaciones, concluimos nuestra intervención al anunciarnos el ayuntamiento que se estaba elaborando una ordenanza municipal que regule de manera clara la intervención de la Policía local en caso de intrusismo en el sector del taxi, intentando proteger los intereses de los profesionales sin causar perjuicios a las personas usuarias. Se añadía, asimismo, que la Policía local está actuando de manera firme ante el problema del intrusismo en plena colaboración con profesionales del sector.

De acuerdo con ello, cabía esperar que la citada ordenanza contemple medidas efectivas para frenar la lacra del intrusismo que afecta al sector del taxi. En todo caso, expusimos al afectado que, en el trámite de información pública del expediente de aprobación de la ordenanza que se anuncia, podrá presentar las alegaciones que estime pertinentes si, a su juicio, las medidas que recoge ante esta cuestión, resultan inapropiadas o insuficientes.



Ante el silencio de las respectivas corporaciones municipales ante las demandas de los afectados, reseñamos la **queja 18/1618**, en la que la persona afectada exponía que había expuesto al Ayuntamiento de Écija, sin resultado ni respuesta, la peligrosidad vial que suponía la existencia de un poste que se encontraba en la calzada. El problema quedó resuelto al manifestar la corporación municipal que se había remodelado el viario y que el poste en cuestión se encuentra ya fuera de la calzada por la que transitan los vehículos.

En la queja 18/4196, la persona interesada exponía que, ante la pasividad del Ayuntamiento de Córdoba que no sancionaba con eficacia tales conductas de conductores desaprensivos, ni atendía a sus reclamaciones, se invadía por vehículos las aceras de un paseo de la ciudad donde juegan los niños con la consiguiente peligrosidad que de ello se deriva. El Ayuntamiento de Córdoba nos indicó que ya se pusieron hitos en el rebaje de bordillo para que no accedieran vehículos a la zona verde y se dio traslado a la Policía local para que sancionara los **comportamientos incívicos de algunos conductores** que circulan marcha atrás por el acerado. Se añadía que, teniendo en cuenta la insuficiencia de estas medidas, se tenía previsto colocar un nuevo hito para que no puedan entrar marcha atrás los vehículos desde el paso de Avenida Carlos III y a volver a insistir en que se sancione a los vehículos que aparcan indebidamente.

Por último, en este apartado relativo a cuestiones de movilidad resulta obligado aludir a dos quejas bastante relevantes al respecto. Nos referimos a la **queja 17/6081**, en la que la persona afectada denunciaba la lenta tramitación del Proyecto de Ley de Movilidad Sostenible y el silencio que la Viceconsejería venía mostrando ante sus alegaciones. Tras recibir un primer informe de la Viceconsejería de Fomento y Vivienda y alegaciones del interesado sobre su contenido, volvimos a interesar que se nos indicaran los informes preceptivos que restan por evacuar y los plazos aproximados en que se estima que se podría presentar a la aprobación del Parlamento el correspondiente proyecto de ley.

Tras ello, la Dirección General de Movilidad nos ha dado cuenta de los informes que restan por emitir en el anteproyecto de Ley de Movilidad Sostenible, expone los posteriores trámites que resultan necesarios y añade que el retraso también ha venido originado por el hecho de que ha sido sometido dos veces a los trámites de información y audiencia pública. Por último, se reseña la voluntad de dicha dirección general de que el texto normativo pueda ser remitido al Parlamento de Andalucía durante el primer semestre de 2019.

Por otra parte, hemos concluido la extensa tramitación de la queja 15/5487 en la que una asociación ciclista daba cuenta de los incumplimientos presupuestarios y de otra índole en los que, a su juicio, se estaba incurriendo en el **desarrollo del Plan Andaluz de la Bicicleta**. Tras recibir informaciones previas y alegaciones de la asociación afectada, nos vimos obligados a formular Resolución a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda.

En ella recordamos el deber legal de observar el artículo 44 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que obliga a todas las administraciones andaluzas a que, en sus actuaciones, se rijan por los principios de eficacia, proximidad y coordinación, toda vez que cualquiera que sea el órgano que debe tener la iniciativa de impulsar la redacción de la Memoria de Sostenibilidad Ambiental es claro que no está ejerciendo su competencia, impidiendo que la comisión de seguimiento del plan pueda proceder a su valoración. Comisión de la que es presidente la autoridad a la que nos dirigimos, de acuerdo con el artículo 4 del Decreto 9/2014, de 21 de enero, como viceconsejero de fomento y vivienda, formando parte como titulares la Dirección General de Infraestructuras y la Dirección General de Movilidad, entre otras.

Además, la actuación de esta comisión es imprescindible no sólo por cuestiones de índole jurídico formal en el procedimiento, a los efectos antes mencionados, sino también de acuerdo con el artículo 4.6 de esta norma, que tiene el siguiente tenor literal: «Corresponde a la Comisión de Seguimiento informar de las actualizaciones y los informes de seguimiento del Plan». Es, pues, un órgano de control que tiene encomendada una función de gran trascendencia en la supervisión de la ejecución del plan.

Dicho de otra manera, la pasividad en la elaboración de ese informe está obstaculizando que la comisión, de la que forman parte los mencionados órganos de esa Consejería, realice el informe de seguimiento al que se refiere el apartado 8 del Plan Andaluz de la Bicicleta.

Por ello, también formulamos **Recomendación** de que se adopten las medidas que procedan para que, por esa consejería, se impulsen las actuaciones necesarias a fin de que, una vez que se elabore el mencionado informe, se



pueda convocar la comisión de seguimiento y someter el documento que resulte a la mesa de la bicicleta, dando la posibilidad de que, con total transparencia, se conozca la situación en la que se encuentra la ejecución del Plan, las incidencias ambientales que, en su caso, se han producido y se valore, a ser posible de forma consensuada, cómo se va a abordar la ejecución del plan de la bicicleta.

Nuestra Resolución no ha obtenido, pese a nuestras posteriores gestiones, la preceptiva respuesta municipal, por lo que nos hemos visto obligados a incluir este expediente de queja en el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

## 1.9.2.2 Accesibilidad

### 1.9.2.2.1 Discapacidad en materia de tráfico

En este apartado reseñamos algunas reclamaciones que, en relación con problemas de movilidad y tráfico viario, nos han hecho llegar personas con discapacidad, en las que, en términos generales, se ha obtenido una acogida favorable de las administraciones a las que nos hemos dirigido para buscar una solución positiva.

En tal sentido, en la queja 16/0391, la persona reclamante nos exponía que su padre, de 81 años de edad, se encuentra enfermo y necesitaba con frecuencia ser recogido y llevado por una [ambulancia a la puerta de su domicilio](#), situado en la localidad de Los Palacios y Villafranca. El propio interesado afirmaba que también se encuentra incapacitado, teniendo las mismas necesidades que su padre para acceder al citado servicio.

El problema radicaba en que, de forma permanente, aparcaban vehículos sobre la acera en la citada calle, de tal forma que la ambulancia no puede detenerse delante de su domicilio lo que les ocasiona graves dificultades para acceder o salir del mismo. Por ello, venía demandando al ayuntamiento que adoptara medidas efectivas que impidan el estacionamiento de vehículos sobre la acera en dicha calle o que, alternativamente, se estableciera una plaza de aparcamiento reservado para personas de movilidad reducida delante de su vivienda.

Se nos respondió por parte municipal que se tenía previsto llevar a cabo una especial vigilancia y seguimiento por parte de la Policía local de las infracciones de tráfico por vehículos mal estacionados en dicha calle y especialmente a la altura del domicilio, dadas las molestias y perjuicios que dichas infracciones ocasionan a la ambulancia que debe recoger frecuentemente al padre.

Sin embargo, tras estas medidas, el afectado nos comunicó que seguían los estacionamientos indebidos, lo que nos llevó a formular **Recomendación** de que, sin nuevas demoras si no se hubieran llevado a cabo aún, la alcaldía diera instrucciones para que fuera revisada la situación que afecta al reclamante, adoptando en caso de resultar procedente nuevas medidas para resolver este problema, bien sea mediante la reserva de una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, como solicita el afectado, o cualquier otra que se estime eficaz, de forma que no se produzcan los estacionamientos indebidos que se denuncian.

Tras la Resolución, el Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca nos indicó que efectuaría el traslado de una de las señalizaciones de reserva de aparcamiento para personas con movilidad reducida a la entrada de su domicilio.

Así las cosas, entendiendo que esta respuesta municipal supone la plena aceptación de nuestra Resolución y la solución definitiva del problema planteado, concluimos nuestra intervención.

Hemos tramitado también varias quejas en las que la cuestión planteada era la demanda de los interesados de que se instalara una [plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida](#) en lugar cercano a sus respectivos domicilios. Fue el caso de la queja 17/3139, 17/6079 y queja 18/0812, tramitadas ante los Ayuntamientos de Vilches (Jaén), Carboneras (Almería) y La Zubia (Granada) respectivamente. Todas ellas concluyeron satisfactoriamente para las pretensiones de las personas reclamantes.

En el primer caso, el Ayuntamiento de Vilches nos expuso que la Policía local había delimitado doce nuevos espacios de aparcamientos reservados a personas con discapacidad en distintos puntos de la población, añadiendo



que se había estudiado el caso concreto del reclamante de forma pormenorizada, acordándose que próximamente se delimitaría una zona de estacionamiento lo más cerca posible de su domicilio.

En el segundo supuesto, antes de llegarnos el informe interesado al ayuntamiento, el afectado nos hizo hecho llegar una nueva comunicación en la que nos indicaba que, finalmente, se había accedido a su petición y la plaza había quedado instalada. Por último, el Ayuntamiento de La Zubia nos informaba que personal municipal había procedido a colocar la señal de aparcamiento reservado que se había solicitado por la persona reclamante.

No podemos dejar de citar en este apartado el caso de la queja 16/3912, en la que la persona interesada nos exponía que, sin obtener respuesta, había efectuado solicitud al Ayuntamiento de Córdoba. Señalaba que, a raíz de la publicación y entrada en vigor del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de [emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad](#), había demandado, como persona con discapacidad y movilidad reducida, que se le informara de los pasos a seguir en dicha actualización, sin que ello se entendiera como injerencia en las competencias municipales, sino solamente como un manera de impulsar y hacer efectivos los derechos que le corresponden.

También demandaba un estudio, por una empresa externa, de los aparcamientos existentes en la ciudad de Córdoba para personas con movilidad reducida indicando cuantos de ellos se atienen a la legislación vigente.

Tras recibir informe municipal y alegaciones del interesado, interesamos a la corporación municipal que nos indicará el plazo aproximado en que se podrá contar con un mapa/listado actualizado y vigente de los aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida plenamente adaptados a la normativa en vigor, así como con un plan de acción, con calendario de ejecución cerrado, ubicación, etcétera, delimitando cuándo estará terminada la red de aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida.

Finalmente, el Ayuntamiento de Córdoba nos indicó, en síntesis, que ya se cuenta con el citado listado, con sus fichas descriptivas, concluyendo que existen en esa capital 866 aparcamientos de estas características distribuidos en 495 puntos o espacios. La difusión de los mismos se realiza en soporte google maps.

Se añadía que, con la anterior información, se cuenta con un instrumento básico para valorar las adaptaciones precisas, las zonas del núcleo urbano en que deberán complementarse estos espacios o ampliarse, etcétera, reseñando que todo ello se llevará a cabo en los próximos meses. Para finalizar se indica que ya se había constituido el Consejo Local de Atención a la Discapacidad y a las Patologías Minoritarias, donde se podrá participar y hacer un seguimiento puntual de las intervenciones municipales en este aspecto.

Así las cosas, entendimos que, por parte municipal, se estaban registrando pasos efectivos en orden a la mejora y adecuada dotación de estas plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida y que existía una expresa voluntad municipal de seguir con el desarrollo de estas intervenciones, por lo que consideramos que no resultaba preciso hacer un continuo seguimiento de las actuaciones municipales por parte de esta Institución, toda vez que, mediante su participación en el consejo local antes citado, las personas interesadas pueden recabar información sobre las mejoras que se vayan realizando.

### 1.9.2.2 Personas con discapacidad y transportes públicos

Como ya adelantamos en nuestra introducción, la problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos determinó la tramitación de oficio de la [queja 16/0598](#), en la que hemos impulsando ante la Consejería de Fomento y Vivienda y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias medidas para la solución del [problema de la accesibilidad de las personas con discapacidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos](#).

Por ello, en esta actuación de oficio, tras un análisis exhaustivo de los informes que obtuvimos de la Consejería competente y de la FAMP, así como de las alegaciones que, sobre ellos, nos hicieron llegar las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, formulamos a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda





Recomendación de que se adoptaran las medidas oportunas a fin de **que se apruebe un plan de accesibilidad en el transporte interurbano**, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

Este plan, creemos, que debe ser tramitado previa audiencia al movimiento asociativo que defiende el derecho de las personas con discapacidad y debería contener una programación debidamente presupuestada y calendarizada que permita llevar a cabo su seguimiento y evaluación. Entendemos que sólo así las personas con discapacidad podrán tener la certeza de que, en el horizonte temporal que se determine, que en todo caso deberá respetar los plazos máximos legalmente establecidos, el acceso, en condiciones de igualdad, a los servicios públicos de transportes interurbanos va a ser una realidad en nuestra comunidad autónoma.

En la respuesta obtenida de la Administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estás cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad (se nos adelanta el borrador del capítulo destinado a las personas con movilidad reducida en el proyecto de Decreto que regula los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte por carretera titularidad de la Junta de Andalucía) y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

Por último se nos expone el objetivo de que, en unos años, cuando se produzca la renovación de todos los contratos, el 100% de la flota de vehículos se encuentre adaptado, desde el actual 42,3%.

Como quiera que esta información entendimos que suponía, en definitiva, la plena aceptación de nuestra Resolución y que, en caso de concretarse en todos sus aspectos, supondrá una notable mejora en la utilización y accesibilidad a los medios de transporte público por parte de las personas con discapacidad, dimos por concluida nuestra intervención.

...

También en esta materia, hemos incoado de oficio la **queja 18/1731** al tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación de que, al parecer, las personas con discapacidad no pueden acceder a los trenes de cercanía en la céntrica estación de tren existente en la plaza de La Nogalera, en Torremolinos (Málaga), por la existencia de **barreras arquitectónicas**.

Siempre según estas noticias, las personas usuarias de estas líneas de ferrocarril llevan nueve años reclamando la construcción de un ascensor ya que sólo existe una escalera mecánica ascendente para acceder a la estación de tren. Al parecer, se está tramitando un expediente de contratación, cuyo proyecto y pliegos de condiciones técnicas todavía no se pueden consultar. De ser ciertos estos hechos, la obra no se ejecutaría hasta transcurrido un largo plazo de tiempo, habida cuenta de los preceptivos trámites que debe seguir la contratación pública.

El expediente se encontraría pendiente del informe del Ayuntamiento, en el que hará llegar sus alegaciones sobre el proyecto. Este hecho preocupa a los afectados por las discrepancias técnicas que puedan surgir entre las Administraciones intervinientes, ADIF y el propio Ayuntamiento de Torremolinos.

A la vista de tales hechos y dado el tiempo que se lleva demandando la ejecución de esta importante obra e instalación que beneficiará no sólo a las personas con discapacidad, sino a todos los usuarios con movilidad reducida o que porten maletas o carritos de bebé, iniciamos esta queja de oficio en la que nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Torremolinos al que hemos formulado Sugerencia para que, con objeto de evitar las posibles controversias que, con frecuencia, surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la delegación municipal que corresponda, se mantenga una línea de información y colaboración recíproca que permita, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre ambas administraciones haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.



También nos hemos dirigido a ADIF al que, en vía de colaboración, le hemos dado traslado, para su conocimiento, de la Sugerencia que hemos formulado al Ayuntamiento de Torremolinos para que, en su caso, nos envíe las consideraciones que estime oportunas ante la situación de la estación de ferrocarril a la que hacemos referencia. Esta queja sigue actualmente en trámite.

### 1.9.2.2.3 Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

La persona reclamante de la **queja 16/6367** denunciaba que, a su juicio, suponía un peligro para la integridad física de los ciudadanos el **estado de un grupo semafórico de la ciudad de Algeciras**. Estimaba que la pasividad del ayuntamiento a la hora de solucionar la falta del rebaje del paso de peatones y el problema de **embalsamiento de aguas pluviales** que allí se ocasiona podía originar situaciones de gran peligro para los viandantes, por lo que demandaba la urgente intervención de la delegación de vías y obras para solucionarlo.

En la respuesta municipal se reconocían las deficiencias del paso de peatones, por lo que se habían dado instrucciones para que fueran resueltas a la mayor brevedad de acuerdo con los medios disponibles. En cuanto al problema de embalsamiento de aguas, se nos informaba que se estaban realizando catas para detectar la situación exacta del punto de desagüe al encauzamiento del río. Fue por ello que interesamos que se nos mantuviera informados de la ejecución efectiva de las obras de reparación de las deficiencias del paso de peatones y del plazo aproximado en el que, una vez estudiada la solución más adecuada, se podría solucionar igualmente el problema de pluviales que motivó la reclamación del afectado.

Debido al silencio municipal ante nuestra última petición de información, formulamos **Recomendación** de que se ejecutaran sin más demoras las medidas anunciadas por el ayuntamiento. Finalmente, en informe del ingeniero municipal se exponía que ya se habían llevado a cabo las actuaciones que han permitido eliminar la problemática que motivó la queja por acumulación de aguas pluviales y ausencia de rebaje. Se añadía que la autoridad portuaria estaba actuando en la parte de atrás del auditorio para evitar también las acumulaciones de aguas pluviales que se producen allí.

Como quiera que todo ello suponía la plena aceptación de la Recomendación que formulamos, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Resultó también positiva nuestra intervención en la **queja 17/0728**, en la que el reclamante nos exponía que, desde que reside en una calle del casco histórico de Córdoba, están colocados unos maceteros en la acera contraria a la que linda con la fachada de su casa, siendo la calle muy estrecha, por lo que los **maceteros dejan inutilizada la acera** donde se ubican y hacen que los coches que circulan por la calle pasen por encima del acerado que linda con su casa, lo que determina que las losas están siempre con movimiento y se vea sometido a un riesgo innecesario.

Había denunciado esta situación a la Gerencia de Urbanismo, que es la encargada de dar permiso para colocar dichos maceteros ocupando la vía pública y le contestaron en el sentido de que no se había dado permiso en ningún caso. Ante su insistencia en que se retiraran los maceteros, la policía local decidió colocar unos bolardos en dicho acerado.

Tras nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Córdoba nos informó de la retirada de los hitos y jardineras de la calle donde reside el reclamante por lo que, esperando que, con ello, queden resueltas las molestias y perjuicios que motivaron esta queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Una asociación, de la **queja 16/6367** denunciaba que, el Ayuntamiento de Sevilla había permitido que se incumpliera la normativa sobre accesibilidad universal y diseño para todas las personas con ocasión de la ubicación de los **aseos públicos adaptados** instalados en Triana con motivo de la velá de Santiago y Santa Ana. Se trata de unos módulos prefabricados que, por su diseño, presentan un escalón de acceso y para salvarlo se había instalado una rampa delantera que no cumplía con la normativa de accesibilidad.

En el informe municipal se indicaba que se dictó resolución autorizando la instalación de diversos elementos con motivo de la velá de Santiago y Santa Ana, disponiendo el informe técnico que sirvió de base a la autorización que deberían cumplirse la condiciones de accesibilidad y seguridad establecidas en el anexo II A de las normas urbanísticas del PGOU.



Pues bien, lo cierto es que, a pesar de lo establecido en el citado informe técnico, los aseos instalados para personas con discapacidad en dicho evento, debido a que la rampa instalada, por su ubicación (tenía delante un escalón y en los laterales dos bolardos) y por no disponer de meseta final, no permitía el acceso ni la apertura autónoma de la puerta.

A tenor de ello, interesamos al Ayuntamiento de Sevilla que se nos indicaran las previsiones que, en adelante, se tengan previsto impulsar para que, con anterioridad a su entrada en funcionamiento, sea verificada la observancia de la normativa de accesibilidad en los aseos que, con carácter provisional y para eventos como la Velá de Santiago y Santa Ana, sean instalados por parte del Ayuntamiento o por cualquier otra entidad a la que se autorice para ello.

El ayuntamiento nos informó de las medidas que se habían adoptado para que una situación similar de falta de accesibilidad de aseos para personas con discapacidad no vuelva a producirse, entre las que se incluyen instrucciones a la empresa adjudicataria de la velá de 2018 con instrucciones específicas para que los aseos se encuentren plenamente adaptados y accesibles.

En este apartado hemos culminado la larga tramitación del expediente de queja 13/0423, en la que la persona reclamante nos exponía que, ya en 2012, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Sevilla formulando denuncia por lo que, siempre a su juicio, constituían reiterados y graves incumplimientos por parte de la corporación municipal de la normativa autonómica vigente sobre accesibilidad universal.

Esta denuncia se centraba en los incumplimientos de la citada normativa de [accesibilidad durante la celebración de las fiestas mayores de Sevilla, Semana Santa y Feria](#), por lo que demandaba que se le respondiera con prontitud acerca de las medidas que se tuvieran previsto adoptar a fin de evitar que, durante próximos eventos, nuevamente se incumplieran los preceptos de dicha normativa y no se siga dificultando o impidiendo a muchas personas con discapacidad disfrutar de las fiestas en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

El interesado concluye su escrito manifestando que, pasados varios meses, el ayuntamiento no se ha pronunciado acerca de su denuncia.

Fueron numerosas nuestras actuaciones en torno a este asunto, que se desarrollaron ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Dirección General de Personas con Discapacidad, pero tuvo que pasar más de un año y medio para que se nos remitiera un informe, a nuestro juicio, limitado e insatisfactorio de sus actuaciones tendentes a dotar de una mayor accesibilidad a la Feria de Abril y a la Semana Santa. Ello nos obligó a formular **Recomendación** de que se adoptaran las medidas oportunas para que, a futuro, se dé total y exacto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 79 de la Ordenanza Municipal de la Feria de Sevilla, inspeccionando que las casetas de tres módulos cuenten con aseo adaptado, imponiendo en caso contrario las sanciones que correspondan.

También instábamos a que se promoviera, sin demoras, la completa [adaptación de la citada Ordenanza Municipal de la Feria de Sevilla](#) a las determinaciones establecidas en el Decreto 293/2009, todo ello en cumplimiento de su Disposición adicional quinta que obliga a las entidades locales a la adaptación de sus ordenanzas que afecten a la materia de accesibilidad y eliminación de barreras en el plazo de un año desde su entrada en vigor, plazo ampliamente superado. De esta forma, se podría obligar a las casetas de menos de dos módulos a la adaptación de sus aseos en las que su superficie lo permita y se contemplarían otras iniciativas alternativas para dotar del mayor número de aseos adaptados al recinto ferial, acogiendo a la regla especial contenida en el Anexo III, apartado 2, del Reglamento Andaluz de Accesibilidad.

Expusimos que esta modificación de la ordenanza municipal debería regular las medidas a adoptar para garantizar las condiciones de accesibilidad al recinto ferial, tanto en lo que se refiere a los itinerarios peatonales, como a los accesos a las casetas, así como las condiciones de información, comunicación y señalización.

Reiteramos asimismo nuevamente nuestra petición de forme sobre las plazas reservadas en las tribunas y palcos de la Carrera Oficial de la semana santa, ya que en ningún momento de nuestra investigación se dio contestación a esta concreta cuestión.



En respuesta a nuestra Resolución de 10 de octubre de 2016, se nos remitió el informe elaborado por la Delegación de Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores, en el que se daba cuenta de que, en línea con la primera Recomendación de esta Institución, se nos indicaba el resultado de las inspecciones realizadas a las casetas instaladas en el real de la feria, así como de los expedientes sancionadores incoados, y de las [plazas reservadas en las tribunas y palcos de la carrera oficial de la Semana Santa](#).

En cuanto a nuestra segunda Recomendación, se nos manifestó que el equipo de gobierno tiene intención de abordar la modificación de las ordenanzas de la Feria de Abril para su completa actualización, no sólo en materia de accesibilidad y eliminación de barreras.

El contenido de esta respuesta entendimos que suponía, en términos generales, la aceptación de nuestra Resolución por lo que, en principio, podríamos dar por concluida nuestra intervención. Sin embargo, con anterioridad a ello, dado que el plazo establecido por el Decreto 293/2009, en cumplimiento de su Disposición adicional quinta, que obliga a las entidades locales a la adaptación de sus ordenanzas que afecten a la materia de accesibilidad y eliminación de barreras en el plazo de un año desde su entrada en vigor, se encuentra ampliamente superado, tuvimos que reiterar nuestra Resolución con objeto de que se nos indicara el plazo aproximado en que se iniciara el procedimiento de elaboración y aprobación de la nueva ordenanza y si se preveía su entrada en vigor en el curso del actual mandato de la corporación municipal.

Tras múltiples gestiones, no obtuvimos respuesta municipal, por lo que debimos proceder a incluir la queja en el presente Informe Anual. No obstante, tras ello, nos llegó escrito en el que se exponía que se seguían desarrollando actuaciones para la adaptación de la ordenanza que recomendó esta Institución y se daba cuenta de diversas consideraciones e iniciativas de la Delegación de Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores que, indudablemente, podrán propiciar una mejora en las condiciones de accesibilidad a los terrenos de la feria, aunque deba seguir trabajándose para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho al acceso al ocio y disfrute en las mismas condiciones que el resto de la ciudadanía.

Asimismo hemos tenido que incluir en este Informe Anual la queja 16/2352, en la que el interesado demandaba que el Ayuntamiento de Moguer procediera a dotar de condiciones adecuadas de [accesibilidad a la calle donde reside](#). Lo cierto es que, tras recibir respuesta municipal, formulamos **Recomendación** de que, sin nuevas demoras, la alcaldía diera instrucciones a los servicios técnicos municipales para que se pronuncien sobre la petición del interesado de que se proceda a unificar el sistema de rebajes en la zona de forma que se facilite su movilidad y se vea plenamente observada la normativa de accesibilidad que resulte aplicable.

En caso de que se asumiera esa pretensión que, en principio, nos parece totalmente lógica y necesaria, recomendábamos que se concretasen los plazos aproximados en que se podrían ejecutar las actuaciones necesarias. No hemos obtenido la preceptiva respuesta municipal a nuestra Resolución, lo que nos ha obligado a su inclusión en este Informe Anual.

#### 1.9.2.2.4 Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

...

Continuando con este apartado relativo a las barreras arquitectónicas, citamos la queja 16/6035, en la que una asociación de personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales de Puerto Real, nos refiere que se personó en un expediente de licencia de apertura, a consecuencia de haber detectado la existencia del [incumplimiento de la actual normativa reguladora de accesibilidad en los edificios](#), contenida en el Decreto 239/2009, de 7 de julio.

Una vez que se comprueba la falta de accesibilidad al local, la asociación interpuso denuncia ante el ayuntamiento poniendo de manifiesto esta circunstancia y tras varias reuniones con el concejal de urbanismo y técnicos se consiguió, siempre según el reclamante que el ayuntamiento requiriera a la propietaria para que adecuara el acceso



al local a las normas de accesibilidad, a la cual se opuso alegando que procedió a colocar el escalón atendiendo al requerimiento del propio servicio de licencias del ayuntamiento.

Finalmente se notifica a la asociación Decreto en el que se indicaba que no procedía la adaptación del acceso al local por entender el técnico que informaba que *“queda justificada la instalación de dicho escalón por reducción de trabas administrativa y por imposibilidad manifiesta de la adecuación del local por la complejidad anteriormente comentada”*.

Ante este desacuerdo por parte de la entidad se procedió a realizar petición de informe jurídico y técnico en los que se constata, tanto en uno como en otro, que es perfectamente viable la realización del acceso cumpliendo con la normativa vigente sin que se pueda acoger a ninguna de las excepciones contempladas en la norma para la falta de cumplimiento estricto de esta.

Al poder constatar la existencia de una autorización concedida para la apertura de una actividad sin pleno cumplimiento de la normativa de accesibilidad, formulamos al Ayuntamiento de Puerto Real **Recomendación** de que se requiera al titular de la actividad de autoescuela la implantación de aquellas ayudas técnicas que sean adecuadas para mejorar las condiciones de accesibilidad preexistentes, siempre y cuando quede suficientemente justificado que la observancia estricta de la normativa de accesibilidad resulta inviable en el inmueble en cuestión.

El Ayuntamiento de Puerto Real nos indicó que se iniciarán los trámites oportunos para cumplir la Disposición adicional primera del Decreto 293/209, de 7 de julio, o en su caso la implantación de ayudas técnicas recogidas en el artículo 75 del citado reglamento. Aunque se trataba de una respuesta muy escueta, cabía entender que, en el sentido expuesto en nuestra Recomendación, se tenía previsto requerir al titular de la actividad en el sentido recomendado.

En esta ocasión, la persona reclamante, actuando en su condición de portavoz de un grupo municipal del Ayuntamiento de Cortegana, nos exponía en la queja 17/0637 que presentaron en un pleno ordinario una moción sobre el diseño e implementación de un plan municipal de accesibilidad universal. Esta moción venía motivada por las numerosas quejas que el colectivo de personas con discapacidad del municipio les había trasladado tales como presencia de barreras arquitectónicas en calles, espacios públicos y edificios municipales, programación de actividades culturales en espacios inaccesibles,...

El equipo de gobierno rechazó la moción por considerarla innecesaria. Una vez recibimos informe municipal, formulamos a la alcaldía de Cortegana **Recomendación** de que, en cumplimiento de la Disposición adicional tercera del Decreto 293/2009, de 7 de julio, por parte de la corporación municipal se elaborara un plan debidamente calendarizado y dotado presupuestariamente en el que, tras identificar y cuantificar las barreras existentes en los edificios municipales y en el viario público, se planificaran las actuaciones e iniciativas encaminadas a su eliminación.

También recomendamos que, a fin de que, de manera real y efectiva, se garantice el derecho de las personas con discapacidad a participar en la actividades de las escuelas municipales de música y teatro, dadas las barreras que presenta la Casa Coral, en observancia de la Disposición adicional primera del Decreto 293/2009 antes citado, apartado 3, se estudien cuantas mejoras técnicas se puedan implantar con objeto de mejorar las condiciones de accesibilidad preexistentes en dicho inmueble.

Recibidas alegaciones de la reclamante respecto a la respuesta municipal, cabía concluir que, argumentando que el planeamiento urbanístico vigente no recoge las actuaciones en edificios y espacios públicos municipales, no existía en definitiva un plan debidamente calendarizado y dotado presupuestariamente para la eliminación de las barreras que existen en diversos lugares del municipio. Tampoco se nos anunciaba que se tuviera previsto llevar a cabo un estudio de las mejoras técnicas que se puedan implantar en la Casa Coral.

En definitiva, no estimamos que, a pesar de su respuesta, el Ayuntamiento de Cortegana hubiera aceptado la Resolución formulada, ni actuado en el sentido requerido en la misma, lo que determinó que demos cuenta de ello en este Informe Anual.





Para finalizar, reseñamos la queja 16/4132, en la que la presidencia de una asociación, nos exponía que habían detectado problemas de accesibilidad por no ajustarse a la normativa en vigor en un comercio de reciente instalación o reforma inaugurado en Sevilla. Nos manifestaba que habían enviado multitud de escritos dirigidos al Ayuntamiento de Sevilla, sin recibir respuesta que les permitiera esperar una pronta solución de esta deficiencia de accesibilidad.

Se nos remitió respuesta de la oficina de accesibilidad municipal dando cuenta de las actuaciones llevadas a cabo tras denuncia de la existencia de **barreras en el establecimiento comercial** denunciado. En tal sentido, se señalaba que se habían elevado a la comisión ejecutiva medidas disciplinarias.

A tenor de ello, interesamos que se nos indicara si, tras las citadas medidas disciplinarias, se habían eliminado los problemas de accesibilidad que afectaban al establecimiento comercial y, de no ser así, que se nos informara de las posteriores medidas adoptadas con la finalidad de subsanar dicha irregularidad.

Al no recibir nueva comunicación municipal, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Sevilla para que, sin nuevas demoras y si ello no se hubiera producido aún, se requiriera al propietario del local comercial la ejecución de las obras de adaptación que resulten precisas para dar cumplimiento al principio de accesibilidad universal, de manera que las personas con discapacidad puedan acceder al local comercial sin las barreras a las que alude la asociación reclamante y en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

No recibimos respuesta a nuestra Resolución, por lo que nos vemos obligados a dar cuenta de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Sevilla en el presente caso, dejando constancia en el presente Informe Anual.

## 1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

### 1.9.3.1 Quejas de oficio

- **Queja 18/1731**, dirigida al Ayuntamiento de Torremolinos y al administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), relativa a retrasos en la construcción de un ascensor para acceder a la estación de ferrocarril de La Nogalera, en Torremolinos.
- **Queja 18/7272**, dirigida a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y a la Dirección General de Personas con Discapacidad, relativa a la falta de ejecución de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de viviendas existentes a 4 de diciembre de 2010.

## 1.10 Personas Migrantes

### 1.10.2 Análisis de las quejas tramitadas

#### 1.10.2.1 Primera acogida y atención a personas inmigrantes

La atención a las personas migrantes es especialmente compleja, requiriendo **la coordinación entre todas las administraciones implicadas**.

Desde la **Administración central** entran en juego distintos ministerios, aunque adquiere un papel protagonista el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, donde la Secretaria General de Migraciones gestiona los traslados de los beneficiarios desde los lugares de recogida (CETI, CIE, costas, asentamientos u otros recursos de alojamiento) hasta los dispositivos de acogida o lugares de ubicación de las redes sociales y familiares, así como la atención de emergencia a grandes contingentes, cubriendo las necesidades de las personas recién llegadas.

El Ministerio de Fomento en tanto que responsable de Salvamento Marítimo; Ministerio de Interior con la intervención de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, la Policía Nacional y Guardia Civil, responsables de la conducción y reseña de estas personas; y el Ministerio de Justicia con la intervención de las Fiscalías.



Por su parte, la **Administración autonómica** es la competente en todo lo relacionado con la prestación sanitaria de este colectivo, debiendo garantizar su correcta atención, así como de la escolarización de los extranjeros reseñados como menores en edad de escolaridad obligatoria. Del mismo modo, desde la Dirección General de Políticas Migratorias, dependiente de la Consejería de Justicia, se gestiona la elaboración de propuestas normativas, directrices, planes y programas orientados a la integración de la población inmigrante.

El papel de los **ayuntamientos**, receptores de esta realidad, también es especialmente relevante a través de la cesión de espacios públicos y, la disposición de recursos humanos y materiales.

Ocurre que **la intervención de los distintos organismos, con competencia en la materia, no siempre ha sido valorada de modo positivo** por la ciudadanía y por las organizaciones y entidades que atienden a este colectivo.

Así aconteció con un asunto que obtuvo una importante repercusión social: **el internamiento de inmigrantes interceptados en costa en el centro penitenciario de Archidona, Málaga II.**

Sobre este asunto la Diputación de Córdoba demandó nuestra intervención ante lo que se consideraba un incumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Extranjería 4/2000 de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (Reformada por L.O 8/2000, LO 14/2003, LO 2/2009, LO 10/2011, y RDL 16/2012), como en el Reglamento del funcionamiento de los centros de internamiento de extranjeros, aprobado por Real Decreto 162/2014, de 14 de marzo.

Es en esta última norma donde se hace constar que los centros de internamiento de extranjeros son establecimientos públicos de carácter no penitenciario en los que deben salvaguardarse los derechos y libertades de los extranjeros reconocidos en el ordenamiento jurídico sin más limitaciones que las establecidas a su libertad ambulatoria.

Teniendo en cuenta que se trataba de un asunto que afectaba a varios departamentos ministeriales, este expediente de queja se remitió a la Defensoría del Pueblo de España, quien posteriormente nos remitió un informe detallado en el que se recogían todas las gestiones realizadas, así como la respuesta de las administraciones implicadas (queja 18/0801).

Por otro lado, y tal como esbozábamos con anterioridad, **es vital la implicación de los ayuntamientos** que por su condición de municipios costeros viven esta realidad migratoria en primera línea y que deben adoptar medidas urgentes para acoger a quienes llegan en condiciones muy precarias tras su travesía en el mar. Labor para la que no siempre cuentan con el apoyo e inmediatez que este drama humano merece.

Citamos como ejemplo los problemas a los que se enfrenta el **Ayuntamiento de Barbate** para sufragar los **costes económicos que se derivan del rescate de cadáveres de inmigrantes** que, desgraciadamente, pierden la vida en su periplo migratorio (queja 18/3514).

...

### 1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes

...

En el primer y más básico nivel de acceso a los servicios sociales y a sus prestaciones, podemos destacar casos cuyas notas de fondo representan la realidad de otras tantas personas o familias que emigran a nuestro país, como el de una familia saharauí que se trasladó a Andalucía con su familia, buscando mejorar su suerte y que su hija de 24 años y con parálisis cerebral de nacimiento, pudiera recibir el tratamiento médico oportuno. (queja 18/4093)

El matrimonio y su hija nos explicaban que tras tres años en nuestro país, no habían podido acceder al empleo ni contar con ingresos que les permitieran la cobertura de sus necesidades esenciales, sobreviviendo con las ayudas de Cáritas para sufragar el alquiler mensual de la vivienda y los gastos por suministros básicos.



Como en tantos otros casos similares, preocupaba a la familia la falta de un trabajo del que obtener ingresos para cubrir necesidades básicas como la de vivienda.

Esta situación de falta de recursos de supervivencia hace preciso que muchas personas extranjeras deban valerse de **ayudas municipales de emergencia**, hasta que, una vez alcanzada la vecindad administrativa en Andalucía y, en suma, empadronadas en nuestra comunidad autónoma por el período mínimo exigido, en su caso, quede expedita la posibilidad de acceder a otras prestaciones que precisan mayores requisitos, como sucede con la recién estrenada renta mínima de inserción social, que entró en vigor el 1 de enero de 2018.

...

### 1.10.2.7 Derecho al acceso a una vivienda de las personas inmigrantes

...

En cuanto a los problemas que se nos exponen en este tipo de quejas, algunos versan sobre la solicitud de ayuda para poder acceder a una vivienda protegida por la Administración ante la inminencia de un desahucio por falta de pago de rentas. En estos casos, la posible solución al problema, siempre temporal y limitada en su cuantía, ante la carencia de viviendas públicas que poder ofrecer para realojar a las familias que se ven en esta situación, viene de la mano de dos tipos de intervenciones, por un lado, la de los Servicios Sociales municipales, mediante la concesión de ayudas económicas de emergencia para hacer frente o al impago del alquiler o para poder suscribir un nuevo contrato de arrendamiento, abonando ayudas por importe correspondiente a la fianza y algunas mensualidades de la renta.

Por otro lado, en las grandes ciudades, este tipo de ayudas al alquiler suelen concederse por los entes instrumentales que ejecutan y gestionan la política de vivienda municipal, los cuales tienen programas de ayudas para el pago de rentas, con cargo exclusivamente a los presupuestos municipales, que se caracterizan por ser otorgadas para mayores períodos de tiempo, incluso dos o tres años (queja 17/5800).

La cuestión es que este tipo de solución comporta no pocas dificultades, fundamentalmente por el elevado precio que han alcanzado los alquileres privados para las personas en situación de exclusión o en riesgo de estarlo, además de las fuertes garantías que suelen pedir los propietarios de las viviendas, como son contar con nómina que acredite la percepción de ingresos, o avalistas del contrato para el caso de impago, requisitos estos imposibles de cumplir para el perfil de población al que nos venimos refiriendo.

...

## 1.11 Salud

### 1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.11.2.1 Salud Pública

...

El interés por la salud individual se hace patente en la mayoría de las quejas que recibimos de los ciudadanos. Sin embargo algunas de ellas introducen un matiz de preocupación por la **dimensión social de la salud** que resulta muy digno de tener en cuenta.

En este orden de cosas durante el pasado ejercicio se evidenció el interés por la **salud ambiental** en forma de quejas, algunas ya conocidas como las atinentes a la garantía de cumplimiento de la **normativa “antitabaco”**, otras más novedosas, como la que plantea el riesgo que para la salud pueden implicar los dispositivos **“sopladores de hojas”** que se vienen utilizando en la limpieza viaria de las ciudades.



En el primer aspecto recepcionamos protestas por la falta de respeto de la **prohibición de fumar en establecimientos de hostelería** (queja 18/3803); en el segundo caso se nos puso de manifiesto el riesgo para la salud que entraña la proyección al aire de partículas y bacterias del suelo, algunas producidas por excrementos de animales, gases de vehículos, y también polen y ácaros, a raíz de la utilización habitual para la limpieza viaria de mecanismos en principio pensados para facilitar la recogida de hojas en los parques, en los que la utilización de procedimientos de protección (mascarillas) por parte de quienes los manipulan, contrasta con la libre exposición de los ciudadanos en general, incluidos los niños.

Es competencia municipal el control de la contaminación acústica y atmosférica derivada del uso de dichos aparatos, mientras que, por otra parte, compete a la Administración sanitaria evaluar el riesgo para la salud de la población que resultaría de la medición objetiva de datos.

A tenor de lo expuesto, será necesario instar la actuación de los ayuntamientos en aquellas localidades donde dicho aparataje se utilice, para que realice las mediciones oportunas que pueden servir de referencia a la valoración que compete a la Administración sanitaria.

...

## 1.12 Servicios de interés general y consumo

### 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.12.2.1. Servicios de interés general

##### 1.12.2.1.1. Energía

...

Relacionado con el asunto de los fraudes debemos señalar la especial incidencia que tienen cuando están relacionados con el cultivo de droga. Las consecuencias de dichas situaciones perjudican a la población en su conjunto, ya que sufren los cortes de luz que se producen a causa de la excesiva potencia demandada por las **instalaciones ilegales**. En concreto hemos tenido conocimiento de que estaría ocurriendo en el Cerro de San Cristóbal y otros barrios de Almería (queja 17/6572), en Berja (**queja 17/6709**) y en la barriada de Matagorda de El Ejido (queja 18/0413).

En muchas ocasiones se añaden circunstancias de viviendas irregulares (ocupaciones de vivienda de promoción pública) y/o con **instalaciones eléctricas irregulares** a causa de situaciones de pobreza energética. En estos casos concurren competencias sectoriales (policía, urbanística, igualdad y bienestar social) que entendemos deben ejercer las correspondientes Administraciones de forma coordinada para abordar el problema en su conjunto.

En el caso de los **cortes de luz en la zona norte de Granada**, que fue objeto de la **queja de oficio 15/0798**, hemos estimado oportuno mantener el seguimiento de la situación dado que la información que recibimos pone de manifiesto que los problemas continúan. Las gestiones de seguimiento desarrolladas durante 2017 nos permitieron conocer que las incidencias descendían durante los planes de choque, principalmente por la erradicación de **plantaciones de marihuana**, pero aumentaban una vez que se dejaba de intervenir. Además de las actuaciones con las fuerzas de orden público, Endesa habría adoptado diversas medidas para mejorar las instalaciones.

También se estaría trabajando de forma coordinada en la regularización de familias con **instalaciones eléctricas enganchadas**. En concreto, el Ayuntamiento de Granada nos informó acerca de las ayudas económicas para afrontar situaciones de pobreza energética, así como un Punto de Información al Consumidor en el Centro Cívico Norte para atender la demanda ciudadana por los daños ocasionados por los cortes de suministro.



Pese a esta información, noticias aparecidas en prensa el 11 de enero de 2018 se hacían eco de los persistentes cortes de suministro en La Paz, Cartuja o Almanjáyár, así como la extensión del problema a otros barrios (Haza Grande, Santa Adela y avenida de Dílar en Zaidín). Esta circunstancia motivó nuevos requerimientos por parte de esta Institución ante el Ayuntamiento, la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Granada, así como a Endesa.

Tras las últimas informaciones, **hemos concluido que el problema de los cortes de luz sigue siendo los enganches ilegales asociados a plantaciones de marihuana y que no se pueden constatar avances significativos en su solución, pese a las actuaciones desarrolladas tanto de orden público como de mejora de las instalaciones.** En todo caso valoramos que los distintos organismos competentes vienen realizando las actuaciones oportunas para mejorar la situación.

Por nuestra parte seguiremos pendientes de la situación en la zona, así como de otras idénticas en Andalucía, a fin de proponer medidas que pudieran dar satisfacción adecuada a las demandas de la ciudadanía.

...

#### 1.12.2.1.1 El nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

...

Nuestra preocupación e interés por el proceso de implantación del nuevo bono social eléctrico, nos ha llevado a iniciar, durante el año 2018, una actuación de oficio con objeto de solicitar a las Administraciones públicas la **adopción de medidas de información y asesoramiento que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico** (queja de oficio 18/2248).

Nos preguntábamos si el escaso número de solicitudes de bono social formuladas respecto de las previstas podría estar motivado por la falta de información adecuada y comprensible. En este sentido formulábamos Resoluciones a la **Dirección General de Consumo**, a la **Dirección General de Industria, Energía y Minas**, a las ocho **Diputaciones Provinciales**, a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (**FAMP**) y a los **municipios** andaluces de más de 20.000 habitantes.

En concreto solicitábamos que se habilitasen canales de atención a la ciudadanía a través de los Servicios de Consumo, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y los demás puntos de información al consumidor, a través de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, los Servicios Sociales comunitarios u otras unidades administrativas que estimasen oportunas las entidades locales.

...

Finalmente señalar que el año pasado también nos interesábamos por las medidas adoptadas para **evitar los cortes de luz a los consumidores** vulnerables en aplicación de la nueva regulación del bono social eléctrico (**queja de oficio 18/0894**).

A través de dicha actuación de oficio pudimos conocer que finalmente la Secretaría General de Servicios Sociales se erigía en el órgano de la Comunidad Autónoma encargado de recibir los listados de corte de suministro, por lo que estaba implementando un sistema de comunicación con las empresas eléctricas que permita una gestión ágil de la información suministrada y su traslado hacia los Servicios Sociales comunitarios. Por su parte la FAMP estaría trabajando con las empresas con las que suscribió convenios para **evitar cortes de suministro a personas en situación de vulnerabilidad** (Endesa e Iberdrola), con objeto de adaptarlos a la nueva regulación de protección del consumidor vulnerable. En cualquier caso, futuras actuaciones quedan a la espera de la aprobación de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética, ya que pretende analizar la eficacia y eficiencia de los instrumentos actuales.





A este respecto señalar que seguimos recibiendo quejas por dificultades económicas para asumir el coste de las facturas de luz y/o por riesgo de corte de suministro a causa de impagos. Tal fue el caso planteado en las quejas 18/0126, 18/1393, 18/2479, 18/3334, 18/4886, 18/5205, 18/7441 y 18/7442. En ocasiones la queja nos llega cuando aun no se ha producido el corte de suministro pero ya se ha recibido el aviso de **corte por impago**. En la mayoría de casos los promotores de las quejas exponen la negativa de la empresa a aceptar el fraccionamiento de la deuda y la falta de ayuda por parte de los servicios sociales para afrontar el pago de lo debido. Tal fue el caso de la queja 18/3334 y la queja 18/5205.

Más frecuentemente el corte puede producirse por el impago de las facturas correspondientes a **expedientes de fraude**. Se trata habitualmente de facturas por importes muy elevados que dan lugar al corte de suministro en caso de no ser atendidas en los plazos fijados. En estos casos quedan excluidos los mecanismos de ayuda para abono de la deuda correspondiente (quejas 17/5716, 18/2631, 18/6205). Sobre este particular valoramos que los Servicios Sociales comunitarios al menos deberían atender la posibilidad de ayuda para el pago de las facturas derivadas del alta de suministro y consumo posterior. Asimismo podrían reconducirse estas situaciones una vez regularizadas a través del bono social eléctrico.

### 1.12.2.1.2 Suministro domiciliario de agua

**En el balance del ejercicio 2017** apuntábamos la **necesidad de adoptar medidas legales de protección con respecto al consumo de gas y agua, semejantes a las adoptadas para la electricidad, al tratarse de suministros igualmente esenciales**. En concreto, recordábamos que la competencia autonómica en materia de aguas podría amparar una norma al modo de la estatal en materia eléctrica para paliar las situaciones de pobreza hídrica.

Esta petición ha visto la luz a través de la **Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía**, cuya Disposición final cuarta modifica la **Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía** para incorporar «la garantía y protección del derecho humano al agua entendido como el acceso universal, de carácter domiciliario y a un precio accesible y unitario, de un volumen de agua apta para el consumo humano para atender las necesidades básicas, así como al saneamiento».

En concreto se establece que «Las personas en situación de pobreza y riesgo de exclusión social que acrediten dicha condición ante la Administración responsable de la gestión de los servicios del ciclo integral podrán ser objeto de bonificación al suministro mínimo vital de agua y al saneamiento básico en los términos que reglamentariamente se determinen». Debemos aplaudir la tan esperada medida e instar a la Administración andaluza al pronto desarrollo reglamentario que resulta necesario para su efectividad, ya que será esta norma la que concrete las condiciones de prestación y acceso al derecho humano al agua, concebido como mínimo vital.

A este respecto, una de las normas llamadas a concretar el nuevo mandato legal es el **Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano**, actualmente en elaboración, que sustituirá al actual Reglamento de suministro domiciliario de agua.

A propósito de este proyecto normativo de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio **hemos de destacar el esfuerzo desarrollado por favorecer la participación** de las partes implicadas en las decisiones que hayan de adoptarse, que se ha concretado en la organización de distintas jornadas y mesas de trabajo, cuyas conclusiones reflejan un alto nivel de consenso en determinadas materias esenciales (derecho humano al agua, recuperación de costes y transparencia y rendición de cuentas). Asimismo, nos satisface la incorporación de muchas de las propuestas realizadas por esta Institución en el Informe Especial al Parlamento de Andalucía **Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos**.

En relación con el reconocimiento del **derecho del derecho humano al agua como mínimo vital** debemos poner de manifiesto la reiteración de quejas por **cortes de suministro**, o riesgo del mismo, por imposibilidad de



pago de recibos (quejas 18/0585, 18/0846, 18/1134, 18/2478, **queja 18/3336**, 18/3460, 18/3709). En el caso de la queja 18/0585 la falta de suministro afectaba al bloque completo (seis familias), ya que habían dejado de pagar el recibo del agua al no tener ingresos holgados. Finalmente no fue necesaria nuestra intervención dado que llegaron a acuerdo con la empresa de aguas fijando el pago de unas cantidades en unos plazos que podían asumir.

En relación con las **situaciones de “pobreza hídrica” que afectan a personas o familias cuando residen en bloques con contador único** estimamos oportuno la adopción de medidas que permitan aplicar las bonificaciones, o incluso el otorgamiento del mínimo vital que tenga establecido la entidad suministradora, a las familias que se encuentren en situación vulnerable. A este respecto tenemos conocimiento de que algunas entidades suministradoras establecen mecanismos de actuación ante las comunidades de propietarios para que repercutan las bonificaciones que correspondan en la cuota comunitaria de las personas que se encuentren en la situación que da derecho a dichas bonificaciones.

Merecen ser mencionadas también las quejas remitidas por **personas con algún tipo de discapacidad** que planteaban la especial situación de vulnerabilidad en que quedan cuando se produce el corte de agua. Tal es el caso de la queja 18/5207 en la que una persona con una incapacidad absoluta y un grado II de dependencia denunciaba el corte del suministro de agua sin una notificación previa y fehaciente por parte de la empresa suministradora.

La misma circunstancia concurre en la queja 18/6306, siendo en este supuesto la persona afectada una señora con un grado de discapacidad del 66%. El **corte de suministro de agua** se produjo igualmente sin preaviso y dejó en una situación muy precaria y comprometida a la promotora de la queja.

La reiteración de este tipo de circunstancias nos lleva a plantearnos la conveniencia de **proponer la inclusión en el futuro Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano de una norma que prohíba los cortes de suministro cuando afecten a personas en situación de especial vulnerabilidad** al modo que hace la normativa eléctrica o que permita, cuando menos, someterlos a unos plazos mas prolongados desde el aviso de corte que posibilite poner en marcha medidas necesarias para paliar las consecuencias de dicho corte. A tal fin, podría resultar oportuno elaborar un protocolo especial de actuación similar al establecido para el suministro eléctrico que posibilite la intervención de los Servicios Sociales, tanto para acreditar las situaciones de vulnerabilidad, como para adoptar medidas que eviten que se haga efectivo el corte de suministro.

En parecida situación de vulnerabilidad se encuentran algunas personas que acudían a esta Institución al no poder contratar el suministro de agua por no acreditar el derecho de disponibilidad sobre la vivienda en la que residen (**queja 17/5824** y quejas 18/0210, 18/0787, 18/2382, 18/5933, 18/6718 y 18/7038).

**A juicio de esta Institución no debería exigirse la acreditación del derecho de disponibilidad del inmueble como requisito para contratar el suministro de agua**, tal como actualmente está previsto. Consideramos que la regulación de este ámbito de actuación administrativa debería limitarse a comprobar que se dan los requisitos y condiciones técnicas para hacer efectiva la prestación que se solicita, sin que le corresponda dilucidar posibles controversias jurídicas sobre la titularidad de la finca que va a ser objeto del suministro, ni adoptar medidas tendentes a proteger la esfera jurídica de ninguna de las partes en conflicto, ya que para resolver la primacía de derechos existen otros mecanismos más oportunos y particularmente el recurso a la tutela judicial.

Aunque la respuesta a nuestro posicionamiento suele ser positiva, en algunas ocasiones la respuesta de las entidades suministradoras o de las Administraciones titulares del servicio es contraria a nuestras peticiones en tal sentido. Así ha ocurrido en la queja 17/1406 -que fue objeto de **Resolución**, cuyo contenido explicábamos en el Informe Anual del año pasado-, considerando el Ayuntamiento de Almogía que la Ordenanza municipal exige un documento que acredite el derecho de disponibilidad sobre la vivienda y no podían entender cumplido ese requisito al tratarse de un supuesto de ocupación ilegal de vivienda. En el caso de la queja 17/2091 el Ayuntamiento de Almensilla nos indicó que no era posible acudir al supuesto excepcional previsto en la normativa de Aljarafesa para dar suministro de agua, a través del requerimiento de los Servicios Sociales acreditativo de la situación de emergencia social, al mediar denuncia judicial por ocupación ilegal.



Por su parte, el Consorcio de la Vega-Sierra Elvira contestó a la **Sugerencia** formulada en la queja 18/0210 que la disponibilidad del inmueble resulta un requisito primordial pues evita cualquier perjuicio de cualquier derecho posesorio de otra persona. Entendía que en el caso particular se producía una ocupación no consentida por la propietaria, por lo que adoptar una medida como la sugerida por esta Institución suponía dirimir sobre la legitimidad y el mejor derecho de las partes que correspondía dirimir en el ámbito de los Tribunales. Debemos discrepar de esta respuesta ya que, como hemos dicho, precisamente este es el motivo por lo que llegamos a la conclusión contraria, esto es, que para resolver la primacía de derechos debe acudir a la vía judicial y que, entretanto, **el derecho humano al agua exige de la adopción de enfoques más flexibles que atiendan al hecho cierto de la residencia en el domicilio.**

Otro de los asuntos que muy probablemente incorpore el futuro Reglamento del ciclo integral de agua en Andalucía es la **tarificación por habitante**. Esta cuestión es objeto de numerosas quejas procedentes de aquellas localidades donde está implantado este modelo de tarificación, por los perjuicios que ocasiona a personas no empadronadas (quejas 17/6498, 18/0487, **queja 18/0588**, 18/2696, 18/3365, 18/6168, 18/6285, 18/6302 y 18/6520). Por contra, han acudido a esta Institución para reclamar la implantación de este modelo cuando se penaliza el consumo de agua sin tener en cuenta el número de personas que residen en la vivienda (queja 18/6153).

La acreditación del número de habitantes por vivienda debe realizarse a través del empadronamiento y, excepcionalmente, cuando legalmente no procede el empadronamiento, se han admitido supuestos que por su carácter estable permiten su acreditación a través de algún medio distinto que no exija de la Administración una tarea comprobatoria individualizada. Cuando se acredita el número de habitantes por vivienda mediante inscripción en el padrón municipal correspondiente, la facturación del consumo de agua se efectúa asignando determinados metros cúbicos por persona y mes en cada bloque de la tarifa. Si no consta ninguna persona empadronada, se asigna a la vivienda el mismo número de metros cúbicos por mes que se atribuye a una sola persona en cada bloque.

Al respecto debemos insistir que **esta Institución viene apoyando e impulsando la aprobación de medidas de incentivo por ahorro y de fomento de la eficiencia en el consumo de agua** a cargo de los municipios andaluces, para lo que venimos proponiendo que se tome en consideración el número de personas que residen en una vivienda al hacer la facturación.

De esta forma ya pedimos en nuestro Informe Especial al Parlamento de Andalucía **Servicios de Suministro de Agua. Garantías y derechos** que la aplicación de los recargos o bonificaciones por tramos de consumo se adecue al número real de personas que realizan tal consumo, de modo que se haga efectivo **que pague más quien más consume**, con objeto de que la Comunidad Autónoma regule un sistema tarifario homogéneo en el que se incluyan medidas para conseguir en un plazo razonable la aplicación de estructuras tarifarias que contemplen el número de personas que habitan en la vivienda objeto del suministro. Consideramos que es el sistema más justo y más acorde con el principio de que quien contamina paga que se recoge en la Directiva Marco del Agua y con los objetivos de fomento del consumo responsable y eficiente que contempla la legislación en materia de aguas vigente en nuestra Comunidad Autónoma.

En materia de suministro domiciliario de agua también ha centrado nuestra atención la modificación del régimen de las **tarifas de agua**. Destacábamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2017 la incidencia que habría de tener la introducción de un nuevo apartado 6 en el artículo 20 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLHL), en virtud de la Disposición final duodécima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Este nuevo apartado empezó a desplegar sus efectos el 9 de marzo de 2018, por lo que las entidades locales que prestan los servicios de agua mediante personificación privada o mediante gestión indirecta tendrían que revisar sus modelos tarifarios para adaptarse a las nuevas exigencias. Por su parte, aquellas entidades que contaban con un régimen de intervención de precios conforme al Decreto 365/2009, de 3 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía, también deberían adaptar sus normas a la nueva terminología definida por la legislación de régimen local.



La nueva regulación ha dejado algunas lagunas respecto de aspectos procedimentales relacionados con las obligaciones impuestas (informe de aquellas Administraciones Públicas a las que el ordenamiento jurídico les atribuyera alguna facultad de intervención) y ha añadido confusión con respecto a su incardinación con el régimen de precios autorizados. Asimismo nos preocupa que se produzca una falta de medios adecuados para dar satisfacción a la nueva demanda de solicitudes de informe, de modo que éste termine por convertirse en un mero trámite formal que concluya con silencio positivo.

Por ello se ha considerado oportuno promover, de oficio, la **queja 18/7225**, en cuya tramitación nos hemos dirigido a la Dirección General de Relaciones con las Corporaciones Locales para trasladarle nuestra valoración de la situación y recabar su pronunciamiento. Asimismo, para conocer las medidas que hayan establecido para adaptarse a la nueva demanda que se le presenta, así como para supervisar la necesaria adaptación de las tarifas de agua al nuevo régimen legal.

Igualmente hemos solicitado a la FAMP información sobre las iniciativas que venga llevando a cabo en la materia y, en concreto, sobre la posible redacción de una Ordenanza modelo que facilite la tarea a las entidades locales.

Finalmente hemos estimado oportuno conocer la postura de las asociaciones de operadores de agua (ASA y AEOPAS), así como de las asociaciones de personas consumidoras más representativas de Andalucía.

Otros asuntos que siguen centrando un bloque importante de quejas en materia de suministro domiciliario de agua son las fugas en instalaciones interiores y los fraudes.

En cuanto a las **fugas de agua**, las quejas se plantean por disconformidad con la elevada facturación que se genera a causa de una avería no detectada hasta la toma de lectura del contador e, incluso por falta o dilaciones en la comunicación de la posible avería a la vista del excesivo consumo registrado (**queja 16/0851**, **queja 16/6492**, 17/6326, **queja 17/6289**, 18/2025, 18/3931, 18/4435, 18/6006 y 18/7389).

Esta Institución reitera que **considera razonable y justa la adopción de medidas que permitan modular la facturación excesiva que se produce en casos de fuga de agua involuntaria y reparada con la debida diligencia**. Entendemos que el consumo de agua registrado a consecuencia de la fuga no merece el mismo reproche que si se hubiera producido un consumo voluntario excesivo. En consecuencia, consideramos factible la adopción de medidas correctoras sobre la cuota variable de las tarifas de abastecimiento y saneamiento de agua.

En estos casos también **venimos insistiendo en la necesidad de establecer un protocolo de actuación para que la entidad suministradora evite las pérdidas de agua, agilizando la detección de consumos excesivos** y compaginando los procedimientos establecidos para obligar a los abonados a reparar las averías interiores con cauces informales de comunicación.

En este sentido el ejercicio pasado formulábamos **Resolución** al Ayuntamiento de Rincón de la Victoria a raíz de la queja de un vecino que se encontró en su vivienda una rotura de grifo al volver de vacaciones, lo que le supuso una factura de casi 300 euros.

También formulamos la misma **Resolución** al Ayuntamiento de Ronda, en la queja 18/6006, tras la queja de una vecina que recibió una factura de más de dos mil euros por una fuga que no pudo advertir por encontrarse en el patio y filtrar al terreno.

En ocasiones, incluso con la aplicación de tarifa de avería se produce un elevado importe del recibo, lo que motiva la queja ciudadana. Así por ejemplo, en la queja 18/1191 la situación se debía a que la normativa de Emasesa establece que la rectificación de m<sup>3</sup> que se consideren que exceden del consumo habitual de la persona usuaria se realizará exclusivamente a la factura inmediatamente anterior a la fecha de reparación de la incidencia. Sobre esta decisión no estimamos oportuno intervenir, valorando que se persigue una rápida reparación de la avería y así proteger el bien cuya pérdida se produce, que no es otro que el agua.



En la queja 18/7389 el motivo por el que no se aplicaba la tarifa de avería era por no sobrepasar el límite de metros cúbicos de agua registrados en la factura, ya que según la normativa de Aljarafesa el consumo del bloque II tiene que ser igual o superior al bloque I.

En cuanto a la liquidación de la cuota variable del canon autonómico de depuración en supuestos de avería en las instalaciones interiores, debemos señalar que hemos detectado ocasiones en las que no se aplican a los recibos las previsiones para casos de fuga del artículo 87.4 de la **Ley de Aguas de Andalucía** (apartado añadido por la Disposición Final Séptima de la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018, precisamente a partir de una petición de esta Institución en tal sentido).

En la tramitación de la queja 18/6006 pudimos conocer que se requiere autorización de la Consejería de Medio Ambiente, previa solicitud de la entidad suministradora.

Esta cuestión debería clarificarse pues **apreciamos falta de información accesible a la población sobre el procedimiento para generar la correspondiente bonificación en el canon autonómico de depuración para casos de fuga.**

Por lo que hace a los **expedientes de fraude**, las quejas se refieren al elevado importe de la liquidación, a la falta de aviso en el momento de la inspección para presenciarla o a la falta de requisitos de la inspección exigidos por el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua (**quejas 17/3748**, 18/2294, **queja 18/3488**, 18/5318, 18/5503, 18/5907, 18/6306 y 18/7391).

Nuestra actuación se centra en la verificación del cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude y para girar la liquidación, tanto en lo referido al período afectado como a los conceptos incorporados, que sólo deben referirse al abastecimiento.

Finalmente hacer mención a las quejas referidas a la **calidad del agua**, en concreto en Roquetas (queja 17/6418) y Vélez-Málaga (quejas 18/6110, 18/6287 y 18/6519), o bien a **cortes de suministro en localidades** como Almogía (**queja 17/3996**) o Baena (queja 18/1395).

### 1.12.2.1.3 Telefonía e internet

...

**Acceder a internet** en condiciones mínimas de calidad se ha convertido para muchas personas en una necesidad, no sólo por razones sociales o de ocio, sino porque en ocasiones es un imperativo para el acceso al mercado laboral. No es por tanto extraño que se reciban quejas cuando dicho acceso se revela difícil o imposible. Las causas que dificultan este acceso suelen estar relacionadas con el lugar de residencia del solicitante, normalmente porque el mismo reside en un municipio pequeño ubicado en una zona de difícil acceso o con una orografía complicada. No obstante, en ocasiones son otras las razones que impiden o dificultan el acceso a la fibra óptica.

Así, en la queja 18/1838, el problema surgía por un conflicto con una vecina que negaba el paso de la instalación por su propiedad. En la queja 18/4114 el impedimento era de carácter urbanístico al exigir la normativa local que la instalación de cableado atravesara una calle de forma soterrada, lo que requería la intervención municipal que se dilataba en el tiempo. Mas complejo es el caso planteado en la queja 18/5666, afectante a la localidad de Baeza (Jaén), ya que es la normativa urbanística de protección del conjunto histórico la que introduce una serie de condicionantes y salvaguardas en la instalación de cableado en la zona protegida que dificultan sobremanera la extensión de la red.

...

### 1.12.2.1.4 Servicios financieros

#### 1.12.2.1.4.1 La exclusión financiera

El año pasado destacábamos, entre las cuestiones relevantes de la actividad de esta Institución, nuestra preocupación por los problemas que afectan a pequeños núcleos de población y zonas rurales, como consecuencia





de la progresiva despoblación, la pérdida de servicios públicos, las dificultades en la movilidad o la eliminación de servicios privados, denunciando la aparición de problemas como la **exclusión financiera**, derivada de la supresión de servicios bancarios y financieros en las zonas con mayor índice de despoblación.

En relación con esta problemática de la exclusión financiera, tras la tramitación de la **queja de oficio 17/2237**, centrada en analizar la situación de la población desatendida a nivel rural como consecuencia de cierre de sucursales bancarias, hemos ampliado nuestro objeto de análisis para abarcar también las situaciones de exclusión financiera que afectan a determinados colectivos sociales (personas mayores, personas en situación de precariedad económica y personas con alguna discapacidad) y se traducen en dificultades de acceso a los servicios financieros.

Como continuación de este proceso de análisis, elaboramos un **Documento de trabajo** que analizaba las causas y consecuencias de la exclusión financiera. Este documento fue sometido a debate en el curso de un **Seminario sobre exclusión financiera** que tuvo lugar durante el mes de junio y en el que participaron representantes de las entidades locales andaluzas, las principales entidades financieras que operan en Andalucía y asociaciones de personas consumidoras y del tercer sector de acción social. El Seminario permitió analizar las causas de la exclusión financiera y formular propuestas y alternativas que se plasmaron en el **Documento Resumen** publicado en nuestra página web.

La exclusión financiera de las personas en situación de pobreza es otra circunstancia objeto de preocupación, concluyéndose que resulta necesaria la difusión de la cuenta de pago básica y la protección frente a las comisiones bancarias y a los embargos. Asimismo se planteó la posibilidad de acudir al crédito en favor de personas que carecen de ingresos estables desde el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Desde las asociaciones de personas mayores se valoró el problema de la brecha digital, así como la necesidad de atención presencial que reclama este colectivo para satisfacer su confianza. Las asociaciones de personas con discapacidad señalaron que muchas operaciones bancarias presentan problemas de accesibilidad para las personas con diversidad funcional y que debería avanzarse en la accesibilidad sensorial y cognitiva.

Como conclusión se coincidió en que todos los actores están obligados a entenderse ya que la inclusión financiera es un asunto de hondo calado social y precisa de un trabajo compartido para identificar correctamente los problemas y las posibles soluciones, señalando que deben centrarse en los problemas de exclusión vinculados al lugar de residencia y a los colectivos sociales más vulnerables.

### 1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

No obstante, debemos destacar las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa al corte del suministro de agua a familias sin recursos en Úbeda (Jaén), dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Úbeda en el curso de la **queja 16/0185**, por falta de respuesta.
- Resolución relativa a la facturación de agua por avería no notificada, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algeciras en el curso de la **queja 16/5579**.

Dicha Resolución, en la que se solicitaba la aprobación de una tarifa de agua para casos de fuga, no obtuvo la debida respuesta. Con posterioridad a la decisión de inclusión del expediente en el presente Informe Anual por falta de colaboración, Emalgesa nos informó que contaba con un protocolo de actuación para estos casos de modo que se equipara la facturación de alcantarillado y depuración a los consumos realizados en un periodo sin fuga. Pese a ello no podemos entender aceptada la Sugerencia ya que la medida no se ha incluido en Ordenanza y no supone despenalización de los bloques más altos de la tarifa de abastecimiento que se aplican por el consumo de agua a causa de la fuga.



## 1.13 Sostenibilidad, Medio Ambiente y Obras Públicas

### 1.13.1 Introducción

...

La “ciudad verde” también debe tener una mención propia en este Informe Anual. Si en el **Informe de 2017** hacíamos mención, con carácter general, a la Nueva Agenda Urbana que trata de afrontar el objetivo de ciudades y comunidades sostenibles, en el año 2018 se han recibido numerosas quejas relativas a la **calidad ambiental de nuestros espacios urbanos**, especialmente por el deficiente estado de limpieza y salubridad que presentan. Asimismo, ha sido objeto de controversia entre la ciudadanía la paulatina reducción, por distintos motivos, del arbolado existente en nuestros pueblos y ciudades, no sólo por el deterioro que supone para la calidad del entorno urbano, sino especialmente por su consideración como elemento crucial en la lucha frente al cambio climático.

Precisamente en lo que a **cambio climático** se refiere cabe destacar la promulgación de la **Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía** que tiene como principal meta fijar políticas de mitigación del cambio climático y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Pero, si en la lucha contra el cambio climático se han producido avances, al menos en la vertiente regulatoria, no podemos decir lo mismo en la lucha contra la **contaminación acústica** y la protección del derecho al descanso de la ciudadanía, como lo demuestran las numerosas quejas recibidas en la Institución cuestionando la nueva regulación de los establecimientos públicos y actividades recreativa que ha tenido lugar mediante el **Decreto 155/2018, de 31 de julio, por el que se aprueba el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía y se regulan sus modalidades, régimen de apertura o instalación y horarios de apertura y cierre**, publicado en el BOJA del 3 de agosto de 2018 y cuya entrada en vigor se produjo al día siguiente. Estas quejas demuestran la preocupación de la ciudadanía por las consecuencias que puede tener la aplicación efectiva de esta normativa en lo que afecta, especialmente, a la apertura de nuevas terrazas de veladores y establecimientos con música, así como a la ampliación de los horarios de apertura. La posición de esta Institución al respecto quedó clara en la **Resolución** dictada en la queja 16/5658.

...

### 1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.13.2.1 Sostenibilidad y Medio ambiente

##### 1.13.2.1.1 Limpieza viaria, residuos y vertederos

En materia de residuos se siguen recibiendo numerosas quejas procedentes de todas las provincias, planteando fundamentalmente la incidencia ambiental, y por ende su implicación negativa en el ejercicio del derecho a un medio ambiente adecuado, que tienen la **ubicación de los contenedores para recogida de residuos sólidos urbanos**, por su cercanía a los domicilios de las personas afectadas. Dicha incidencia suele venir representada tanto por cuestiones de salubridad como de contaminación acústica, derivadas de la ubicación en espacios no adecuados, del incumplimiento de los horarios de depósito, de la presencia de restos y residuos en los alrededores de los contenedores, de la falta de limpieza y mantenimiento de estos o de las labores de recogida mediante camiones en horario nocturno, todo lo cual genera una indudable contaminación acústica y una situación en muchas ocasiones indeseable para quienes tienen cerca los contenedores.

Así, por ejemplo, recibimos la **queja 18/1150**, con motivo de la incidencia ambiental, por fuertes olores y por ruido, que generaban tres contenedores situados en la fachada de la vivienda de la reclamante, y que había



pedido durante años su cambio a otro lugar donde no tuviera tal incidencia. Nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Santa Fe (Granada) exponiendo de antemano la posición del Defensor del Pueblo Andaluz en asuntos de este tipo, que fijamos en nuestra **Resolución** de la queja 16/3986. Finalmente la propia afectada nos comunicó que se había accedido a su petición y se habían cambiado de ubicación los contenedores, por lo que pusimos fin a nuestra intervención.

También se han seguido recibiendo numerosas quejas relativas a la situación general de limpieza viaria de nuestros pueblos y ciudades, muestra de una preocupación cada vez mayor de la ciudadanía por lograr una mejor prestación de los servicios públicos de limpieza. En relación con la recogida de residuos abrimos de oficio la **queja 18/0885** al conocer por los medios de comunicación que el Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz) había comenzado el 23 de enero de 2018 a retirar los contenedores de recogida de aceite doméstico usado instalados desde hacía años por una empresa, dada la falta de mantenimiento y el abandono de los mismos debido a los problemas judiciales motivados por la denuncia del convenio suscrito en su día entre el Ayuntamiento y la empresa.

Aunque el Ayuntamiento había efectuado un llamamiento a la población para que depositase los aceites domésticos usados en el punto limpio, entendimos que esa alternativa no sería suficiente, ya que es notorio el escaso uso por la población de estas infraestructuras con esa finalidad, por lo que nos dirigimos al Ayuntamiento de Puerto Real interesándonos por las previsiones temporales para la licitación del nuevo contrato que permitiera a la ciudadanía contar con contenedores de proximidad para depositar el aceite de uso doméstico usado. En respuesta, nos dieron cuenta de la problemática derivada de la referida falta de mantenimiento y nos informaron de la apertura de un segundo punto limpio en la localidad de carácter permanente, y de la puesta en funcionamiento a partir del mes de mayo de un punto limpio móvil que tendría días concretos de recogida en cada una de las barriadas del municipio, lo que facilitaría más la entrega del aceite usado por la ciudadanía.

También en relación con el objetivo de conseguir una reducción de residuos y fomentar la economía circular -pretensión de la que ya dimos cuenta en nuestro anterior **Informe Anual de 2017-**, se han tramitado de oficio en este ejercicio 2018 dos expedientes de queja. El primero de ellos tenía por objeto **prevenir los daños derivados del depósito de toallitas húmedas en las infraestructuras de saneamiento y evacuación** (queja 18/0886), y el segundo buscaba promover la eliminación de los plásticos de un solo uso (queja 18/1733).

En lo que respecta a la **queja 18/0886** dirigimos petición de informe, por vía de colaboración, a la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA), trasladándole nuestra preocupación por los daños, atascos y roturas que provocan las toallitas húmedas que se tiran al inodoro en las infraestructuras de saneamiento, tanto en las tuberías como en las depuradoras, ya que dañan los sistemas de bombeo. Asimismo, mostramos nuestra inquietud por el elevado gasto que supone su eliminación para las Administraciones Públicas y por el efecto contaminante que estos residuos tienen en las aguas.

En respuesta, recibimos comunicación por la que se nos informaba de que la Asociación había efectuado diversas actuaciones de divulgación y comunicación en relación con las consecuencias económicas, ambientales y de gestión de las infraestructuras de saneamiento que se derivaban del arrojo indebido de toallitas en inodoros. Asimismo, nos anunciaban su propósito de desarrollar una campaña estratégica de comunicación y divulgación para su inserción y materialización en el entorno escolar, teniendo como prioridad concienciar a los más pequeños.

Tras dicha respuesta, incoamos también de oficio la **queja 18/1733** en la que trasladamos a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio una iniciativa legislativa de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares que pretendía fomentar o facilitar la separación, reutilización y reciclaje de residuos. Dicha iniciativa consistía en una ley de residuos y suelos contaminados que tendría una importante incidencia en la prohibición, en unos casos, y la limitación, en otros, del uso de elementos plásticos que tanto deterioran el medio ambiente, contaminan visualmente el territorio y afectan al derecho a la protección de la salud. En este sentido, dirigimos a la Consejería una resolución concretada en una Sugerencia para que valorase la conveniencia de impulsar una norma similar en Andalucía.



En respuesta, se nos ha indicado que a nivel estatal ya se ha aprobado una norma con un calendario específico para prohibir las bolsas de plástico de un solo uso, y que a nivel autonómico, conscientes de la problemática y con el objetivo de disminuir la contaminación de estos materiales, se reguló un impuesto a estas bolsas. Asimismo, se nos dio cuenta de diversas previsiones de la Ley y el Reglamento de Residuos de Andalucía, y se nos daba cuenta de que *“en un futuro, tanto la Unión Europea como el Gobierno de España están estudiando legislar la prohibición de comercialización o limitación de uso de otros artículos de plástico de un solo uso como el menaje de plástico, pajitas, bastoncillos de oídos u otros”*.

Dicho anuncio se ha visto materializado por la aprobación por el Pleno del Parlamento Europeo, en sesión de octubre de 2018, de un **informe** por el que se propone la prohibición en la UE, para el 2021, de plásticos de un solo uso, así como la reducción en al menos el 25% del consumo de determinados productos que resultan contaminantes pero para los que no existe alternativa. En este marco, se impulsará que los Estados miembros tengan que diseñar planes nacionales para incentivar el uso de productos que puedan ser reutilizados, así como el reciclaje.

Finalmente, en esta materia podemos también destacar la **Resolución** dirigida en el año 2018, en la queja 17/1889, al Ayuntamiento de Huétor-Santillán (Granada) en relación con un espacio utilizado como punto limpio municipal sin autorización y sin cumplir las exigencias de la normativa de residuos, circunstancias puestas de manifiesto en la tramitación de la queja y de la que se desprendía la comisión de una infracción grave en materia de residuos.

### 1.13.2.1.2 Protección de los espacios naturales, flora y fauna

...

Recibimos la queja 18/7133, por la que se nos denunciaba la falta de medidas materiales de **conservación y protección del denominado Castaño Santo de Istán**, que había sido objeto de la aprobación de una Proposición No de Ley en el Parlamento de Andalucía (**PNL 10-17/PNLC-000310, BOPA núm. 590, de 4 de diciembre de 2017**) en la que se instaba al Consejo de Gobierno a su declaración como Monumento Natural de Andalucía.

Sin embargo, este árbol singular no aparece incluido dentro de los monumentos naturales de la provincia de Málaga en la web de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, y pese a esa Proposición No de Ley y a su singular valor y antigüedad, estimada entre 800 y 1.000 años, su realidad es que no dispone de valla perimetral de protección, no se poda habitualmente ni es objeto de un tratamiento adecuado dada las circunstancias que presenta, pues podría estar afectado por el ataque de la *avispa del castaño*, que provocaría en el árbol hinchamientos de sus tejidos.

Además, el hecho de poder acceder a este árbol libremente, estaría provocando que muchos visitantes, por su carácter simbólico al ser considerado un árbol sagrado, se lleven parte de la tierra sobre la que se asientan sus raíces, dañando aún más la precaria integridad del árbol. Esta situación estaba siendo denunciada a través de redes sociales, noticias de prensa y por el movimiento asociativo ecologista, pidiendo a las Administraciones competentes que adoptasen medidas de protección adicionales.

Ante tales circunstancias, tras admitir a trámite la queja hemos dirigido petición de informe al Ayuntamiento de Istán, Málaga, y a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, para en primer lugar aclarar si este árbol goza o no de la condición efectiva de monumento natural y, en segundo lugar, conocer si dispone de ese plan de saneamiento con las medidas que garanticen su viabilidad, protección y supervivencia. A fecha de cierre de este Informe Anual aún no se había recibido la respuesta de ninguno de los dos organismos.

...

En lo que afecta al **arbolado de zonas urbanas**, recibimos la **queja 18/1915**, por el mal estado del arbolado de la zona verde sita en la Avenida de El Embarcadero, frente a la sede de la Policía Nacional de Algeciras (Cádiz). Solicitado informe al Ayuntamiento de Algeciras se nos reconoció que, efectivamente la situación era la denunciada,



si bien se había dado cuenta al departamento de parques y jardines a fin de que tomaran las medidas pertinentes, por lo que estimamos que el asunto estaba en vías de solución.

En la misma línea recibimos la queja 18/1768, por la deficiente prestación del servicio de limpieza viaria y la ausencia de poda de árboles en una vía del municipio de Vera, Almería, si bien a fecha de cierre de este Informe Anual aún no se ha obtenido la respuesta interesada al Ayuntamiento.

### 1.13.2.1.3 Contaminación atmosférica, sanidad y salubridad ambiental

Durante 2018 hemos seguido recibiendo quejas relativas a situaciones de contaminación provocadas por factores diversos, como fuertes olores procedentes de granjas o criaderos de animales, industrias o núcleos animales que atraen la presencia de insectos, y que tienen una gran incidencia en el derecho a un medio ambiente adecuado, llegando incluso en algunos casos a suponer una amenaza para la salud de las personas.

Así, por ejemplo, recibimos la queja 18/0217, por la situación de inactividad municipal ante las denuncias presentadas por la construcción, en apariencia ilegal, de tres cuadras de caballos y un picadero en pleno casco urbano de localidad de Atarfe (Granada) a pesar de ser contrario a normas municipales. Los caballos generaban elevados ruidos por impacto al golpear las puertas metálicas de las cuadras, además de fuertes olores por acumulación de estiércol y excrementos, proliferación de insectos y parásitos, polvo, etc. Constaban innumerables denuncias del afectado durante varios años, pese a lo cual ni siquiera se había producido una respuesta por escrito, ni actuación municipal alguna. Admitida a trámite la queja y solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Atarfe, a fecha de cierre de este Informe Anual aún no se ha recibido respuesta del Consistorio.

Por esta misma problemática hemos recibido la queja 18/0701, afectante al municipio de Castilleja de la Cuesta (Sevilla) y en la que se denunciaba la existencia de un establo de caballos en suelo de uso residencial y la inactividad del Ayuntamiento ante las denuncias vecinales. Nos hemos dirigido en petición de informe a la Alcaldía y a la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, y, tras diversas vicisitudes, continúan nuestras actuaciones a fecha de cierre de este Informe Anual.

Podemos reseñar también la queja 18/0635, motivada por los fuertes olores y presencia de insectos que generaba una empresa de despieces cárnicos y pescado ubicada en una nave de un polígono industrial en la localidad de Dos Hermanas, Sevilla, provocando incluso afecciones en la salud de quienes trabajan en naves aledañas. Nuestras gestiones siguen a fecha de cierre de este Informe.

En materia de contaminación atmosférica, en su vertiente de contaminación odorífera, podemos citar la queja 18/4344, por los fuertes olores que se sufren en la barriada El Faro de Punta Carnero, en Algeciras, debido a la cercanía de una Estación Depuradora de Aguas Residuales, asunto respecto del que nos informó el Ayuntamiento que la instalación cumplía con las condiciones que se le impusieron en su momento cuando obtuvo autorización en el año 2010 y que tanto las mediciones de ruido, como las de control de emisiones cumplían con los límites que establece la legislación, si bien "...tras la reunión que se mantuvo el pasado mes de octubre entre las distintas partes afectadas (vecinos, técnicos de ARCGISA y técnicos de FCC Aqualia), y a fin de dar respuesta a las demandas de los vecinos, se acordó ejecutar una serie de mejoras en la instalación...". Con ello, consideramos que el asunto objeto de la queja se encontraba en vías de solución, por lo que suspendimos las actuaciones.

En relación con esta materia puede también citarse la **Resolución** dirigida al Ayuntamiento de Écija, durante el ejercicio 2018, en el seno de la queja 17/5294, aún abierta a fecha de cierre de este Informe Anual, con motivo de la inactividad municipal ante las denuncias por contaminación odorífera generada por una granja sin autorización, circunstancia que quedó acreditada con los informes recabados. La Resolución incluía la siguiente:

*“RECOMENDACIÓN para que, en lo que afecta a la granja de esa localidad que ha motivado este expediente de queja, cuya situación irregular ha quedado comprobada y que es no legalizable por encontrarse en suelo no urbanizable protegido e incumplir la normativa urbanística y sectorial vigente, se proceda sin demoras ni retrasos injustificados a seguir la tramitación de los expedientes de restauración de la legalidad ambiental y*





*sancionador incoados, cumpliendo y haciendo cumplir los preceptos referidos en los anteriores Recordatorios, con objeto de que dicha actividad, en caso de resultar procedente, cese y quede con ello solventada la problemática de olores que se agrava en época de calor.*

*Todo ello, previos los trámites legales oportunos y al margen de cuantas actuaciones en el ámbito de sus competencias pueda emprender ese Ayuntamiento, de oficio o a instancia del titular de la granja, para facilitar el traslado de ésta a otro lugar en el que cumpla la normativa urbanística y sectorial y obtenga todas las autorizaciones y permisos necesarios por la naturaleza de la actividad”.*

También recibimos la queja 18/0517, abierta a fecha de cierre de este Informe Anual, con motivo de los fuertes olores provocados por una industria alimenticia situada a las afueras del núcleo urbano de Morón de la Frontera (Sevilla), pero cercano a él, y por lo que solicitamos informe tanto al Ayuntamiento de dicha localidad, como a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. El primero nos informó, en esencia, de que se había incoado expediente administrativo sancionador a la empresa objeto de la queja, así como que se le había concedido licencia de obras para la adecuación de las instalaciones. Asimismo, nos informaban de que se mantenía desde el Ayuntamiento un contacto permanente con la empresa a fin de que se garantizase la actividad y el mantenimiento de los puestos de trabajo, pero exigiendo que se ajustase a la normativa exigible y que se adoptasen medidas correctoras para eliminar los problemas de ruido, olores y vertidos.

Por su parte, la Consejería nos informó de que se había detectado que la industria había estado manteniendo una producción por encima de los límites autorizados, en algunos periodos hasta más del doble y que, no obstante, “la empresa está adoptando medidas en sus instalaciones para reducir la emisión de ruidos” y que se había solicitado una modificación no sustancial de la autorización ambiental concedida en su momento que estaba en tramitación. Sin embargo, dado que se habían seguido recibiendo denuncias por olores y tras las revisiones oportunas, se había acordado la apertura de expediente sancionador habida cuenta que el aumento de la producción estaba operándose sin la preceptiva autorización. Finalmente, nos daban cuenta de que la industria en cuestión “se encuentra incluida en el Programa de Inspecciones del año 2018, estando prevista que la misma se lleve a cabo en el mes de noviembre”.

A fecha de cierre de este Informe Anual se siguen haciendo gestiones en este expediente dado que la persona promotora de la queja nos ha comunicado que “continuamos perjudicados por el problema de ruidos y olores que provoca la actividad y sin recibir ningún tipo solución por parte de la empresa para arreglarlo”, pese a que se sigue denunciando formalmente esta problemática en el Ayuntamiento y en la Consejería.

### 1.13.2.1.4 Contaminación acústica

#### 1.13.2.1.4.1 Contaminación acústica de establecimientos, instalaciones y actividades

Durante el año 2018, y como viene siendo habitual en los últimos años, el número de quejas recibidas en la Institución con motivo de la contaminación acústica sufrida por la ciudadanía, supone un porcentaje muy alto del total de quejas recibidas en relación con el derecho a un medio ambiente adecuado, tanto en su concreción genérica de derecho al descanso, como en relación con otros derechos constitucionales, algunos de rango fundamental, como el derecho a la intimidad personal y familiar o el derecho a la inviolabilidad del domicilio.

Con ello, **se consolida la tendencia a una sensibilización social cada vez mayor hacia este tipo de agresión ambiental**, percibida por la ciudadanía como una verdadera intromisión ilegítima en su haz de derechos fundamentales y frente a la cual se muestra dispuesta, con mayor empuje cada año, a combatir ejercitando su derecho de denuncia y solicitando el amparo de Instituciones como el Defensor del Pueblo Andaluz.

El elevado número de denuncias que todos los años se producen por problemas de contaminación acústica **pone de manifiesto la insuficiencia y la inadecuación de la respuesta que las Administraciones públicas dan a este problema**, siendo especialmente notorias las consecuencias que se derivan de la inactividad municipal ante las denuncias recibidas. Una inactividad que en ocasiones se debe a la insuficiencia de medios personales y materiales



para desarrollar sus funciones inspectoras y disciplinarias, pero que en otras ocasiones, revela la inexistencia de una verdadera conciencia entre los poderes públicos sobre la trascendencia y las consecuencias de este tipo de contaminación.

Las quejas que se han recibido en 2018 por contaminación acústica responden, en términos generales, a las diversas categorías tradicionales que permiten ordenar este tipo de quejas en función de cuál sea la fuente que origina este tipo de contaminación: establecimientos hosteleros, tanto desde el interior de los locales como desde terrazas de veladores; establecimientos de ocio y esparcimiento; salones de celebración; ruidos de carácter vecinal; actividades comerciales; aparatos de climatización; actividades de carácter industrial, como talleres o fábricas; o instalaciones deportivas.

Además de la incidencia de estos focos tradicionales, las quejas recibidas nos han permitido apreciar una concienciación cada vez mayor de la ciudadanía andaluza frente a otros formatos de ruido, como puede ser el derivado de la acumulación de focos contaminantes que sufren especialmente quienes residen en zonas consideradas acústicamente saturadas; el originado por los ladridos de perros que padecen quienes residen en las proximidades de espacios destinados al esparcimiento de mascotas; el producido por los trabajos de limpieza viaria y recogida de residuos, cuya incidencia aumenta por producirse en horario nocturno; o el derivado del tráfico rodado que cada vez suscita más rechazo entre quienes se niegan a asumirlo como una consecuencia inevitable del progreso y la vida urbana.

Así, por ejemplo, recibimos la **queja 18/0325**, con motivo de la ubicación, justo en una plazoleta frente a la vivienda de los reclamantes, separada por la calle, de una pista de baloncesto y de fútbol, cuyo uso estaba ocasionando muchos problemas con las personas, menores de edad y adultos, que utilizaban la misma, ya que eran habituales los balonazos en su fachada y en su puerta, además de otras incidencias que daban lugar a concentración de personas en esta pista incluso hasta altas horas de la noche, especialmente en época estival.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Trebujena (Cádiz) fuimos informados de que el uso de pista deportiva era compatible según el Plan General de la localidad y que ante la problemática de ruidos que generaba por su ubicación y la cercanía de la vivienda de los afectados, se iba a instalar una red *“que impida que los balones impacten con la fachada de la vivienda en la que residen estos vecinos, acto que se producirá en breve”*. Con ello, y al no recibir más comunicaciones de los afectados, dimos por terminada nuestra intervención en este asunto en la consideración de que se había aceptado la pretensión fundamental sobre el fondo del problema.

También recibimos la **queja 18/1175**, por el ruido generado por un gimnasio en los bajos de un bloque de viviendas de la ciudad de Granada. Admitida a trámite y solicitado informe al Ayuntamiento, éste nos informó de que se había comprobado que el gimnasio denunciado tenía calificación ambiental favorable condicionada, si bien los servicios municipales detectaron que en ningún momento había cumplido con el condicionado de la autorización, teniendo prohibido el desarrollo de la actividad hasta que no diera cumplimiento a dicho condicionado. Es por ello que se había incoado un expediente de restauración del orden ambiental. Por su parte, el reclamante nos comunicó que el gimnasio había suspendido su actividad, que había comenzado las obras para su adecuación y que le habían notificado desde el Ayuntamiento la incoación de los oportunos expedientes, con lo que entendimos que el asunto había sido solventado al aceptar el Ayuntamiento su pretensión principal.

En la **queja 18/2667**, el reclamante nos planteaba que bajo su vivienda se encontraba un establecimiento con actividad de bar-restaurant y parque infantil de bolas, que generaba elevados niveles de ruido que había denunciado en varias ocasiones en el Ayuntamiento y respecto del que conocía que, en su momento, se le había concedido licencia sujeta a diversas condiciones que no se habían cumplido. Admitida a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento que el establecimiento estaba tramitando licencia de apertura mediante declaración responsable y que dicho procedimiento estaba en tramitación, pendiente de realizar medición acústica en el interior de las viviendas colindantes. Asimismo, también se nos informó que el establecimiento estaba cerrado por resolución de mayo de 2018 y que se estaba tramitando un expediente sancionador. Con ello, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente.



En muchas ocasiones la contaminación acústica viene provocada por el **incumplimiento de los horarios de cierre de los establecimientos de ocio y hosteleros**, como ocurrió en el caso de la queja 14/3558, en el que ante la falta de colaboración del Ayuntamiento de Purullena, Granada, se le dirigió durante el ejercicio 2018 **Resolución** concretada en lo siguiente, sin respuesta a fecha de cierre de este Informe Anual:

*“RECOMENDACIÓN para que, previas las instrucciones oportunas, se proceda a vigilar que el establecimiento objeto de esta queja, si efectivamente tiene la calificación de pub y dispone de terraza de veladores, deje de disponer de dicha terraza, o bien modifique la calificación de la actividad pasando a bar sin música, así como para que se vigile que procede a su cierre en el horario establecido en la Orden de 25 de marzo de 2002, levantando si fuera necesario los boletines de denuncia que sean necesarios y llegado el caso y previos trámites legales oportunos, procediendo a la incoación de los preceptivos expedientes sancionadores.*

*Asimismo, SUGERIMOS que para el supuesto de que ese Ayuntamiento no cuente con dotación de policía local en horario nocturno y/o de fin de semana, se solicite la colaboración de la Guardia Civil a fin de vigilar estos establecimientos y su cumplimiento del régimen de horarios de cierre y de la prohibición a pubs de disponer de terraza de veladores”.*

La **queja 18/3872** versaba sobre el ruido generado por el aparato de aire acondicionado del propio Ayuntamiento de Carboneras (Almería), de grandes dimensiones, sito frente al domicilio de la reclamante, la cual nos aseguraba que llevaba diez años denunciando tales ruidos sin que hasta el momento se hubiese tomado medida alguna al respecto. Asimismo, nos envió la reclamante un estudio acústico del ruido generado por este aparato, en el que se concluía que superaba en todas las evaluaciones los límites del Decreto 6/2012, fijándose en 6 e incluso 7 dBA lo que se superaba sobre esos límites, por lo que se debían adoptar medidas correctoras.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Carboneras nos informó que se había apagado el aparato de climatización coincidiendo con una avería del mismo, y que desde ese día permanecía sin funcionar. Asimismo, nos daba cuenta el Alcalde de que el Ayuntamiento tenía previsto acometer la obra de sustitución completa del sistema de climatización cuando se tuviera disponibilidad presupuestaria, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en este asunto al haberse dado solución al problema de la afectada, al hacer cesar el foco ruidoso.

Recibimos también la **queja 18/4851**, a consecuencia de la inactividad del Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva) ante las denuncias de un vecino residente en el entorno del mercado municipal de abastos, por el ruido generado por dos motores que alimentan las cámaras frigoríficas de los puestos. Solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de esa localidad onubense, se nos trasladó que tras una visita de inspección por parte de técnicos municipales al foco ruidoso denunciado, se había iniciado el procedimiento para ejecutarse las actuaciones necesarias a fin de conseguir *“la reducción o desaparición de los decibelios emitidos hacia el exterior”*. Con ello, entendimos que este asunto estaba en vías de solución, por lo que suspendimos actuaciones.

#### 1.13.2.1.4.2 Contaminación acústica en zonas saturadas

Pero no solo en materia de actividades y establecimientos públicos se sigue apreciando una concienciación, cada vez mayor, de la ciudadanía andaluza en materia del derecho al descanso y protección contra la contaminación acústica. También, como se ha indicado, se aprecia un **progresivo incremento de quejas relativas al ruido que sufren quienes viven en las zonas consideradas acústicamente saturadas**.

Así, recibimos la queja 18/4712, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, de una residente del entorno de la Plaza del Carmen de la ciudad de Granada que nos denunciaba que desde hace varios años viene sufriendo *“una situación insostenible provocada por los conciertos que el Consistorio de Granada promueve y financia de forma semanal (en ocasiones hasta tres veces en una semana) en la citada Plaza, justo enfrente de mi domicilio, durante varios meses consecutivos al año”*. Todo ello lo había denunciado en el Ayuntamiento sin obtener respuesta.

Admitida a trámite la queja, hemos recibido un primer informe con el que el Ayuntamiento de Granada nos comunica que ha realizado mediciones en la Plaza del Carmen y que tras los datos obtenidos se concluye que “se



*cumplen los objetivos de calidad acústica en el periodo temporal ‘día’, no cumpliéndose los objetivos en los periodos temporales ‘tarde’ y ‘noche’”. Se añade en el informe, además, que “estas superaciones coinciden en fecha y hora con las actividades musicales efectuadas en la Plaza del Carmen”. Y finaliza este informe diciendo que “como conclusión se puede establecer que los eventos realizados periódicamente los sábados en horario vespertino-nocturno, en la Plaza del Carmen, generan niveles que han superado los niveles establecidos para los objetivos de calidad acústica”. Sin embargo, pese a reconocer el problema, no se dice qué medidas se van a tomar para disminuir esos niveles de ruido, o para que el número de eventos celebrados en ese espacio sea menor, por lo que hemos pedido un nuevo informe estando a la espera de él a fecha de cierre de este Informe Anual.*

También en relación con zonas saturadas de eventos socioculturales amparadas por el Ayuntamiento y, en muchos casos, organizados por el propio Consistorio, durante el ejercicio 2018 hemos dirigido **Resolución** al Ayuntamiento de Sevilla en la **queja 16/1509**, relativa a la zona de la Alameda de Hércules, concretada en los siguientes pronunciamientos, que a fecha de cierre de este Informe Anual no ha sido respondida:

*“RECOMENDACIÓN para que se estudie y se valore por parte del Ayuntamiento de Sevilla si la zona de la Alameda de Hércules y su entorno, reúnen o no los requisitos para ser declarados como acústicamente saturados conforme a la normativa vigente.*

*SUGERENCIA para que se convoque a las asociaciones de vecinos de la zona de la Alameda de Hércules, a un diálogo para conocer la problemática que afecta a este espacio de la ciudad, así como para informarles de las medidas y objetivos que, en su caso, puedan fijarse ante dicha problemática, facilitando su participación a fin de que sean tenidas en cuenta sus reivindicaciones”.*

Por su interés, puede también traerse a este Informe Anual la **Resolución** dirigida al Ayuntamiento de Málaga, en el año 2018, en el expediente de queja 16/1809, y referida a la zona centro de la Ciudad, que fue respondida y aceptada, con el siguiente contenido:

*“RECOMENDACIÓN para que, en todo caso, se impulse y se agilice la tramitación como ZAS de la zona objeto de esta queja, conforme a la normativa vigente, singularmente el Decreto 6/2012, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la contaminación acústica en Andalucía y las Ordenanzas municipales, sin perjuicio de otras medidas adicionales y/o complementarias.*

*RECOMENDACIÓN para que, en todo caso, sin perjuicio de la declaración, en su caso, como ZAS de la zona objeto de esta queja, y de otras medidas adicionales o complementarias, se proceda de forma coordinada a valorar la necesidad de dotar de más presencia policial a esta zona los días de mayor afluencia de público y usuarios a los establecimientos de hostelería, ejerciendo con ello una influencia preventiva y disuasoria frente a establecimientos y personas, así como para levantar los correspondientes boletines de denuncia a que haya lugar por las infracciones detectadas.*

*SUGERENCIA para que los representantes municipales de las Delegaciones con competencias en actividades, ocio, medioambiente y seguridad, junto con una representación de las personas afectadas y/o las asociaciones más representativas de éstas, inicien y mantengan un proceso de diálogo con el que poder activar mecanismos de solución a esta problemática”.*

Del mismo modo, relacionado con un espacio saturado, podemos referir la **Resolución** emitida durante el ejercicio 2018 en el expediente de queja 16/6804, aún abierta a fecha de cierre de este Informe Anual, dirigida al Ayuntamiento de Rota (Cádiz), con motivo de laafección acústica por acumulación de establecimientos hosteleros y de ocio en la Plaza de las Canteras de esa localidad. Dicha Resolución tiene el siguiente contenido:

*“RECOMENDACIÓN para que por parte de ese Ayuntamiento de Rota se ejerciten, de manera eficaz y diligente, con la presencia policial que sea precisa singularmente en época estival, todas las competencias que tiene atribuidas por la Ley 7/2006, especialmente las del artículo 4.1, para evitar en todo caso la práctica del botellón fuera de los lugares que hayan sido debidamente autorizados para ello, tratando de implementar medidas de carácter preventivo para evitar que haya lugar al desarrollo de botellones que redunden en perjuicio del descanso, del bienestar y de la seguridad de quienes residen en la Plaza de las Canteras y su entorno.*



*RECOMENDACIÓN para que, de acuerdo con la normativa referida en el anterior Recordatorio, se ponga en marcha un plan de inspección de establecimientos públicos y actividades en la zona objeto de esta queja y su entorno, con objeto de procurar que se limitan estrictamente a lo que tienen autorizado, tanto en horarios como en actividades.*

*RECOMENDACIÓN para que, previos trámites legales oportunos y con aplicación de la normativa, se valore debidamente si la zona de la Plaza de las Canteras de esa localidad y entorno reúne, en su caso, los requisitos para ser declarada como acústicamente saturada”.*

Finalmente, también por su interés podemos destacar la resolución dirigida al Ayuntamiento de Lepe (Huelva), en el expediente de queja 17/5055, aún abierto a fecha de cierre de este Informe Anual, a consecuencia de la ocupación excesiva de una plaza pública con veladores, puestos y casetas de un mercadillo y otros elementos e instalaciones de los establecimientos ubicados en dicha plaza, generando además elevados niveles de ruido que sufren quienes residen en el entorno. Ante la ausencia de actividad disciplinaria por parte del Ayuntamiento, se tramitó la queja y, tras varias gestiones, se formuló **Resolución**, concretada en:

*“RECOMENDACIÓN para que se proceda, sin demoras ni retrasos injustificados, a practicar una inspección en todos los establecimientos de la Plaza objeto de esta queja, a fin de que ajusten sus terrazas de veladores y elementos e instalaciones exteriores a las autorizaciones concedidas, procediéndose, previos trámites legales oportunos, a sancionar las infracciones e incumplimientos que se detecten y ordenando la retirada de todo aquello no autorizado y, en caso de negativa de los obligados, ejecutando subsidiariamente.*

*RECOMENDACIÓN para que, con tal cometido, se proceda a analizar la situación en la que se encuentra la Plaza de las Carabelas con la ocupación que presenta y se acometa un Plan Global de Reordenación que permita de forma racional disponer usos razonablemente compartidos de la Plaza con el respeto a espacios peatonales y ajardinados de calidad, reduciendo el número de veladores, de instalaciones y elementos auxiliares del mercado, comercio y hostelería, a fin de reducir el ruido generado y, con ello, permitir el descanso de los residentes en este entorno.*

*RECOMENDACIÓN para que se valore, en el plano jurídico y técnico, si la Plaza de las Carabelas puede reunir las condiciones de las zonas acústicamente saturadas según se prevé en la normativa vigente, Decreto 6/2012, a fin de proceder en consecuencia.*

*SUGERENCIA para que esta problemática y las soluciones que se demandan sea tratada, en todo caso, con una representación adecuada de la Comunidad de Propietarios promotora de esta queja, con el Alcalde o persona en quien delegue y Policía Local”.*

En cualquier caso, la percepción de la Institución es que **en materia de contaminación acústica se ha producido un avance en relación con la concienciación ciudadana**, que se traduce en un incremento de las acciones de denuncia y lucha por la defensa de los derechos afectados, que, lamentablemente, no se ve del todo correspondida con respuestas eficaces por parte de las Administraciones y poderes públicos. Esto implica que **esa creciente concienciación ciudadana no va acompañada de un mayor esfuerzo por parte de los poderes públicos**, especialmente de los responsables municipales, para dar una respuesta adecuada a las denuncias recibidas, lo que revela que muchos responsables públicos siguen sin ver este problema como una cuestión de defensa y tutela de los derechos de sus vecinos.

### 1.13.2.1.5 Novedades en la normativa de actividades y establecimientos

Lo que mejor ilustra esta realidad que estamos comentando es el debate que se está suscitando en torno al **Decreto 155/2018, de 31 de julio, por el que se aprueba el Catálogo de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía y se regulan sus modalidades, régimen de apertura o instalación y horarios de apertura y cierre**, publicado en el BOJA del 3 de agosto de 2018 y cuya entrada en





vigor se produjo al día siguiente. **La aparición de esta nueva normativa ha provocado el recelo de una parte importante de la ciudadanía**, por los efectos negativos que temen pueda llegar a producir la aplicación del mismo en la salvaguarda de su derecho al descanso. Muestra de ello son las numerosas quejas que se han recibido en la Institución y que demuestran la preocupación de la ciudadanía.

El nuevo Decreto 155/2018 parte de la premisa de que «se precisa también abordar una revisión que permita actualizar la normativa a las demandas municipales, del sector y de la sociedad, de flexibilización y actualización de los formatos de espectáculos públicos y actividades recreativas y tipos de establecimientos públicos donde se desarrollan, con una proyección cada vez más multifuncional así como de adecuación a dichos formatos de los horarios de apertura y cierre a los que se supeditan, por lo que existe una razón de interés general en esta nueva regulación». Sin embargo, aunque se mencionan como fundamento de la norma las demandas de la sociedad y se cita en varias ocasiones el descanso de la ciudadanía, lo cierto es que **han sido las demandas municipales y del sector, las que han prevalecido** en la concepción de los nuevos estándares adoptados, como lo demuestra la protesta habida por parte de diversas asociaciones vecinales por la **escasa participación** que han tenido las mismas en el proceso de elaboración de la norma, que incluso han servido de argumento para la impugnación judicial del Decreto.

Este nuevo Decreto, como ya dijimos en la **Resolución** dictada con ocasión de la queja 16/5658, no solo ha provocado la preocupación de la ciudadanía por la apertura a nuevos formatos de ocio y espectáculos públicos que con la anterior normativa (Decreto 78/2002) no estaban permitidos por la afección acústica que tenían en el entorno, sino también porque **contiene numerosos conceptos jurídicos indeterminados** que serán determinantes a la hora de autorizar esos nuevos formatos de ocio y cuya interpretación queda al albur de las decisiones que adopten los respectivos Ayuntamientos.

A este respecto, llama la atención que numerosos Ayuntamientos, llamados a ser los ejecutores de la norma, hayan expresado públicamente las dudas que les suscita la nueva regulación, manifestando su preocupación por las consecuencias que puedan derivarse de la necesidad de aplicar el mismo de forma inmediata, sin tiempo para que dichas dudas puedan quedar solventadas. No debemos olvidar que aunque el decreto prevea un plazo de 18 meses para que los Ayuntamientos adapten sus ordenanzas a la nueva regulación, ello no implica que la entrada en vigor del mismo quede demorada hasta que se produzca dicha adaptación. **La adaptación de las ordenanzas municipales es una exigencia de seguridad jurídica, pero en absoluto paraliza la aplicación del Decreto.**

En todo caso, aunque esta **Institución mantiene su postura crítica con este Decreto** tal y como fue expresada en la Resolución dictada en la queja 16/5658, partiendo de la base del respeto por las opciones escogidas por el poder público al promulgar una norma reglamentaria, hemos considerado oportuno esperar un tiempo prudencial para conocer qué efectos tiene sobre los derechos de la ciudadanía la aplicación del nuevo Decreto 155/2018 y la materialización de los nuevos formatos de ocio que el mismo permite. Por ello, ni la queja 18/5380, ni la queja 18/7125, fueron admitidas a trámite, aunque **asumimos el compromiso de permanecer vigilantes respecto de su desarrollo futuro.**

### 1.13.2.1.6 Aguas

En materia de aguas hemos tramitado en el ejercicio 2018 diversas quejas relativas, fundamentalmente, a infraestructuras de abastecimiento en casos de prestación deficiente del servicio, así como en lo que afecta a vertidos sin depurar, tema este último que ha sido ampliamente tratado por esta Institución en anteriores Informes Anuales al Parlamento.

Así, por ejemplo, hemos tramitado la queja 18/0287, a la que quedaron acumuladas otras cinco quejas por el mismo asunto, en las que se nos denunciaba la mala calidad del agua en la localidad de Fuente de Piedra, Málaga. La problemática parte, al parecer, de una sobreexplotación del acuífero del que se abastece el pueblo, mediante dos tomas de agua, de las cuales una está completamente agotada y la otra presenta índices elevados de contaminación por cloruro que la hacen inviable para el consumo humano, aunque puede ser utilizada para otras actividades domésticas. A todo ello, hay que sumar que los datos de consumo por habitante demuestran que existe un consumo muy superior a la media de cualquier otro municipio, lo que revela posibles fugas o pérdidas de agua en la conducción desde la fuente hasta el municipio.



Ante tal circunstancia, el Ayuntamiento, con la colaboración de la Diputación Provincial de Málaga, estaba suministrando con camiones cisterna agua potable para el consumo local, como solución momentánea, sin que se atisbara, a juicio de los reclamantes, la adopción de medidas que dieran solución definitiva a este problema a medio o largo plazo. Además, nos denunciaban, que se podría estar poniendo en riesgo la propia supervivencia de la conocida como Laguna de Fuente de Piedra, un importante hábitat para el descanso de algunos animales en sus procesos migratorios, especialmente para los flamencos rosas que constituyen una de las señas de identidad del municipio.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento ha reconocido el problema y nos ha informado de las medidas puestas en marcha para tratar de darle solución. Sin embargo, el propio alcalde nos traslada que *“ante la magnitud de este problema que afecta a los habitantes de este pueblo y dado que este Ayuntamiento carece de medios económicos, personales y técnicos adecuados para resolverlo, se solicitó de la Excm. Diputación Provincial de Málaga que asumiera la prestación del mismo sin que hasta el momento nos conste que se haya adoptado ninguna resolución a este respecto salvo subvencionar a este Ayuntamiento en el coste el suministro de agua mediante cubas”*. A la Diputación Provincial nos hemos dirigido también en petición de informe sin que hasta el momento hayamos tenido respuesta.

La Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio nos ha informado, por su parte, que las competencias legales relativas a este asunto corresponden al municipio, si bien iba a llevar a cabo una investigación para conocer las causas por las que el consumo de la localidad estaba muy por encima de la media, con la incidencia ambiental que ello tiene. A fecha de cierre de este informe anual no hemos recibido la respuesta.

Finalmente, el Ayuntamiento de Fuente de Piedra nos ha enviado un segundo informe por el que nos da cuenta de que la situación del abastecimiento sigue siendo la misma, si bien está ejecutándose la obra para construir una planta desaladora en el municipio *“que en breve esperamos pueda empezar a funcionar”*, y una nueva red de abastecimiento que esperan que permita al menos eliminar las fugas y pérdidas en la red. Además de ello y con la intervención de la referida Consejería y del Instituto Geológico y Minero se está buscando un nuevo punto de captación *“desde el que se pueda suministrar agua en condiciones aceptables para el consumo humano”*, si bien no se está avanzando al ritmo deseado. A fecha de cierre de este Informe Anual, se siguen haciendo gestiones en relación con este asunto, cuyo expediente permanece abierto.

En relación con la [protección de las aguas](#) hemos tramitado también de oficio la **queja 18/0688**, al tener conocimiento por los medios de comunicación de que la Junta de Andalucía “dio por sellado y saneado en febrero de 2008 el vertedero de El Cobre, en Algeciras, que diez años después ha sido objeto de un informe del Instituto Nacional de Toxicología que determina que está contaminando el arroyo de La Cava con grave riesgo para la salud de las personas y de los animales”.

Dirigimos petición de informe a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, que nos respondió que en diciembre de 2008, tras la ejecución del sellado del vertedero, la titularidad de éste había revertido en el Ayuntamiento de Algeciras, si bien el 16 de marzo de 2018, la Junta de Comarca de la Mancomunidad del Campo de Gibraltar había acordado en sesión plenaria la aprobación de un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Algeciras, para asumir las competencias y funciones de gestión y mantenimiento del vertedero.

También se nos informó de que, desde una fecha anterior, la empresa Arcgisa, de la Mancomunidad del Campo de Gibraltar, había asumido la responsabilidad del mantenimiento del vertedero, así como la gestión de los lixiviados, extraídos mediante camión autobomba y gestionados en instalación externa, y que desde principios de año se realizan visitas de seguimiento diarias por la Unidad de Vigilancia Ambiental del Campo de Gibraltar, de la Amaya, con emisión de parte diario donde no se ha vuelto a observar vertidos de lixiviados ni bombeos de recirculación al pozo de surgencia.

Con ello entendimos que el asunto se encuentra en vías de solución, si bien hemos solicitado a la referida Mancomunidad, meramente a título ilustrativo, un informe de la situación actual del vertedero, antes de dar por concluidas nuestras actuaciones en este expediente.



## 1.13.2.2 Obras públicas

### 1.13.2.2.1 Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Durante este año 2018 se han seguido recibiendo en esta Institución un número importante de quejas cuyos promotores denuncian que tras haber sufrido un accidente provocado por deficiencias en la vía pública, se han dirigido al Ayuntamiento de su localidad en demanda de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos, obteniendo en la mayoría de los casos **el silencio como respuesta**.

Aunque esta cuestión afecta a todas las Administraciones públicas, es especialmente significativo en relación con los ayuntamientos, siendo el Ayuntamiento de Sevilla el destinatario de un número importante de las quejas recibidas en esta Institución.

En ese sentido, conviene recordar que el mentado Ayuntamiento adoptó el silencio administrativo como fórmula para la resolución de las reclamaciones de esta naturaleza, siendo la contestación habitual a esta Institución por parte de la Gerencia Municipal de Urbanismo cuando era interpelada por la falta de resolución a las reclamaciones presentadas, considerar que las mismas habían sido objeto de la debida respuesta, toda vez que habían informado a los reclamantes, una vez registrada la reclamación, acerca de “*la fecha de instrucción del expediente, del plazo legal para resolverlo, y el sentido del silencio administrativo si transcurrido el plazo para resolver éste no hubiera recaído resolución expresa*”.

La respuesta obtenida por parte del citado Ayuntamiento trataba de justificar su posición, aduciendo que el número tan elevado de reclamaciones de responsabilidad patrimonial recibidas no resultaba proporcional a los medios materiales y personales de los que disponían para resolver en tiempo y forma.

Nuestra total discrepancia con el hecho de que el Ayuntamiento de Sevilla adoptase como fórmula normal y habitual de respuesta el silencio administrativo, -como ya dimos cuenta en el pasado Informe Anual- nos llevó a dirigirnos al Ayuntamiento trasladándole la **necesidad de dictar respuesta expresa y motivada en los expedientes de responsabilidad patrimonial** que se sometían a su tramitación. Asimismo, le recordamos que tanto la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, como la Ley 4/1999, de 13 de enero, y la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, consideran el silencio como una institución jurídica creada en beneficio de la seguridad jurídica del reclamante, por lo que en ningún caso exime a la Administración de su obligación de resolver, de manera expresa cuantas solicitudes, escritos y reclamaciones puedan recibir de los administrados.

Ejemplo de ello es la resolución que formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el expediente de queja 17/0217, que hubimos de reiterar en los expedientes de la queja 17/2108, queja 17/2238 y queja 17/2290, con el fin de que emitiera una resolución expresa en los procedimientos de responsabilidad patrimonial que se tramitan a instancias de la ciudadanía y que permanecen sin actividad administrativa y, por tanto, presuntamente desestimados, durante meses e incluso años. La **Resolución** era del siguiente tenor literal:

*“RECOMENDACIÓN de que se adopten las medida oportunas con objeto de que el Servicio de Contratación y Gestión Financiera, Sección de Responsabilidad Patrimonial, o el que se considere más idóneo, cuente con todos los medios materiales y personales necesarios para afrontar y tramitar los procedimientos de responsabilidad patrimonial que las personas interesadas planteen ante la Gerencia de Urbanismo de ese Ayuntamiento, dictando resolución expresa en tiempo y forma.*

*RECOMENDACIÓN para que, a la mayor brevedad posible, previos trámites legales oportunos, se dicte la resolución expresa del expediente de responsabilidad patrimonial objeto de este expediente de queja, dando traslado de la misma a la interesada y a esta Institución a fin de que esta ciudadana pueda conocer los motivos que justifican la resolución que finalmente se dicte. Ello, por cuanto el hecho de que haya operado el silencio negativo no vincula, tras la reforma operada por la citada Ley 4/1999, el sentido de la resolución expresa que posteriormente dicte la Administración”.*



Pues bien, tras nuestra resolución, hemos advertido, con satisfacción, que en la mayoría de las quejas recibidas y tramitadas durante este año 2018 sobre esta materia el Ayuntamiento de Sevilla, si bien con cierta dilación, ha resuelto de manera expresa y motivada las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de las personas interesadas. Hemos considerado que no eran necesarias nuevas actuaciones por nuestra parte procediendo al archivo de los expedientes de queja, como se muestra en la **queja 17/0217**.

No obstante, nos parece interesante señalar que **el denominador común de todas estas resoluciones es su sentido desestimatorio**, pues el Ayuntamiento considera que pese a existir un defecto o deficiencia en la vía pública, el accidente sufrido por la víctima se puede evitar si ésta hubiese adoptado la debida diligencia.

Este posicionamiento del Ayuntamiento de Sevilla no está exento de controversia, ya que la doctrina jurisprudencial ha sido cambiante en esta materia. Así, observamos cómo unos años atrás la jurisprudencia mayoritaria situaba a la Administración como responsable de cualquier hecho o acontecimiento en la vía pública en el que hubiese un perjudicado. Sin embargo, esta postura ha ido evolucionando y la jurisprudencia más reciente es más prudente a la hora de declarar la responsabilidad patrimonial de la Administración, considerando que no siempre una deficiencia en la vía pública es sinónimo de responsabilidad e indemnización, sino que también se exige al ciudadano que el daño producido se haya debido a hechos o circunstancias que no se hubiesen podido prever o evitar. Siendo habitual encontrarnos con una declaración judicial de inexistencia de responsabilidad de la administración ante la ausencia de la debida diligencia de la víctima.

No obstante, no se trata de una jurisprudencia uniforme y, en todo caso, la misma varía en función de cuales sean las circunstancias concurrentes en cada caso. Por ello, no deja de ser controvertido para esta Institución que el Ayuntamiento de Sevilla resuelva de forma prácticamente idéntica todos los casos de responsabilidad patrimonial que le son planteados, ya que, aunque es posible que en algunos casos pudiera haber existido falta de diligencia por parte del reclamante. Cuesta asumir que esto sea así en todos los supuestos, especialmente en algunos casos que, objetivamente considerados, parecen ofrecer una evidencia objetiva de que se han producido todos los elementos que deberían dar lugar a la admisión de responsabilidad por parte de la Administración y a la correspondiente indemnización.

La dificultad de comprobar las evidencias concurrentes en cada supuesto sin recurrir a valoraciones periciales obligan a esta Institución a aconsejar a los reclamantes el ejercicio de su derecho de defensa en sede judicial, contando con el debido asesoramiento legal, pese a ser conocedores de que sólo un pequeño porcentaje de las personas que presentan reclamación de responsabilidad patrimonial están dispuestas a asumir los costes y dilaciones que representa cualquier procedimiento judicial.

No podemos dejar de cuestionarnos si la mayoritaria coincidencia de las Administraciones públicas a la hora de recurrir al silencio administrativo y a la desestimación sistemática de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que reciben, no estará relacionada con esa escasa vocación de la ciudadanía por defender sus derechos en la vía judicial y con el deseo de las Administraciones de dilatar en el tiempo el pago de las indemnizaciones que, en su caso, resultarían procedentes.

A continuación, pasamos a señalar aquellas quejas recibida durante este ejercicio en las que ha sido el Ayuntamiento de Sevilla el organismo afectado: **queja 17/0636**, **queja 17/2586**, **queja 17/3708**, **queja 17/5393**, **queja 17/5415**, **queja 17/5567**, **queja 17/5705**, **queja 18/2107**, **queja 18/2284**, **queja 18/2467** y **queja 18/2591**.

Continuando nuestro relato sobre la responsabilidad patrimonial de la administración se han recibido durante este año 2018 otras quejas afectantes a otras corporaciones locales distinta del Ayuntamiento de Sevilla, que ponen de manifiesto que el silencio administrativo no es una práctica habitual solo para el Consistorio hispalense:

- Queja 17/2586, en la que la interesada denunciaba al Ayuntamiento de Rute (Córdoba) por el retraso acumulado en la tramitación y resolución expresa de su solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial, tras la caída sufrida por su hija menor de edad en la vía pública a consecuencia de la inexistencia de alumbrado



público por falta de mantenimiento de éste. A la fecha de redacción de estas líneas, y pese a nuestra insistencia, el Ayuntamiento de Rute mantiene su silencio con respecto a la interesada y con respecto a esta Institución.

- Queja 17/5616, en la que el interesado manifestaba que a finales de mayo de 2015 presentó una reclamación patrimonial en el Ayuntamiento de Estepa (Sevilla), por un accidente ocurrido el 9 de junio de 2014, al caerse tras voltear la tapa de una arqueta de alumbrado público, al ser pisada. La queja se admitió a trámite interesando del citado ayuntamiento la necesidad de resolver, de manera expresa y sin mas dilaciones, la reclamación presentada por el interesado. En este momento, se mantiene el silencio del Ayuntamiento para con esta Institución y el interesado.
- Queja 18/5626, en ésta, la interesada manifestaba que en febrero de 2016 presento ante el Ayuntamiento de Cúllar Vega (Granada), reclamación de responsabilidad patrimonial, sin que su reclamación haya sido resuelta.

### 1.13.2.2.2 Inundaciones

En este apartado nos proponemos dar cuenta de **un tema que genera gran inquietud en esta Institución por los riesgos crecientes que comporta para la integridad de personas y bienes**. Nos referimos a la reiteración de casos de inundaciones en zonas habitadas como resultado de fenómenos meteorológicos adversos, cuya frecuencia e intensidad parecen ir en aumento en los últimos años.

Como cuestión previa hemos de subrayar que existe un amplio consenso en la comunidad científica internacional al considerar que el cambio climático no sólo es una realidad contrastada, sino que es además el responsable del incremento de este tipo de acontecimientos catastróficos, que afectan en mayor medida a unas zonas que a otras, siendo Andalucía una comunidad especialmente vulnerable a sus efectos. **Las inundaciones están cobrando especial importancia por su creciente frecuencia, por su reiteración en periodos cada vez mas cortos y, sobre todo por los importantes daños que producen en personas y bienes.**

Los estudios realizados concluyen que gran parte de esos daños son achacables a la actividad humana, ya que se ha permitido la urbanización de grandes superficies de zonas inundables, al tiempo que ha construido numerosas infraestructuras que interrumpen u obstaculizan los cauces naturales por los que discurren las aguas cuando se producen avenidas que superan las normales.

El encauzamiento de ríos y arroyos para permitir la urbanización de nuevas zonas, cuando se realiza sin las previsiones necesarias para afrontar avenidas extraordinarias de agua, se ha revelado como una de las causas mas directas de que los daños producidos en núcleos urbanos como consecuencia de inundaciones se incrementen exponencialmente y afecten de forma directa a las personas.

Assumiendo que las inundaciones en Andalucía constituyen uno de los principales riesgos de origen climático, tanto desde el punto de vista de la frecuencia con que se presentan, como por las consecuencias que suelen tener, la Junta de Andalucía aprobó, en el año 2002, el Plan de Prevención de Avenidas e Inundaciones en Cauces Urbanos (**Decreto 189/2002, de 2 de julio, por el que se aprueba el Plan de Prevención de avenidas e inundaciones en cauces urbanos andaluces**), que establecía la necesidad de firmar convenios de colaboración con las distintas administraciones públicas, habida cuenta que las competencias sobre la materia están distribuidas entre todas ellas.

Pues bien, transcurridos ya mas de 15 de años desde la aprobación de este Plan y teniendo en cuenta la creciente frecuencia y el grave impacto que las inundaciones están teniendo en los últimos tiempos en nuestra Comunidad, como consecuencia de la aceleración del proceso de cambio climático global, considera esta Defensoría que **ha llegado el momento de revisar las previsiones de este Plan, analizar el grado de cumplimiento y evaluar los cambios que es necesario introducir en el mismo para afrontar las nuevas realidades.**

De la problemática que ilustra este epígrafe son fiel reflejo la **queja 17/1272**, queja 17/6632, queja 17/6634, queja 18/0058 y queja 18/6341.





De entre las quejas citadas, por ser ilustrativa de este problema, vamos a comentar la queja 17/6634, en la que varios residentes en una zona del municipio sevillano de Carrión de los Céspedes exponían que, debido a las fuertes lluvias que se habían producido, habían sufrido inundaciones en sus casas.

Tras solicitar informe del Ayuntamiento afectado, éste considera que la solución al problema radica en una gran inversión para construir la canalización necesaria que evite futuras inundaciones, considerando que la misma debería ser acometida por la Junta de Andalucía, dado su elevado coste, comprometiéndose el citado Ayuntamiento a cofinanciar solo una parte porcentual de la inversión, dada su limitada capacidad financiera.

Interpelada al respecto la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, nos responde señalando que, por la naturaleza de las actuaciones a ejecutar, las mismas se incardinan dentro del ámbito competencial del Ayuntamiento y no de la Comunidad Autónoma. Entendiendo que únicamente sería de competencia autonómica en el supuesto de que la zona inundada e inundable estuviera incluida como punto de riesgo de actuación prioritaria en el Plan de Prevención de Avenidas e Inundaciones en Cauces Urbanos.

Nos encontramos, por tanto, con una situación, desgraciadamente bastante habitual, de desencuentro entre Administraciones públicas, que alegan razones de discrepancia competencial para no asumir responsabilidades que resultan especialmente gravosas para las arcas respectivas.

En todo caso, lo que si resultaba indiscutible es que han transcurrido cuatro años desde que se produjeron las inundaciones y que aún las administraciones no han conseguido llegar a un acuerdo sobre su grado de implicación y participación en la resolución del problema.

Considerando que no podía demorarse por mas tiempo la búsqueda de una solución al problema planteado que eliminase o, cuando menos minimizase, los riesgos potenciales que afectan a un zona del municipio de Carrión de los Céspedes, hemos formulado **resolución** en la que recomendamos a ambas administraciones que, de forma coordinada, *“se realicen por los técnicos de ambas administraciones un estudio del riesgo de inundación que afecta a calle Bordadoras Artesanas de dicho municipio, determinando las medidas preventivas a adoptar y estipulando el grado de participación de cada administración y el calendario de ejecución de las mismas”*.

A este respecto, y dadas las discrepancias que, a nuestro juicio, existen entre ambas administraciones en cuanto a la delimitación de competencias para la ejecución de las medidas que habrán de adoptarse en cumplimiento de esta resolución, nos hemos puesto a su disposición para, si lo consideran oportuno, desarrollar una labor mediadora con objeto de facilitar la búsqueda de un acuerdo que posibilite una resolución favorable de la cuestión planteada.

A la fecha de redacción de estas líneas estamos pendientes de conocer el posicionamiento de ambas administraciones a nuestra Resolución.

### 1.13.2.2.3 Estado de conservación y mantenimiento de las carreteras andaluzas

Otras de las cuestiones que han acaparado un importante número de quejas este año 2018 ha sido aquella en las que numerosas personas, muchas veces constituidas en plataformas de afectados, denuncian el mal estado en el que se encuentra un determinado tramo de carretera, normalmente muy transitado.

Se trata de **carreteras que presentan un mal estado de conservación y mantenimiento**, que carecen de arcén, tienen escasa visibilidad, curvas muy peligrosas, asfalto en mal estado, socavones, etc., y en las que, según las denuncias que nos llegan, no se ha realizado ninguna inversión durante años, sin tener en cuenta que el tránsito de vehículos ha aumentado considerablemente, aumentando por consiguiente el riesgo de accidentes.

En todas estas quejas, sus promotores nos trasladan la **inoperancia de la administraciones frente a estas situaciones de riesgo**, en la mayoría de los casos, tras mucha insistencia consiguen arrancar a la autoridad competente su compromiso para acometer los arreglos necesarios en la carretera, si bien, dicho compromiso no llega a materializarse, al menos en los términos necesarios o acordados.



Podemos citar, a título de ejemplo, la queja 18/1948, **queja 18/4427**, queja 18/5693, queja 18/6521, queja 18/6631, queja 18/6774 y queja 18/6960.

De la quejas señaladas, por el interés de la problemática planteada, así como por las actuaciones desarrolladas desde esta Defensoría, vamos a detenernos en la queja 17/6631; el motivo de la misma era el deficiente estado de conservación y cuidado de los arcenes en las carreteras andaluzas. Situación ésta que resultaba especialmente preocupante si se tenía en cuenta que el vigente Reglamento General de Circulación exige que los usuarios más vulnerables y, en concreto, los peatones y los ciclistas, circulen por ellos cuando se desplazan por carretera.

Se trata de un problema de entidad que merecía la atención y una respuesta rigurosa de las Administraciones Territoriales titulares de las carreteras, singularmente la Administración del Estado, de la Comunidad Autónoma y de las Diputaciones Provinciales.

En consecuencia, formulamos a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda y a las Diputaciones provinciales de las ocho provincias andaluzas la siguiente **Resolución**.

*“SUGERENCIA de que en relación con los arcenes de las carreteras que sean de su titularidad, ya sea mediante la aprobación de un Plan de Actuaciones específico, ya sea mediante actuaciones puntuales, lo siguiente:*

*1.- Que se pade y desbroce la vegetación que invade los arcenes, evitando con ello que los usuarios de éstos, con riesgo para su integridad física y seguridad, invadan el carril de circulación. Asimismo, que se atienda el estado de las raíces de algunas de las plantas anexas a las vías, dado que en algunas ocasiones levantan la capa asfáltica.*

*2.- Que se limpie periódicamente la suciedad que acumulan los arcenes, especialmente en aquellos casos en que se acumulan restos de materiales (tales como áridos) que pueden generar riesgos para ciclistas y peatones.*

*3.- Que se retiren señales provisionales de obras y señales y elementos permanentes colocados en los arcenes, ya que obliga a sus usuarios a salir de éste, y se proceda a colocarlas, mediante soportes adecuados, fuera del mismo.*

*4.- Que se reparen grietas, desniveles y socavones en los arcenes, especialmente en aquellos casos de especial gravedad por el tamaño de aquéllos.*

*5.- Que con motivo de obras de reparación o adecentamiento de carreteras, se incluya también la obligación de acometer la reparación y mejora de los arcenes, ya que es frecuente que cuando se repara una carretera no se haga lo mismo con el arcén”.*

La Sugerencia formulada ha sido aceptada por todos los organismos implicados, quienes han tomado conciencia de la problemática planteada, aportando soluciones.

#### 1.13.2.2.4 Otras cuestiones

Otros asuntos que han centrado el interés de las quejas relativas a esta materia han versado sobre el deficiente estado de conservación de algunas calles de determinados municipios. En este apartado, hemos de incluir aquellas denuncias motivadas por los daños producidos en el acerado y que se extienden a determinadas viviendas, como consecuencia del desarrollo radicular del arbolado viario.

Fiel reflejo de esta problemática son la **queja 16/2648**, **queja 17/1539**, **queja 18/0324**, **queja 18/0353**, **queja 18/5289** y queja 18/6279.

También merecen ser citadas aquellas quejas en las que los interesados denuncian el mal estado del camino de acceso a sus viviendas, que en algunos casos resulta intransitable, situación que se está viendo agravada como consecuencia de los últimos temporales de lluvia que están afectando a nuestra Comunidad Autónoma. Muestra de estas quejas son la queja 18/2133, queja 18/2668, queja 18/6583 y queja 18/6516.



## 1.13.3 Actuaciones de oficio y Resoluciones no aceptadas

### 1.13.3.1 Actuaciones de oficio

- **Queja 18/0688**, dirigida a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, a fin de conocer la situación en la que se encuentra el **vertedero de El Cobre**, en la ciudad de Algeciras (Cádiz), por posible contaminación de aguas subterráneas.
- **Queja 18/0885**, dirigida al Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz), a fin de conocer la **retirada de los contenedores de aceite usado doméstico** en el municipio.
- **Queja 18/0886**, dirigida a la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA), a fin de conocer la problemática que representa el indebido **depósito en los inodoros de residuos** como toallitas húmedas, bastoncitos, etc. y los daños que provocan en las tuberías de saneamiento.
- **Queja 18/1037**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, a fin de conocer los motivos por los que la ciudad de Sevilla no cuenta con contenedores de proximidad para el **depósito del aceite vegetal doméstico usado**.
- **Queja 18/1197**, dirigida al Ayuntamiento de Málaga, con objeto de conocer la situación en la que se encontraba un arroyo, en la zona de Los Asperones, en Málaga, por la cantidad de **basura acumulada**.
- **Queja 18/7252**, dirigida al Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), sobre la continua **rotura de unas conducciones de agua**.
- **Queja 18/7355**, dirigida al Ayuntamiento de Granada, a fin de conocer qué medidas ha puesto en marcha el Ayuntamiento de Granada para reducir el nivel de **contaminación atmosférica** y, en su caso, de las previsiones que tenga a corto y medio plazo para dar solución a este problema.

### 1.13.3.2 Resoluciones no aceptadas

- Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes de un establecimiento hostelero, incluyendo el incumplimiento de horarios, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Bormujos en el curso de la **queja 13/0150**.
- Resolución relativa al grado de eficacia en la ejecución de las resoluciones dictadas en expedientes sancionadores por instalación de terrazas en negocios de hostelería, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 14/4886**.
- Resolución relativa a la peligrosidad de una rampa de acceso a la playa, que provocaba caídas, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) en el curso de la **queja 15/0059**.
- Resolución relativa a la deficiente actividad municipal para controlar ruidos de carga y descarga de un establecimiento comercial en una zona residencial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz) en el curso de la **queja 15/1075**.
- Resolución relativa a la apropiación indebida de un bien comunal y destrucción parcial de un pozo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Huércal-Overa (Almería) en el curso de la **queja 15/2150**.
- Resolución relativa a la falta de impulso municipal a un expediente de investigación sobre titularidad de un camino público, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cantillana (Sevilla) en el curso de la **queja 15/5459**.
- Resolución relativa a los ruidos por tenencia de animales domésticos en el patio de una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla) en el curso de la **queja 16/0064**.



Con posterioridad al cierre de la queja, el Ayuntamiento ofreció explicaciones complementarias por las que estimamos aceptada la resolución. Con posterioridad al cierre de la queja, el Ayuntamiento ofreció explicaciones complementarias por las que estimamos aceptada la resolución.

- Resolución relativa a la falta de respuesta a una petición de acceso a un expediente administrativo sobre autorización de una romería, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 16/0594.
- Resolución relativa a la incidencia de una terraza de veladores situada a la entrada de una vivienda y la consiguiente generación de ruido y molestias a sus residentes, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) en el curso de la **queja 16/1228**.
- Resolución relativa a la inactividad municipal por el ruido generado por un establecimiento hostelero con música e insonorización deficiente, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Pegalajar (Jaén) en el curso de la **queja 16/2248**.
- Resolución relativa a la situación creada ante la existencia de tuberías en un solar privado que provocaron daños a una vivienda cueva debido a las obras para abastecimiento de agua potable, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Purullena (Granada) en el curso de la **queja 16/3291**.
- Resolución relativa al ruido proveniente de actuaciones musicales en vivo que se producen en un chiringuito de una playa de Punta Umbría, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva) en el curso de la **queja 16/4056**.
- Resolución relativa al incumplimiento, por parte de la Junta de Andalucía, de los compromisos asumidos, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Nerva (Huelva) en el curso de la **queja 16/4386**. A esta queja se acumuló la 16/0916 en la que se planteaba la falta de respuesta a escritos que había dirigido a las administraciones afectadas una asociación ecologista por esta misma cuestión.
- Resolución relativa a un establecimiento hostelero con música y terraza, en el que se celebran conciertos en vivo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) en el curso de la **queja 16/4580**.
- Resolución relativa al ruido proveniente de establecimientos hosteleros debido al alto volumen de aparatos musicales, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga) en el curso de la **queja 16/5048**.
- Resolución relativa al incumplimiento, por parte de establecimientos hosteleros, del número de veladores y otros problemas medio ambientales en la zona de la Alameda de Hércules, en Sevilla, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 16/5205**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla) a un escrito que le dirigió una asociación protectora de animales, dirigida a la citada Alcaldía-Presidencia en el curso de la queja 16/5838.
- Resolución relativa a la falta de respuesta a un escrito presentado por una asociación protectora de animales, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 16/5862.
- Resolución relativa a los elevados índices de ruido provenientes de la terraza de veladores de un establecimiento hostelero que incumple los horarios de cierre con música en directo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) en el curso de la **queja 17/0210**.



- Resolución relativa a la inactividad municipal ante las denuncias presentadas contra un establecimiento hostelero con música y terraza de veladores, que podría haber manipulado el limitador, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva) en el curso de la **queja 17/2589**. Con posterioridad al cierre de la queja, el Ayuntamiento ofreció explicaciones complementarias por las que estimamos aceptada la resolución.

## 1.14 Urbanismo y Ordenación del territorio

### 1.14.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.14.2.1 Urbanismo

##### 1.14.2.1.1 Planeamiento urbanístico

Entre las cuestiones planteadas, retrasos en la aprobación de instrumentos de planeamiento; disconformidad con determinaciones contenidas en ellos; demandas de **modificación**; destacamos la iniciativa que, de oficio, impulsamos, **queja 18/2420**, para que la **evaluación del impacto en la salud de los instrumentos de planeamiento** sea efectuada en todos los casos por la importancia que conlleva para la ciudadanía.

Con tal finalidad, nos dirigimos a las consejerías de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y a la de Salud, así como a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) para conocer si los ayuntamientos están confeccionando y enviando el documento con la valoración del impacto en la salud que deben redactar con motivo de la tramitación de los planes urbanísticos, y si la propia Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio está elaborando el informe de evaluación en salud, tal y como es preceptivo.

En primer lugar, recibimos la respuesta de la Viceconsejería de Salud que señalaba que deben distinguirse dos situaciones. A saber, los instrumentos de planeamiento general y sus innovaciones que afecten a la ordenación estructural, en los que la solicitud de informe de evaluación del impacto en la salud (EIS) corresponde a las comisiones provinciales de ordenación urbanística, y los instrumentos de planeamiento general y sus innovaciones que no afecten a la ordenación estructural e instrumentos de planeamiento de desarrollo, en los que la solicitud de informe EIS la realizan los ayuntamientos.

En el primer caso, se añadía que la administración sanitaria está siempre representada en las comisiones provinciales por lo que se vigila que el EIS haya sido confeccionado paralizando el procedimiento de aprobación del planeamiento en caso contrario ya que tiene carácter preceptivo y vinculante y en el segundo caso, se informaba que también se están confeccionando por los ayuntamientos y remitiendo a la Consejería de Salud los documentos citados. En cualquier caso, se aclara que la consejería competente en materia de urbanismo debe emitir un informe preceptivo y vinculante en el que, entre otras cuestiones, se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos por lo que, en caso de ausencia de EIS, informa negativamente hasta que se subsana dicha deficiencia.

Por último, se informaba que se está realizando una labor divulgativa de la importancia de evaluar el impacto en la salud en los instrumentos de planeamiento que se ha traducido en diversas reuniones con personal técnico de urbanismo que, además, ha participado en jornadas y conferencias al respecto.

Por su parte, la Consejería de Salud está elaborando el informe de evaluación en salud que establece como preceptivo la Ley de Salud Pública de Andalucía y se compartía nuestra preocupación sobre la conveniencia y necesidad que tienen las administraciones públicas de actuar con el objetivo de optimizar los factores modificables de salud a través, entre otros, de la generación de entornos saludables en nuestras poblaciones.

Las respuestas de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y de la FAMP, en términos generales, vinieron a corroborar y confirmar los datos antes aportados por la Administración sanitaria. En conclusión, nos encontramos ante una situación positiva en la que **las consejerías afectadas y los ayuntamientos**, en el marco





de sus competencias respectivas, **están elaborando con carácter general los documentos preceptivos y vigilando que la evaluación del impacto en la salud en los instrumentos de planeamiento sea una realidad en pro de la salud de nuestra ciudadanía**, cuya protección constituye un derecho constitucional y estatutario.

Tramitamos la **queja 16/0144**, ante la ausencia de respuesta del Ayuntamiento de Utrera a una solicitud de **modificación de plan especial**, en la que finalmente formulamos Recomendación para que se resolviera en el sentido que se estimara procedente pero sin demoras la solicitud de la persona interesada. Esta Recomendación fue aceptada por parte municipal, dando cuenta de los trámites habidos ante la solicitud de la entidad representada por la persona reclamante.

En la queja 16/0110 se denunciaba la existencia de **calles de uso privado en pleno casco urbano** de Sevilla, en las que los vecinos tienen llaves de cancelas que impiden la comunicación entre un lugar y otro. Señalaba que su aspecto es tan normal como cualquier otra, aunque sin ningún aviso para los peatones de que las calles no tienen salida porque encontrarán una intersección con pequeños jardines y una cancela cerrada. Dichas calles, al parecer, no forman parte de ninguna urbanización cerrada, por lo que el afectado expresaba su disconformidad con que se impidiera el paso a los transeúntes que no disponen de la llave de la que sí disponen los vecinos de los bloques circundantes.

Por ello, en nuestra petición de informe inicial, solicitamos al ayuntamiento que nos indicara si las mencionadas calles ... son vías de uso público y, de ser así, que nos aclarara las causas de la existencia de las cancelas a las que aludía el reclamante, así como si se encuentran autorizadas por parte municipal.

Tras varias actuaciones y recepciones de informe, finalmente remitimos al Ayuntamiento de Sevilla **Recomendación** de que, sin nuevas demoras y en caso de persistir la situación descrita, la alcaldía diera las instrucciones oportunas para que, en observancia de lo dispuesto en el artículo 6.6.14.5 del vigente PGOU, se proceda a la restauración de la legalidad urbanística de forma que queden eliminados los obstáculos no autorizados que impiden el libre paso de personas por las calles ... de esta capital.

Recibimos respuesta municipal en la que se reconoce que, al fondo de dichas calles, existe una zona ajardinada transversal, a la que debe asegurarse el acceso general público, lo que según el ayuntamiento se puede efectuar. Ello es cierto, pero el objeto de nuestra Resolución era la pretensión de poder atravesar desde una zona a otra sin tener que volver sobre sus pasos, lo que pretendía la persona reclamante, lo que pese a nuestras gestiones, sigue sin resultar posible. Ello ha determinado la inclusión de esta queja en el presente Informe Anual al no poder considerar que haya sido aceptada nuestra Resolución.

#### 1.14.2.1.2 Disciplina urbanística

Con una extensa y compleja tramitación, hemos concluido la **queja 15/0225** en la que la persona afectada denunciaba la **pasividad** que se estaba mostrando por parte del Ayuntamiento de Sevilla ante posibles **infracciones urbanísticas** que le estaban ocasionando, en su domicilio, graves problemas y molestias. Lo cierto es que, finalmente, se formuló Recomendación para que, conforme al modelo constitucional de administración al servicio de la ciudadanía, se realizaran, si no se habían efectuado aún, cuantas actuaciones fueran necesarias para que el procedimiento de protección de la legalidad urbanística y de restablecimiento del orden jurídico perturbado incoado fuera objeto del debido impulso en su tramitación. Finalmente se ha ordenado la demolición de las obras no ajustadas a licencia, por lo que entendemos aceptada nuestra Resolución.

También data del año 2015 la queja 15/1415, en la que asimismo se denunciaba la **ejecución de obras sin licencia ni intervención municipal**, lo que nos obligó a formular al Ayuntamiento de Valle de Abdalajis (Málaga) **Recomendación** de que, sin nuevas demoras, en caso de no haberlo realizado ya, se procediera a investigar la situación de los terrenos en cuestión a fin de determinar su titularidad y, en el supuesto de acreditarse su condición de dominio público y que han sido objeto de apropiación en beneficio privado, se llevara a cabo, previos los trámites legales oportunos, su recuperación, sin perjuicio de las consecuencias que, en materia de disciplina urbanística, de ello puedan derivarse. En este caso, el ayuntamiento no ha dado respuesta a nuestra Resolución lo que ha



determinado la inclusión del expediente en este Informe Anual.

Igualmente había formulado numerosas denuncias de presuntas infracciones urbanísticas ante el Ayuntamiento de Carboneras (Almería) la persona reclamante de la queja 16/1230, por lo que interesamos que, por parte de los servicios técnicos municipales, se verificaran las posibles **infracciones urbanísticas denunciadas en el edificio** y, en caso de resultar procedente, informando de ello al reclamante y a esta Institución, se incoaran los respectivos expedientes de disciplina urbanística y sancionador por tales vulneraciones de la legalidad urbanística. En una primera respuesta, se nos exponía la precaria situación que, en cuanto a dotación de personal técnico en materia de urbanismo, había afectado a ese ayuntamiento, lo que habría determinado la prescripción de la mayoría de los hechos denunciados por resultar anteriores al año 2012.

A raíz de la respuesta recibida, volvimos a dirigirnos al ayuntamiento, pues deseábamos conocer los datos en los que se sustentaba su contestación en el sentido de que dichas infracciones por obras sin licencia se encuentran prescritas, toda vez que ignoramos la fecha en la que ese Ayuntamiento tiene constancia de su conclusión, de las denuncias formuladas y, en base a su carácter leve o grave, la fecha en que se habría producido dicha prescripción.

Ya no obtuvimos contestación por lo que se formuló al ayuntamiento **Recomendación** para que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias para que las denuncias de posibles irregularidades urbanísticas formuladas en este caso fueran objeto del debido impulso en su tramitación, aportando datos concretos y verificables sobre la señalada prescripción de las infracciones urbanísticas, así como para que la alcaldía dictara las instrucciones oportunas tendentes a evitar nuevas situaciones de prescripción en expedientes de restauración de la legalidad urbanística, impidiendo la inaplicación y vulneración del planeamiento urbanístico que, en su día, se aprobó definitivamente para la debida ordenación del municipio.

En la respuesta municipal a nuestra Resolución consideramos que se reconocía la posible concurrencia de las infracciones denunciadas por parte del interesado, aclarando las razones por las que, a juicio municipal, se encuentran prescritas y determinan la imposibilidad de medidas de protección de la legalidad urbanística lo que, en principio, no resultaba cuestionable por parte de esta Institución. Sin embargo, no se nos comunicaba medida alguna de la Alcaldía tendente al cumplimiento de nuestra Recomendación de que dictaran las instrucciones oportunas encaminadas a impedir nuevas situaciones de prescripción en expedientes de restauración de la legalidad urbanística a fin de evitar la inaplicación y vulneración del planeamiento urbanístico. Por tanto, debemos incluir este expediente de queja en el presente Informe Anual.

Con una larga tramitación igualmente, hemos concluido en este ejercicio, la queja 14/1422, que hemos venido gestionando ante la Diputación Provincial de Málaga por la **no ejecución de la orden de obras de demolición de una construcción** que invadía parte del dominio público de la carretera provincial MA-3201. Lo cierto es que la ejecución de la demolición sufrió una gran demora por las dificultades padecidas para obtener la autorización judicial necesaria. Finalmente, ello se consiguió y la parte de la construcción que invadía el dominio público resultó demolida cesando las molestias y peligro que conllevaba.

Podríamos mencionar varios casos más en los que, tras nuestra intervención, los ayuntamientos han procedido a impulsar la ejecución, por otra parte obligada, de las órdenes de ejecución de obras que habían dictado. Citamos al respecto la queja 15/3286, en la que se denunciaba la obstaculización y privatización de un acceso público a la playa en el término municipal de Estepona, sin que por parte del ayuntamiento se realizaran actuaciones efectivas tendentes a evitarlo. Nuestra intervención ha concluido tras conocer que, aunque el paso de peatones es libre, se ha permitido, concediendo la correspondiente autorización, a la comunidad de propietarios para la instalación de una barrera que permita controlar, aunque no impida totalmente, por razones de seguridad, el acceso de vehículos.

Ya entrando en el ámbito de los deberes municipales de garantizar que los propietarios de inmuebles, terrenos e instalaciones cumplan con su obligación de mantenerlos en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato, podemos afirmar que constituyen un importante volumen de todas las quejas que nos llegan en materia de urbanismo y resultan formuladas, en su mayoría, por personas propietarias colindantes a estos inmuebles que sufren las consecuencias negativas, perjuicios y molestias, así como **inseguridad e insalubridad, que se derivan**



## del abandono de inmuebles cercanos a sus domicilios.

En muchas ocasiones, tras la tramitación de nuestros expedientes de queja, se han resuelto favorablemente estas situaciones, bien sea porque los propietarios, tras requerimiento municipal, asumen sus obligaciones o porque se realizan las obras de forma subsidiaria por la administración a costa de los obligados. Por tanto, vamos a aludir a tres casos que pueden resultar representativos de estos supuestos.

En la queja 16/5289 se nos planteaba la ausencia de cumplimiento de los deberes de **conservación de un inmueble con un importante valor patrimonial**, así reconocido, en el casco histórico de Huelva, finalmente declarado en situación de ruina pero con el deber de conservar algunos de sus elementos arquitectónicos más significativos.

En una primera información municipal se daba respuesta a las distintas cuestiones planteadas por una asociación relativas al inmueble sito en C/ ... . Tales cuestiones eran las relativas al grado de catalogación de la edificación y su “reducción”, la relativa al cambio de criterio alegado en la consideración de ruina de la edificación, la falta de difusión del expediente de ruina del edificio, la cuestión relativa a la solicitud de paralización del expediente de ruina, las posibles responsabilidades sobre el estado de la edificación y, finalmente, las cuestiones relativas a la aplicación de ayudas y beneficios a edificios catalogados.

Esta información motivó distintas alegaciones de la asociación reclamante y que, por nuestra parte, hiciéramos llegar al ayuntamiento nuestro pesar por el hecho de que un edificio de tanta relevancia, desde una perspectiva arquitectónica, no hubiera sido posible conservarlo por el deterioro que se ha ido produciendo con el paso del tiempo y la ausencia, por los motivos que fuera, de una conservación adecuada y manifestábamos que, al menos, sería muy deseable que se procediera a la reparación de la fachada y a que, entre tanto, se propusiera un sistema de estabilización temporal de la misma.

Creíamos muy lamentable que, con los instrumentos jurídicos y técnicos municipales disponibles, un inmueble incluido en el Catálogo de Edificios y Elementos de Interés de Huelva, en el PGOU de 1999 con grado de protección 2, no hubiera podido ser conservado pese a que, inicialmente, los propios técnicos no consideraban que se encontrara en ruina y que hubiera bastado una orden de ejecución de obras adecuada, de la que se hubiera realizado un seguimiento eficaz, para evitar su declaración de ruina.

Ello determinó que formuláramos al ayuntamiento **Recomendación** de que ante el riesgo evidente de un grave deterioro de la fachada, se procediera, con carácter urgente y previos los trámites legales oportunos, a ejecutar las medidas ordenadas por la vía de su ejecución subsidiaria o, al menos, se impusieran, también previos los trámites legales oportunos, multas coercitivas para obligar a la propiedad a cumplir lo ordenado.

Por el Ayuntamiento se dictó Decreto por el que, en síntesis, se ordenó a la propiedad que, en un plazo de quince días aportara proyecto descriptivo de las medidas de seguridad que garanticen la colocación de un sistema de estabilización temporal de la fachada y de arriostramiento y apeo para su montaje en un plazo de siete días, imponiéndose hasta diez multas coercitivas en caso de incumplimiento de lo ordenado. Entendimos que este Decreto suponía la aceptación de la Recomendación formulada por esta Institución por lo que concluimos nuestras actuaciones.

Otro expediente relevante lo constituye la queja 16/2555 en la que la persona interesada nos exponía que venía sufriendo las consecuencias desde hace más de seis años del estado de **degradación e insalubridad de la vivienda colindante con la suya**, en la localidad de Coria del Río, con filtración de agua hasta el punto de inundación con afectación de instalación eléctrica, mobiliario, etc. y de los insoportables olores generados por las aguas fecales.

Señalaba que el inmueble aldaño se encontraba en un estado de deterioro, incluso estructural, que suponía peligro físico para las personas que lo habitaban y así constaba en el ayuntamiento que se había pronunciado al respecto en expediente de orden de ejecución y otros en los que se ordena el inmediato realojo de las personas que habitan la vivienda y el traslado a asuntos sociales para que procedan, dada la situación económica de las mismas y sus estados de salud, a acometer las necesarias obras de rehabilitación.



En nuestra petición de informe, interesamos al ayuntamiento que se nos indicaran las actuaciones municipales, concretando las razones por las que no se había dado cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 128/2015, de 26 de enero, que ya entonces ordenaba el desalojo inmediato del inmueble por el riesgo de derrumbe que presentaba. Exponíamos que el paso del tiempo sin la adopción de estas medidas cabía suponer que no hubiera hecho más que agravar la situación del inmueble, con lo que el riesgo para las personas que lo habitan y los perjuicios para los colindantes hacían precisa una actuación efectiva por parte municipal para evitarlo.

Por parte municipal se nos remitieron informes de las dificultades que estaban padeciendo para poder proceder al realojo de los residentes en el inmueble en mal estado y poder abordar las obras precisas en él, pero lo cierto es que no pudimos apreciar avances significativos que nos permitieran concluir que la situación podría resolverse con la urgencia que el caso exigía, por lo que, tras recordar al ayuntamiento el deber legal de observar los artículos 155 y 158 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, que establecen las actuaciones que corresponden a los municipios ante la situación de ruina de un inmueble con el agravante de que, al encontrarse habitado, puede suponer un grave riesgo para la integridad física de sus moradores, formulamos **Recomendación**.

En ella recomendamos que, sin nuevas demoras, previo realojo de sus posibles moradores, se llevaran a cabo de forma subsidiaria por parte del ayuntamiento las obras que procedan en el inmueble situado en la calle..., de forma que pase a encontrarse en las adecuadas condiciones de conservación, seguridad, salubridad y ornato, cesando de esta forma asimismo los graves perjuicios y molestias ocasionadas a los vecinos de los inmuebles colindantes. El ayuntamiento, pese a nuestras posteriores gestiones, no dio respuesta a esta Resolución por lo que nos hemos visto obligados a la inclusión del expediente en este Informe Anual.

En este apartado de conservación de inmuebles, queremos aludir, para finalizar, a dos expedientes incoados de oficio por esta Institución tras tener conocimiento del **estado de abandono de solares**, con la peligrosidad e insalubridad que de ello se deriva. Así, en la **queja 17/4588**, tuvimos conocimiento de la situación de abandono de un solar en la ciudad de Almería. Tras nuestra intervención, se nos dio cuenta de los trámites habidos en el procedimiento de ejecución forzosa, en el que se habían impuesto hasta 7 multas coercitivas, añadiendo que la policía local emitió informe en el que se manifestaba que el solar en cuestión actualmente se encuentra totalmente cerrado con un muro de obra, lo que impide tanto su utilización como aparcamiento, como el depósito de basuras y escombros.

Similar situación afectaba a un solar existente en la ciudad de Málaga, que se venía utilizando como vertedero ante la pasividad municipal para evitarlo, por lo que abrimos la **queja 18/0834**. En el amplio y documentado informe municipal remitido, se nos daba cuenta de los diversos expedientes incoados y en tramitación con respecto a solares de la zona, alguno de los cuales ya se encontraba archivado tras darse cumplimiento a la orden de ejecución. Se añadía que, ante nuevas denuncias de que los solares pueden volver a encontrarse en deficientes condiciones de conservación, se procedería a incoar expedientes, que han ascendido a 32. Se finalizaba manifestando que se tenía previsto volver a inspeccionar la zona y, en caso necesario, se emitirían las órdenes correspondientes.

Así las cosas, estimando que el ayuntamiento venía ejerciendo adecuada y eficazmente sus competencias en orden a que los propietarios de solares los mantengan en las adecuadas condiciones de conservación, concluimos nuestra intervención.

### 1.14.2.1.3 Gestión urbanística

En esta materia nos han llegado reclamaciones variopintas, como incumplimientos de convenios urbanísticos; falta de reconocimiento de derechos a propietarios encuadrados en entidades urbanísticas de conservación; falta de impulso a proyecto de reparcelación; imposibilidad de algunos propietarios de asumir los gastos de urbanización que les corresponden; no desarrollo de unidad de ejecución con imposibilidad de disfrutar del aprovechamiento correspondiente; etcétera.

No obstante, en lo que se refiere ya a los problemas que se derivan de las urbanizaciones particulares, bien sea por tener un origen irregular o por no estar concluidas sus infraestructuras, resulta relevante la **queja 16/3806** que incoamos de oficio tras trasladarnos la Fiscalía de Medio Ambiente datos relativos a una incipiente **parcelación**



ilegal en el término municipal de Morón de la Frontera. Por parte municipal, se informó al fiscal delegado de medio ambiente que, respecto a la infracción de parcelación, se había incoado procedimiento de protección de la legalidad urbanística para la reposición de la realidad física alterada y procedimiento sancionador por parcelación urbanística en suelo no urbanizable de especial protección y, asimismo, se habían incoado los correspondientes procedimientos de protección de la legalidad urbanística respecto de cada uno de los lotes no prescritos.

Por ello, nuestra intervención se centró en interesar al ayuntamiento, sin entrar en las cuestiones que pudieran encontrarse afectadas por procedimientos judiciales, en que, por parte municipal, se actuara con eficacia para evitar estas graves infracciones al suelo protegido por sus valores ambientales y singularmente, respecto de las personas o presuntos promotores de la parcelación original, informamos que, en su día, esta Institución acordó con la fiscalía instar a que este tipo de hechos fueran puestos en conocimiento de la Agencia Tributaria por sí, como consecuencia de tales actuaciones, se hubiera generado un enriquecimiento o incremento patrimonial sujeto a tributación y no hubiera sido conocido por dicha Agencia a los efectos procedentes.

En consecuencia, instábamos al ayuntamiento a que diera cuenta a la Agencia Tributaria de los datos de que disponga relativos a la parcelación inicial y de sus promotores a fin de que fueran investigados los posibles ingresos patrimoniales no declarados a efectos fiscales.

Por parte municipal se nos respondió a que *“La indicación de dar cuenta a la Agencia Tributaria se considera innecesaria dado que se supone que la Agencia Tributaria tiene conocimiento de estos datos, ya que se encuentran dados de alta en el catastro”*.

Por ello, tuvimos que expresarle que, con independencia de que los inmuebles se encuentren dados de alta en el catastro, lo que se pretende con el acuerdo adoptado en su día es que se facilite a la Agencia Tributaria información selectiva y singularizada que les permita identificar con facilidad y a la mayor brevedad posible (para evitar posibles prescripciones de infracciones tributarias) a los promotores de las parcelaciones ilegales, con objeto de conocer si, como consecuencia de estas operaciones ilícitas, que tan gravemente lesionan los valores naturales de nuestro territorio, se ha producido un enriquecimiento que deba tributar como hecho imponible, de acuerdo con las normas tributarias.

Con tal finalidad, formulamos al Ayuntamiento de Morón de la Frontera **Sugerencia** con base a las **conclusiones** de la II Jornada de Coordinación del Defensor del Pueblo Andaluz y la Red de Fiscales Medioambientales de Andalucía y según lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, sobre el deber de facilitar información a la Agencia Tributaria de toda clase de datos, informes, antecedentes y justificantes de trascendencia tributaria.

A tales efectos sugerimos que, en lo sucesivo, cuanto tenga conocimiento ese ayuntamiento de que algún promotor lleva a cabo una parcelación ilegal, lo ponga en conocimiento, a los efectos oportunos, de la Agencia Tributaria, actuando de la misma manera cuando, sin ser promotor de la urbanización, algún ciudadano, promueva y/o construya una parcelación ilegal y ejecute una edificación sobre la misma, pues con independencia de que figuren en las revisiones catastrales que periódicamente se llevan a cabo, al tratarse de actos jurídicos no registrables, la Agencia Tributaria tiene serias dificultades para identificarlos a tiempo, con objeto de que, si procede, asuman las correspondientes cargas tributarias al constituir, tanto la adquisición de las parcelas como construcción de las edificaciones, hechos imponibles susceptibles de tributación.

Tras las diversas actuaciones realizadas, nuestra Resolución no ha sido contestada, por lo que hemos procedido a incluirla en este Informe Anual.

#### 1.14.2.1.4 Regeneración urbana, responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

Incluimos en este apartado cuestiones varias que, en relación con el urbanismo, se nos han hecho llegar por parte de la ciudadanía.

En la **queja 17/3846** se nos exponía el **progresivo deterioro del casco histórico de Guadix**, señalando que, contrariamente a lo anunciado por el ayuntamiento con ocasión de un expediente de queja en octubre de 2014 en





el sentido de que se realizarían obras de regeneración urbana en la zona, lo cierto es que avanzado el año 2017, estas no se habían realizado ni, al parecer, existían previsiones al respecto.

Tras varias gestiones, el Ayuntamiento de Guadix, ya en septiembre de 2018, nos daba cuenta de que se dispone de un proyecto de remodelación integral del Barrio Latino que asciende a casi 600.000 euros y que cuenta con el informe favorable preceptivo de la comisión provincial de patrimonio histórico. Se pretende financiar a través de programa de planes provinciales de obras y servicios y abarca la remodelación de todas las calles del citado barrio. Finalmente se añadía que, de todas estas actuaciones, se viene informando regularmente a la asociación de vecinos y que, a partir del mes de octubre, comenzarán a redactar los pliegos de contratación para la adjudicación de las obras en esa zona de la ciudad.

Así las cosas, sin perjuicio de los trámites que restan, que demorarán aún algún tiempo el comienzo de las obras anunciadas, cabía estimar que nos encontramos ante un asunto en vías de solución toda vez que, con dichas obras, se dará respuesta positiva a las demandas del vecindario para que sean subsanadas las deficiencias que, en la actualidad, presenta.

En materia de responsabilidad patrimonial, hemos cerrado en este ejercicio la queja 15/1685, en la que la persona reclamante nos exponía que su vivienda estaba agrietada, con baldosas y azulejos rotos y molduras despegadas, lo que atribuía a un desplazamiento del terreno de la calle donde reside, sin que el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera afrontara su reparación.

La administración municipal nos remitió informe técnico en el que se concluía que los daños de la vivienda del reclamante no están originados por las redes públicas, a pesar de lo cual se habían realizado diversas mejoras en la propia red y en el pavimento. Sin embargo, el afectado seguía alegando que los daños en su inmueble eran atribuibles al mal estado de las redes públicas.

Ello nos llevó a formular **Recomendación** al ayuntamiento para que, sin más demoras, por parte de los servicios técnicos municipales, se verifique si el origen del problema de la vivienda del afectado se encuentra en el mal estado de las redes públicas, comprobándose si existen puntos de las mismas no analizados en el anterior informe técnico emitido sobre este asunto. En el caso de que se confirme la existencia de filtraciones de las redes, se deberá proceder a su reparación, así como de los daños causados a los inmuebles por su mal estado de conservación.

Esta Resolución no ha sido objeto de respuesta por parte municipal, lo que nos ha obligado a la inclusión de este expediente en el presente Informe Anual.

Como ya exponíamos en nuestra introducción, no son pocas las quejas que nos llegan por la negativa municipal a dar respuesta a las solicitudes de información urbanística que formula la ciudadanía. Lo cierto es que nuestras peticiones de informe normalmente motivan que los ayuntamientos subsanen esta anomalía y atiendan las peticiones citadas.

En cualquier caso, nos parecen especialmente reseñable en este aspecto las actuaciones llevadas a cabo en la **queja 17/5392**. La persona reclamante nos exponía que, de forma reiterada y a través de diferentes medios, venía solicitando **información urbanística relativa a un expediente de licencia de obras** tramitado por el Ayuntamiento de Isla Cristina por entender que, debido a la situación procesal en que se encontraba el PGOU de esa población, no era posible autorizar la construcción en la parcela en cuestión.

El caso es que, siempre según el reclamante, a pesar de que la normativa urbanística reconoce la acción pública en la materia, el ayuntamiento venía negándole la condición de interesado en dicho expediente y, por consiguiente, el acceso a la información urbanística pretendida.

Dado que, a pesar de nuestra intervención, el ayuntamiento negaba la condición de interesado al reclamante, tuvimos que formular **Recomendación** de que se le facilitara el acceso a la documentación urbanística solicitada con el único límite de aquellos datos confidenciales que se puedan advertir en ella por parte de los servicios técnicos municipales, reconociendo su condición de interesado en el procedimiento de concesión de la licencia urbanística en cuestión. El ayuntamiento acogió favorablemente esta Resolución y facilitó al afectado la información



pretendida, por lo que dimos por concluida nuestra intervención.

Por parecidas razones, en el curso de la tramitación de la queja 17/5565 en la que la persona interesada solicitaba [información acerca de un expediente de disciplina urbanística](#), formulamos al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas Recomendación similar a la anteriormente reseñada. Sin embargo, en este caso, el ayuntamiento no aceptó de forma razonada la misma por lo que damos cuenta de ello en el presente Informe Anual.

La persona reclamante de la queja 15/5919 nos planteaba diversas controversias de carácter urbanístico y de otras materias que mantenía con el Ayuntamiento de El Gastor (Cádiz), tales como escombrera municipal que ocasionaba perjuicios a terrenos de su propiedad; acuerdo de permuta urbanística sin concretar; desviación de vías pecuarias por sus terrenos; construcción irregular de nave de aperos con pasividad municipal; etcétera.

Una vez recibidos informe municipal y alegaciones al mismo por parte de la persona afectada, formulamos Sugerencia al ayuntamiento para que, -a la vista de las profundas discrepancias del reclamante con el informe municipal, se le convocara para una entrevista personal en la que se pudieran analizar con ánimo constructivo las diversas reivindicaciones que plantea y se pudiera asimismo informar sobre las iniciativas de la corporación municipal para afrontarlas, iniciando un proceso de comunicación y diálogo que haga posible atender aquellas en que resulte procedente o, de no ser así, permitan aclarar las razones que lo impidan.

Se nos comunicó en la respuesta municipal la expresa aceptación de la Resolución formulada, señalando el ánimo constructivo del ayuntamiento a pesar de lo complejo de las cuestiones planteadas, por lo que se había mantenido una reunión con el afectado, acordándose solicitar ayuda técnica a la Diputación Provincial de Cádiz para que, por parte de un topógrafo, se estudie la cuestión y puedan ser solventadas las controversias que se mantienen entre ambas partes.

Finalmente se nos indicó que muchos de los asuntos planteados, conexos entre si, se encuentran solucionados o en proceso de serlo, no pudiendo intervenir en aquellas cuestiones que afectan a otras administraciones. En cuanto a la cuestión principal, el tema de la permuta de terrenos, se reconocía el error cometido y se nos informaba de las medidas que se están impulsando para poder regularizar la situación, añadiendo que es conocedor de los trámites y circunstancias del caso.

Por último, creemos importante aludir a la conclusión de nuestras actuaciones en la queja 13/6418 ante el Ayuntamiento de Sevilla, queja que, además, en lo que se refiere a la cuestión planteada, ya motivó la tramitación de otros expedientes durante los años 2009 y 2011, que cerramos en vías de solución, por estimar que se estaban registrando avances en el problema de fondo planteado. La cuestión de fondo no era otra que la consideración por parte del afectado de que se estaba registrando una manifiesta pasividad municipal en la [recuperación de espacios públicos ocupados y privatizados de forma indebida en una barriada construida por iniciativa pública](#).

Tras innumerables gestiones previas en las que no obtuvimos colaboración municipal, formulamos Recomendación concretada en la necesidad de impulsar cuantas actuaciones resulten procedentes para que, con respecto a los espacios usurpados en toda la barriada, sea actualizado el planeamiento urbanístico aplicable de forma que su calificación jurídica como espacios públicos, acordada en su día en junta de gobierno, tenga el correspondiente reflejo urbanístico, llevando a cabo asimismo las actuaciones tendentes a su recuperación, de forma que cese su privatización por parte de diversas personas.

Nuestra **Resolución** no obtuvo respuesta, por lo que nos hemos visto obligados a dar cuenta de la falta de colaboración del Ayuntamiento de Sevilla en la solución de este problema en el presente Informe Anual.

### 1.14.2.2 Ordenación del territorio

Esta Institución procedió a abrir de oficio la [queja 17/1917](#) dado que, desde hace más de diez años, viene realizando actuaciones dirigidas a que las administraciones públicas, singularmente los ayuntamientos, tomen conciencia de la [necesidad de proteger el suelo no urbanizable](#). Ello con la consecuencia de que se habían originado cientos de parcelaciones ilegales e infinidad de viviendas y otras construcciones no ajustadas a



planeamiento en un espacio que, por sus características y valores ambientales, debe ser protegido.

En el curso de estas actuaciones se han mantenido, a lo largo de varios años, diversas reuniones con las fiscalías de medio ambiente y se ha informado, pormenorizadamente, a todos los ayuntamientos de Andalucía de las obligaciones y responsabilidades en las que pueden incurrir autoridades y funcionarios que, por acción o, lo que es más frecuente, por omisión, no actúan cuando tienen conocimiento de la ejecución de obras no autorizadas y no autorizables en este suelo.

Pues bien, al hilo de tales consideraciones, nos llamó la atención que, en el informe de la Fiscalía de Medio Ambiente de 2016 de Cádiz, a propósito de las actuaciones realizadas en el año anterior, se indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*«La Ordenación del Territorio continua siendo, de entre aquellos a los que se refiere este informe, el bien jurídico sometido a los más intensos ataques, provenientes tanto de la urbanización ilegal aislada –pero que, al cabo, concluye en la creación de núcleos de población–, como de la realizada de manera masiva omitiendo todo acatamiento a la normativa urbanística. Al contrario que en años anteriores, debemos destacar que se ha roto la tendencia hacia una reducción de la actividad edificatoria ilegal como denota el notorio incremento de las diligencias de investigación penal y procedimientos en esta materia».*

Y se añadía que «a veces, se han detectado casos en los que las construcciones ilegales investigadas en vía judicial, ni tan siquiera habían dado lugar a la incoación de un expediente sancionador disciplinario tramitado por la corporación local. Las razones aducidas por los ayuntamientos para no haber aplicado la Ley en este sentido, es el exceso de trabajo».

A la vista de todo ello y sin perjuicio de valorar, de manera muy positiva, el cambio radical de la gran mayoría de los municipios respecto de la toma de conciencia del daño social, urbanístico y ambiental que se genera con tales hechos, nos causó gran preocupación que, en la provincia de Cádiz, hayan aparecido, en la memoria del año, datos tan alarmantes sobre la comisión de delitos contra la ordenación del territorio, cuando en realidad éstos debieran ser ya una cuestión del pasado.

Por otro lado y en lo que concierne al funcionamiento de la administración de justicia, la ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz establece que no podemos intervenir en las cuestiones que estén pendientes de resolución judicial o en aquellas que tengan la consideración de cosa juzgada, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz. Ahora bien, como bien reza este precepto, «ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre problemas generales planteados en las quejas presentadas».

Fue por ello que, en base a estas consideraciones, formulamos a las alcaldías de los ayuntamientos de Algeciras, Los Barrios, Castellar de la Frontera, Chiclana de la Frontera, Chipiona, Conil de la Frontera, Jimena de la Frontera, El Puerto de la Santa María y Tarifa, la siguiente **Resolución:**

*«RECORDATORIO del deber legal a los gobiernos locales que no están actuando conforme a las prescripciones de la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía, de la necesidad de asumir una actitud proactiva en la defensa de la legalidad urbanística en aras a la protección del suelo no urbanizable frente a las agresiones, graves y fácilmente detectables, que se vienen produciendo y de las que se ha hecho eco la Memoria de la Fiscalía.*

*RECORDATORIO de que todas las autoridades y funcionarios tienen el deber de poner en conocimiento de las autoridades judiciales la comisión de conductas presuntamente delictivas, tal y como exige el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Ello sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 320 del Código Penal.*

*RECOMENDACIÓN de que todos los municipios que, hasta la fecha, hayan mantenido una actitud pasiva ante el conocimiento de una conducta presuntamente delictiva, como las descritas en el art. 319 y ss. del Código Penal, asuman sus responsabilidades en aras a la protección de este bien, protegido por motivos de interés público, que es el suelo no urbanizable y mantengan una actitud colaboradora en la lucha contra estos delitos*



*para erradicarlos definitivamente de nuestra Comunidad Autónoma y que se debe concretar en:*

- a) La puesta en conocimiento de la autoridad judicial y Fiscalía de hechos presuntamente delictivos.*
- b) Ejercer, a la mayor urgencia y para evitar la consolidación de las obras y los graves perjuicios que se derivan de ellas, tanto para el interés público como para el propio patrimonio del infractor, las potestades que tienen atribuidas para adoptar, conforme al art. 168 y ss. de la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía, las medidas que sean necesarias para la protección de la legalidad urbanística y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.*

*RECOMENDACIÓN de que preste la máxima colaboración a la Administración de Justicia con la finalidad de facilitar la ejecución de las sentencias dictadas con motivo de la comisión de delitos contra la ordenación del territorio.»*

De esta Resolución dimos cuenta a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y a la Diputación Provincial de Cádiz, administraciones a las que les formulamos Recomendación para que presten la debida colaboración, cuando sean requeridos, por los propios ayuntamientos o la administración de justicia, para ejercer sus propias competencias o ejecutar las sentencias, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de los gastos que se generen a los obligados con motivo de la prestación de esa colaboración.

Tras disponer ya de las respuestas a esta Resolución de las citadas administraciones, hemos realizado un análisis ponderado de su contenido para valorar de forma individualizada si consideramos que se ha aceptado o no nuestra Resolución, lo que ha ocurrido con carácter general y merece nuestra positiva valoración, esperando que ello redunde en una mayor protección de nuestro suelo no urbanizable.

**A causa del posible impacto en el tráfico rodado de la ciudad de Sevilla y posibles disfuncionalidades en las infraestructuras por la construcción de un gran centro comercial**, incoamos de oficio la **queja 17/1884**, en la que nos dirigimos a la Viceconsejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y al Ayuntamiento de Sevilla para conocer si se había valorado de manera coordinada con las administraciones titulares de las carreteras en las que se van a producir afecciones como consecuencia de ese aumento del tráfico de vehículos, la capacidad para asumir el aumento de tráfico rodado en determinados tramos, de manera que no se reste eficacia a las carreteras existentes.

A estos efectos, interesamos que se nos comunicara si se había interesado la información a que se refiere el artículo 22, apartado 3.c), del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana. También queríamos conocer si, dada la naturaleza del proyecto a ejecutar, se había llevado a cabo la evaluación ambiental del proyecto en cuestión y si el instrumento de ordenación urbanística que facilita la ejecución de este proyecto cuenta con el correspondiente informe o memoria de sostenibilidad económica a que se refiere el apartado 4 del citado artículo 22 del Texto Refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.

En la respuesta municipal se nos exponía que los análisis de movilidad y de definición de las infraestructuras precisas para el desarrollo del sector se definen en su plan de sectorización, añadiendo que, como es preceptivo según la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía (LOUA), con carácter previo a la aprobación, se realizaron gestiones y se efectuó consulta con los organismos y administraciones competentes, como la Demarcación de Carreteras del Estado, titular de la SE-30 y la Avenida de las Razas, que lo emitió en sentido favorable, participando la autoridad portuaria en la toma de decisiones ya que formó parte de la junta de compensación.

Se puntualizaba que los estudios de detalle no se encuentran sometidos a evaluación ambiental estratégica y que el instrumento de ordenación de las actuaciones de transformación urbanística, en este caso el plan de sectorización, se desarrolló según las previsiones del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de 1987, siendo así que el estudio de detalle aprobado con posterioridad no precisa de memoria o estudio de sostenibilidad económica. Por último, se manifestaba que la autorización de una superficie comercial en este ámbito proviene del PGOU de 1987,



reiterándose que la autorización ambiental unificada fue otorgada en junio de 2017 para el proyecto presentado para la obtención de la licencia de obras. Tras recibir, esta información, concluimos nuestras actuaciones ante el ayuntamiento.

Por otra parte, formulamos a la Viceconsejería de Medio Ambiente **Recomendación** para que, en el supuesto de que no se hubiera contado a la hora de emitir el dictamen con una información actualizada sobre la afluencia de tráfico actual, y las previsiones de aumento de vehículos derivada de la entrada en funcionamiento de esta superficie comercial y, al mismo tiempo, la valoración de los efectos minimizadores sobre el impacto del tráfico se hubiera efectuado con base a infraestructuras que muy probablemente no van a estar en servicio cuando se otorgue la licencia de apertura al mencionado centro comercial, previos trámites legales oportunos, se interesaran los informes que sean necesarios para evaluar con datos actualizados y realismo ambas cuestiones por cuanto considerábamos que, sin estas premisas, no era posible evaluar con rigor el impacto ambiental que va a generar la entrada en funcionamiento de este centro comercial.

En la respuesta de la Viceconsejería se nos expuso, en síntesis, la consideración de que, de acuerdo con la información que se le traslada por parte de la delegación territorial de Sevilla, la autorización ambiental unificada (AAU) concedida al proyecto de construcción del centro comercial contiene los mecanismos y controles necesarios para detectar, prevenir y corregir cuantos efectos negativos sobre el medio ambiente pudieran ponerse de manifiesto a causa de su ejecución y, por tanto, habrían quedado investigados y determinados los posibles impactos y previstas las medidas de corrección que hubiera necesidad de aplicar.

Así las cosas, dado el posicionamiento que se nos ha expresado por ambas administraciones municipal y autonómica acerca de nuestra preocupación con respecto a a este asunto, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### 1.14.3 Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.14.3.2 Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

##### 1.14.3.2.2 Resoluciones no aceptadas

- **Queja 13/6418**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a pasividad municipal en **recuperación de espacios públicos** ocupados de forma indebida.
- **Queja 14/4646**, dirigida al Ayuntamiento de Alhendín, relativa a solicitud de **devolución de tasa** de licencia de obras no respondida.
- **Queja 15/1415**, dirigida al Ayuntamiento de Valle de Abdalajís, relativa a **obras sin licencia**. Pasividad municipal a pesar de su denuncia por el afectado.
- **Queja 15/1685**, dirigida al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera, relativa a casa en mal estado por **desplazamiento del terreno** que ocupa la vía pública cercana.
- **Queja 15/4001**, dirigida al Ayuntamiento de Órgiva, relativa a continuación de **obras que no cuentan con licencia de obras**.
- **Queja 15/5655**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a pasividad municipal ante el incumplimiento de la **Ordenanza de Publicidad**.
- **Queja 16/0110**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a **calle de uso privado**. Disconformidad.
- Queja 16/1106, dirigida al Ayuntamiento de Castilleja de Guzmán, relativa a silencio municipal ante denuncia





de **infracción urbanística** y por contaminación lumínica.

- **Queja 16/1230**, dirigida al Ayuntamiento de Carboneras, relativa a reiterada pasividad municipal ante repetidas denuncias de posibles **infracciones urbanísticas**.
- **Queja 16/2044**, dirigida al Ayuntamiento de Barbate, relativa a demanda de **información urbanística no atendida**.
- **Queja 16/2555**, dirigida al Ayuntamiento de Coria del Río, relativa a **inmueble en mal estado en riesgo de derrumbe**. Incumplimiento de orden de desalojo.
- **Queja 16/3806**, dirigida al Ayuntamiento de Morón de la Frontera, relativa a intervenciones ante **parcelación ilegal** en Morón de la Frontera
- **Queja 16/5608**, dirigida al Ayuntamiento de Bormujos, relativa a canalización de aguas desde inmueble público que perjudica a colindante.
- **Queja 16/6620**, dirigida al Ayuntamiento del Carboneras, relativa a problemas diversos que afectan a inmueble. Inundaciones e infracciones urbanísticas.
- **Queja 17/1884**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla y a la Viceconsejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, relativa al impacto en el tráfico rodado y disfuncionalidades en las infraestructuras derivadas de la construcción del centro comercial Palmas Altas.
- Queja 17/5565, dirigida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas, relativa a silencio ante reiterada solicitud de información sobre expediente de disciplina urbanística.

## 1.15 Vivienda

### 1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.15.2.1 Necesidad de vivienda

...

Asimismo, se da la paradoja de que, aunque la Ley 1/2010, de 8 de marzo establece la obligación de los ayuntamientos de crear y mantener los citados registros públicos municipales de demandantes de vivienda protegida de manera permanente y que las adjudicaciones de vivienda protegida se realicen a través del mismo, existen municipios andaluces que no tienen operativo este instrumento esencial de la política de vivienda. Es el caso, por ejemplo, del Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo (**queja 18/4289**).

En efecto, cuando una vivienda protegida queda libre de titular o es recuperada por la Administración pública propietaria, los registros municipales les deben proponer adjudicatarios. No obstante, el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía prevé una excepción para supuestos de exclusión social, en cuyo caso es posible excepcionar la obligación de adjudicación a través de los registros municipales de demandantes de vivienda.

Por lo que respecta a las quejas tramitadas por esta Institución, cuando se recibe en el Defensor del Pueblo Andaluz una queja ciudadana poniendo de manifiesto una necesidad de vivienda, en primer lugar recabamos toda la información a fin de comprobar si por parte de las personas interesadas se han efectuado las gestiones necesarias con los organismos públicos tanto a nivel autonómico como municipal para la atención a la ciudadanía en todos aquellos aspectos relacionados con las necesidades de vivienda y las situaciones de pérdida de la misma.



Una vez que hemos constatado que dichas gestiones se han llevado a cabo, o bien que se trata de una situación urgente, admitimos a trámite la queja e iniciamos actuaciones con las administraciones competentes, generalmente de ámbito municipal, toda vez que es el registro municipal a través del que se realizan las adjudicaciones de vivienda pública y que son los servicios sociales comunitarios los que en su caso pueden certificar la condición de familia vulnerable.

Como ejemplo de lo expuesto, podemos citar las siguientes quejas:

- **Queja 17/1861.** Queja admitida a trámite con el Ayuntamiento de Huelva, a raíz de la situación de la interesada, una mujer de 57 años de edad **con discapacidad y con dos nietos menores a su cargo, también con discapacidad, con una economía precaria y sin vivienda.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 de nuestra Ley reguladora, formulamos Resolución a la Delegación de Servicios Sociales, Familia y Juventud en el sentido de que por parte de los servicios sociales, se pusieran en marcha los mecanismos necesarios que permitieran aportar una solución real al grave problema habitacional que afectaba a la interesada, no pudiéndose olvidar que existían dos personas menores discapacitadas afectadas.

En su respuesta el ayuntamiento indicaba que, aun cuando eran conscientes de que la solución sería la adjudicación de vivienda pública en régimen de alquiler, ésta no había sido posible hasta el momento por no disponer de ninguna vivienda municipal adecuada a las circunstancias socioeconómicas y familiares a la que pudiera optar como demandante de vivienda la interesada y sus dos nietos.

Por tanto, el único recurso que, de forma inmediata, se podía ofrecer desde el servicio de vivienda era una **ayuda de emergencia al alquiler** de seis meses, prorrogable seis meses más. Aunque se trataba de un recurso temporal, posibilitaba a la interesada acceder a una vivienda mientras se disponía de vivienda adecuada a sus necesidades socioeconómicas para su adjudicación, quedando también la posibilidad de que se acogiese, si reunía los requisitos, a la convocatoria de ayuda al alquiler a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados de la Junta de Andalucía.

Considerando que la Delegación de Servicios Sociales, Familia y Juventud del Ayuntamiento de Huelva había aceptado los contenidos esenciales de la Resolución que dictó esta Institución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

- **Queja 16/6668.** La reclamante manifestaba que era **madre soltera de una niña de 10 años**, que estaba desempleada desde hacía tiempo y únicamente percibía el salario social cada seis meses alternos. Pagaba una renta de alquiler de 325 euros mensuales, a los cuales no podía hacer frente, al tener que atender también los gastos de alimentos y suministros básicos. **En el año 2015 fue incluida en la lista de solicitantes de viviendas en régimen de alquiler social.**

Solicitado informe al Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva), se nos ratificó la precaria situación económica que afectaba a la interesada y su unidad familiar y se informó de las ayudas puntuales que se le habían prestado para atender sus necesidades básicas, conforme al protocolo para los casos de personas en situación de especial vulnerabilidad. No obstante, se nos trasladó la imposibilidad de ofrecer a la interesada una vivienda protegida, dado que **no existían viviendas vacantes en el municipio.**

En consecuencia, procedimos a formular al citado organismo Resolución en el sentido de que los servicios sociales realizaran con la urgencia requerida las actuaciones que procedieran en aras a garantizar a la interesada el pago puntual del alquiler de su vivienda, hasta que se le pudiera adjudicar una vivienda protegida a través del procedimiento legalmente establecido.

En su respuesta, el ayuntamiento nos informó que desde los servicios sociales se consideró procedente acceder a apoyar puntualmente a la familia en concepto de cobertura de necesidades básicas, siempre que



las condiciones socioeconómicas familiares fuesen las que presentaba en la actualidad y que cumpliera las orientaciones marcadas en el proyecto de intervención social. Considerando, pues, que la Resolución formulada había sido aceptada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

- La **queja 17/3674** versaba sobre una **familia con dos menores** que se encontraba en una situación desesperada, ya que vivían en la casa de 72 metros cuadrados de una amiga y no sabían cuánto tiempo podrían permanecer en dicha vivienda. **Llevaban más de siete años solicitando una vivienda** pero no habían recibido respuesta de ninguno de los organismos a los que se había dirigido.

Solicitado informe a la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba, se nos participó que una Fundación había adjudicado a la reclamante una vivienda social pagando un alquiler de 250 euros mensuales, renta fácilmente asumible dados los ingresos de la unidad familiar, pues su esposo trabajaba como cocinero a jornada completa. Puesto que de la información anterior se desprendía que el asunto se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

- **Queja 16/7072**. La interesada vivía junto a su hijo de 34 años en una vivienda arrendada de la que era titular su sobrina y la cual tenían que dejar porque ella la necesitaba para vivir. Los únicos ingresos de ambos se limitaban a la pensión en favor de familiares por el fallecimiento de su madre, de 198 euros y, durante seis meses, el salario social en cuantía de 263,84 euros. Estaba inscrita en el registro de demandantes de vivienda protegida de Emvisesa (Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A.) y había solicitado la intervención de los servicios sociales.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe a Emvisesa y al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla.

Emvisesa informó que la interesada presentó solicitud de inscripción, como demandante de vivienda protegida, en el registro municipal el 25 de noviembre de 2016, resultando inscrita el 27 de enero de 2017.

Junto con la solicitud, aportó documentación que acreditaba que los ingresos de su unidad familiar correspondientes al ejercicio del año 2015 suponían 0,5 veces el IPREM, optando a vivienda en alquiler, de tres dormitorios, sin necesidad de vivienda adaptada. Figuraba inscrita ella sola y no se encontraba en ningún grupo de especial protección.

Al haber resultado inscrita tras la celebración del último sorteo de 17 de marzo de 2016 para establecer el orden de prelación del registro de demandantes, su número de orden estaba por detrás de los 12.989 inscritos que participaron en dicho sorteo. Y por ser reciente, no había resultado incluida en ninguna de las listas asociadas a ningún proceso de adjudicación de viviendas protegidas.

Por su parte, el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla informó que la interesada tenía expediente abierto en el centro de servicios sociales correspondiente desde 2006, habiéndose registrado numerosas intervenciones y ayudas económicas.

En sucesivos informes se nos trasladó que, tras valorar su situación de emergencia habitacional, se procedió a derivarla a la Oficina Municipal de Defensa de la Vivienda, se emitió el informe baremo vivienda y se le orientó a que presentase propuesta de alquiler de vivienda, para tramitarle una ayuda económica en concepto de nuevo alquiler, enmarcada en el Programa de Prestaciones Complementarias, cuya cuantía máxima es por persona y año de 6.000 euros, recurso que no aceptó alegando que entonces perdería todo derecho a conseguir una vivienda de alquiler social.

Todos estos recursos estaban encaminados a paliar, a corto-medio plazo, la situación de emergencia habitacional de la interesada, complementados con otros recursos de inserción socio-laboral tanto para ella como para su hijo, de tal manera que la unidad familiar adquiriera recursos propios que facilitasen el mantenimiento de una vivienda estable.



Poco tiempo después de recibir esta información, la interesada nos comunicó que su asunto se había resuelto pues Emvisea le había ofrecido un alquiler y ya se encontraba viviendo allí y, por parte de los servicios sociales, había recibido ayuda para alimentos, para parte del alquiler que debía y para dar de alta el suministro de agua, por lo que procedimos a dar por finalizada la presente queja.

- En lo que respecta a la **necesidad de vivienda de personas pertenecientes a colectivos considerados objeto de especial protección**, citamos la **queja 16/1348**, en la que la persona promotora, residente en Rota (Cádiz) y con una discapacidad del 35%, nos relataba la **dificultad que estaba teniendo para acceder a una vivienda por el cupo de reserva de viviendas para personas con discapacidad** en su localidad, a pesar de estar inscrito en el registro municipal de demandantes de vivienda protegida desde el año 2013.

Por parte del Ayuntamiento de Rota se nos confirmaba que desde dicho año no se había realizado ninguna promoción de nuevas viviendas o de viviendas de segunda ocupación que perteneciesen al cupo de reserva de personas con discapacidad. Asimismo, se indicaba que no había previsiones de que pudiera existir próximamente en el municipio de Rota alguna vivienda protegida disponible en régimen de alquiler para personas con discapacidad, indicándose por otra parte que el interesado tenía una discapacidad pero no presentaba movilidad reducida.

A este respecto recordamos al ayuntamiento que tanto la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad como el artículo 49 de la Constitución española y el artículo 24 del Estatuto de Autonomía para Andalucía se refieren a la necesaria acción pública que debe desarrollarse para facilitar a las personas con discapacidad el disfrute por éstas de sus derechos, prestaciones y servicios.

En este sentido, la discriminación o acción positiva que supone considerar a las personas con discapacidad como un grupo de acceso diferenciado tiene amparo en la doctrina constitucional, pues el Tribunal Constitucional ha declarado que el principio de igualdad impone a quienes aplican el ordenamiento jurídico la obligación de dispensar igual trato a quienes se encuentren en situaciones jurídicas equiparables, permitiendo, no obstante, un trato desigual cuando, conforme a la finalidad de la norma cuestionada, se ofrezca una justificación objetiva y razonable (stc 39/2002, 27/1991, 128/1983, 75/1983, entre otras).

Por lo expuesto, dirigimos al Ayuntamiento de Rota una Resolución a fin de que se analizase y valorase la situación de necesidad de vivienda protegida de las personas con discapacidad que residen en el municipio de Rota y se adoptasen las medidas oportunas, en el marco de la planificación andaluza en materia de vivienda, para la satisfacción del derecho de acceso a la vivienda de estas personas.

Respondiendo a nuestra Sugerencia, desde el ayuntamiento se nos trasladó su aceptación, indicándonos lo siguiente:

- Que la normativa del registro municipal de demandantes ya contemplaba medidas destinadas a favorecer a grupos de necesidades especiales, como son las personas con discapacidad.
- Que las viviendas que van destinadas a personas con discapacidad son para aquéllas que poseen movilidad reducida.
- Que las promociones de vivienda pública existentes actualmente disponen de un listado de suplentes desde que se adjudicaron las viviendas.

Llamaba la atención de esta Institución la alusión a las “listas de reserva” y a su prioridad frente a la adjudicación a través del aludido registro público municipal de demandantes de vivienda protegida, por lo que solicitamos al Ayuntamiento de Rota nueva información sobre la naturaleza jurídica de las mentadas listas de reserva.

En su informe, el ayuntamiento reconocía que, al tratarse de promociones de hacía muchos años, en algunos casos se desconocían las bases y procedimientos seguidos para conformar las referidas listas, así como la



legalidad de su supresión. Lo cierto es que la adjudicación siguiendo listas de esperas constituidas hacía muchos años daba lugar a que se adjudicasen viviendas sin analizar la situación socio-económica actual de las familias, pero por otra parte consideraban que se podría haber generado cierta expectativa de derechos a las familias afectadas.

Ante la duda, solicitaron información a la Delegación Territorial de Cádiz de la Consejería de Fomento y Vivienda, la cual les había indicado que las adjudicaciones de las viviendas protegidas deben realizarse por el registro de demandantes de viviendas y por los procedimientos de adjudicación determinados en la ordenanza municipal sobre esta materia, como efectuaron desde entonces.

Por lo que respecta a la necesidad de vivienda del interesado, tras multitud de gestiones tanto con el ayuntamiento como con AVRA, finalmente a finales de 2018 se le adjudicó una vivienda, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Con independencia de las medidas de urgencia adoptadas como parte de los protocolos para casos de personas en situación de especial vulnerabilidad, [algunos ayuntamientos](#) de grandes capitales han situado las políticas de vivienda entre sus prioridades y [están adoptando iniciativas](#) muy interesantes y sobre todo necesarias, como ya hemos reflejado en anteriores informes anuales. Por ejemplo, [programas de ayudas al alquiler](#) a familias en riesgo de exclusión social, con compromiso de búsqueda de empleo y formación con el fin de que puedan ir logrando autonomía económica; iniciativas de [captación de viviendas](#) de particulares; intermediación en alquileres con respaldo municipal; ayuda para la [búsqueda de alquileres](#); etc.

Es el caso del Instituto Municipal de la Vivienda de [Málaga](#), que en 2018 ha lanzado un [segundo Plan de ayudas al alquiler](#) transcurridos tres años del primero, así como una prórroga de un año del primer plan, a la que se podrán acoger aquellas familias que continúen en situación de exclusión social y tengan problemas para afrontar la renta de alquiler en el actual mercado inmobiliario.

Por su parte, la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de [Sevilla](#) (Emvisesa) sigue con su estrategia de [ampliación urgente del parque público de vivienda](#), adoptada en el Consejo de Administración de 23 de octubre de 2017, mediante diferentes programas de captación de viviendas para compra y alquiler, de compra de viviendas protegidas en venta ejerciendo el derecho de tanteo y retracto, así como con el protocolo de recuperación de viviendas vacías.

Vimcorsa (Viviendas Municipales de [Córdoba](#) S. A.), ha puesto en marcha recientemente un [registro de ofertantes de viviendas y solares y un programa para la permuta](#) de la titularidad o el uso de la vivienda habitual por otra más adecuada a las circunstancias personales.

A menor escala, ayuntamientos de municipios pequeños también han puesto en marcha medidas novedosas, por ejemplo iniciando contactos con entidades bancarias propietarias de viviendas vacías en sus ámbitos territoriales, a fin de tratar de buscar una solución a la necesidad de vivienda.

A pesar de las medidas adoptadas por las administraciones locales, lo cierto es que nos encontramos con muchas familias cuyos recursos económicos, de disponerlos, se limitan a prestaciones sociales, por lo que muy difícilmente pueden acceder a una vivienda en el mercado libre, aún con ayudas al alquiler. Se trata de familias para las que habría que plantear propuestas alternativas, como que la administración adoptara el papel de arrendatario y, a su vez, les arrendase la vivienda. Es el caso, por ejemplo, del programa de captación de viviendas en alquiler de Emvisesa, sin embargo, este tipo de programas todavía siguen siendo muy excepcionales.

### 1.15.2.2 Desahucios de viviendas

...

Así, en caso de desahucios como consecuencia de una ejecución hipotecaria o por morosidad del pago del alquiler, trasladamos a los interesados la conveniencia de informarse adecuadamente sobre sus posibilidades en las Oficinas





provinciales de Defensa de la Vivienda del Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en materia de Desahucios (SAID) de la Consejería de Fomento y Vivienda. Dichas oficinas realizan labores de asesoramiento, intermediación con las entidades financieras para buscar soluciones si se va a proceder al desahucio, e información sobre el cumplimiento de requisitos para obtener beneficios, prestaciones o recursos si finalmente se produce el desahucio.

Asimismo, cada vez más ayuntamientos disponen de oficinas municipales de defensa de la vivienda o del derecho a la vivienda que también prestan servicios de asesoramiento a aquellas unidades familiares o convivenciales que se encuentren en situación de especial necesidad asistencial por riesgo de pérdida de su residencia o que, una vez perdida, requieran de solución habitacional. En ocasiones, realizan actuaciones de intermediación con entidades bancarias en caso de ocupaciones sin título legal.

Las oficinas de defensa de la vivienda suelen trabajar en coordinación con los servicios sociales, de forma que, llegado el caso de que se materialice el lanzamiento, se les pueda facilitar una alternativa habitacional, aunque sea temporal, mediante el alojamiento en viviendas compartidas, en hostales o albergues municipales; recursos que, no obstante, a menudo las familias con personas menores o personas con discapacidad a cargo no consideran adecuados a sus circunstancias.

Cuando los interesados nos trasladan que, tras acudir a los citados organismos, no les han brindado una atención adecuada, no se ha resuelto su problema o no disponen de una alternativa habitacional ante un próximo lanzamiento, procedemos a iniciar actuaciones con las administraciones competentes en la materia.

...

#### 1.15.2.2.1 Desahucios por ocupación de viviendas públicas sin título legal

...

Como ejemplo de coordinación de la administración pública titular de las viviendas ocupadas con los servicios sociales en el desalojo de una familia, podemos citar la **queja 17/5319**.

Se trataba de una familia con **tres hijos de 17, 16 y 5 años**, el mediano con una discapacidad del 34 %, cuyos ingresos económicos se limitaban a los 430 euros que percibían de subsidio por desempleo. En 2015 tuvieron que abandonar su vivienda ante la imposibilidad de seguir pagando la hipoteca y finalmente **acabaron ocupando una vivienda municipal** en Archidona (Málaga), de la cual ya estaba previsto el lanzamiento.

Ante la situación descrita solicitamos informe al ayuntamiento de la citada localidad. En primer lugar, se indicaba que la vivienda que sin título legal ocupaba la familia desde el año 2015 estaba destinada al uso de guardería infantil y no de vivienda social, por lo que el expediente iniciado por el ayuntamiento con la finalidad de recuperar el bien inmueble ocupado resultaba de todo punto ajustado a derecho.

En cuanto al problema habitacional de la familia, pudimos observar que por parte de los servicios sociales se había activado el protocolo para los casos de exclusión social y emergencia habitacional, tratando de proporcionarles los recursos sociales y económicos que habían ido necesitando para atender las necesidades básicas. No obstante, no existía ningún recurso habitacional que se les pudiera ofrecer para cuando tuvieran que abandonar el inmueble.

En atención a todo lo expuesto, trasladamos al ayuntamiento que debía producirse una coordinación con los servicios sociales para que, llegado el momento del desalojo, pudiera ofrecerse a la familia una alternativa habitacional digna, garantizándose de esta forma el bienestar de los menores afectados. En su respuesta, el ayuntamiento indicó que se había acordado llevar a cabo la referida coordinación, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Asimismo, nos referiremos a la **queja 17/1741**, presentada por **una mujer con dos menores a cargo, con escasos ingresos y ocupando una vivienda titularidad de AVRA** en Sevilla capital que les había cedido una



vecina al dejarla. La interesada manifestaba que llevaba cuatro años inscrita en el registro municipal de demandantes de viviendas protegidas y **solicitaba regularizar su situación en dicha vivienda o un alquiler social en otra.**

Solicitado informe a AVRA, se nos indicó que cuando recuperaba alguna vivienda de su titularidad, por renuncia de su titular, fallecimiento u otra circunstancia, se ponía en marcha el procedimiento legalmente establecido para adjudicar viviendas protegidas; comunicándolo al registro municipal de demandantes del municipio en el que se encontrara el inmueble y solicitando propuesta de adjudicación. En consecuencia, no podía atender la reclamación de la interesada.

A continuación nos dirigimos al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla a fin de que tomase conciencia del problema habitacional que afectaba a esta familia y, en el ejercicio de sus competencias, adoptase las medidas necesarias en aras a garantizar una solución a su problema, llegado el momento en que tuvieran que desalojar la vivienda.

El ayuntamiento nos informó de las diversas intervenciones llevadas a cabo con la familia, siendo la última la elaboración del “informe baremo vivienda”. No obstante, dado que se observaba lejana la materialización de una opción habitacional, en virtud de nuestra ley reguladora formulamos sendas Recomendaciones a ambas administraciones en el sentido de que por parte de los servicios sociales se mantuviera activo el expediente de la interesada y una estrecha coordinación con AVRA, para que llegado el momento se le pudiera ofrecer una alternativa habitacional digna; y que por parte de AVRA no se ejecutase el lanzamiento hasta que no existiera la referida alternativa habitacional.

El informe elaborado por la Secretaría General de Vivienda indicaba que había un procedimiento abierto para la recuperación de dicha vivienda, a fin de adjudicarla a la unidad familiar que propusiera el registro de demandantes entre aquellas que estuvieran inscritas, que cumplieran los requisitos para acceder a vivienda protegida y cuyo perfil fuese el adecuado para la vivienda disponible. En todo caso, siempre se informaba a los servicios sociales para que, si lo consideraban necesario, dieran cobertura habitacional a la familia afectada.

Por parte del Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla se informó que se aceptaba la Recomendación formulada por esta Institución en relación a que los servicios sociales mantuvieran activo el expediente de la interesada, realizando un seguimiento del mismo y manteniendo una estrecha coordinación con AVRA, de manera que llegado el momento en el que la interesada tuviera que abandonar la vivienda que ocupaba sin título alguno que la habilitase para ello, se le pudiera ofrecer una alternativa habitacional digna. Por tanto, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### 1.15.2.2 Desahucios de viviendas libres

Las quejas por **desahucio de viviendas libres** obedecen a una casuística variada. Fundamentalmente son consecuencia de sentencias recaídas en procedimientos judiciales por ejecuciones hipotecarias -en mucha menor medida que en años previos-, por falta de pago de la renta de alquiler o por ocupaciones sin título de viviendas de entidades financieras.

Normalmente las personas interesadas manifiestan carecer de recursos económicos suficientes para poder acceder a otra vivienda una vez llegue el momento de la ejecución de la sentencia sin ayuda de la administración. En no pocas ocasiones en el núcleo familiar o de convivencia hay menores de edad o personas con discapacidad, tributarios por tanto de una mayor necesidad de protección.

Acuden a esta Defensoría a fin de que intervengamos, bien ante su ayuntamiento, bien ante la entidad financiera titular del inmueble, con el propósito de poder acceder a un alquiler social, en el segundo de los supuestos mediante la regularización en la ocupación. Nuestras actuaciones siempre pasan por dirigirnos a los ayuntamientos correspondientes para averiguar qué tipo de ayuda o alternativa habitacional se les puede ofrecer en caso de consumarse el lanzamiento.



En relación a esta cuestión hemos de referirnos a la continuación en el presente año de la **queja 17/1223**, incoada de oficio a fin de efectuar el seguimiento del Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social en los procedimientos de ejecución hipotecaria y de desahucio.

Dicho convenio preveía un protocolo de actuación que, entre otras cuestiones, promueve la articulación de medidas para que haya una comunicación efectiva entre el órgano jurisdiccional que conoce el caso, la consejería competente en materia de vivienda, para la inclusión de las personas afectadas en el Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, y los servicios sociales de la entidad local adherida, para que éstos analicen la situación y, en su caso, se adopten las medidas encaminadas a asegurar la actuación de los servicios sociales.

El convenio contemplaba su activación tanto en los procedimientos de ejecución hipotecaria como en los casos de desahucios por falta de pago de la renta, no así en los desalojos por ocupaciones sin título. Sin embargo, en la tramitación de diversas quejas en las que era susceptible de aplicación el referido instrumento, detectamos que no siempre los juzgados competentes tenían conocimiento del mismo.

En los informes recibidos de las administraciones competentes se informa de que la Consejería de Justicia e Interior ha asumido entre sus obligaciones la adaptación del sistema informático Adriano, incluyendo en las resoluciones o cédulas de procedimientos de desalojo de la vivienda habitual información sobre los servicios sociales comunitarios, proporcionada por la entidad local respectiva, sobre la persona y los datos de contactos a los que pueden dirigirse antes de la fecha de desalojo ordenada por la autoridad judicial. En situaciones especiales se informará al servicio social que corresponda de la fecha de ejecución del lanzamiento y de la dirección de la vivienda.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial se ha comprometido a adoptar las medidas oportunas para que los folletos informativos y formularios normalizados sean conocidos por los profesionales de la Administración de justicia, a organizar actividades formativas y de divulgación del convenio, a fomentar la colaboración con abogados y procuradores en esta materia, y a adoptar las medidas para que las entidades locales y la Consejería de Fomento y Vivienda accedan a datos personales sobre ejecuciones hipotecarias o desahucios en casos de riesgo de exclusión social.

Por su parte, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias se ha comprometido a promover la adhesión al convenio de las entidades locales, a facilitar al Consejo General del Poder Judicial toda la información sobre servicios sociales municipales y a fomentar entre sus asociados respuestas ágiles a las solicitudes remitidas por los juzgados.

La presente queja continúa en su tramitación, por lo que esperamos dar cuenta de su conclusión en la memoria correspondiente al ejercicio de 2019.

Como muestra de otras actuaciones realizadas en este ámbito, podemos citar las siguientes quejas:

La **queja 18/0257** se inició ante el inminente **desahucio de una mujer víctima de violencia de género**, con escasos ingresos económicos y con un menor a su cargo con tratamiento en salud mental. Según manifestaba, a pesar de haberse dirigido a los servicios sociales comunitarios, no le habían ofrecido ninguna ayuda para encontrar una alternativa habitacional a la que pudiera hacer frente con sus recursos.

Iniciadas actuaciones ante la Delegación de Bienestar Social del Ayuntamiento de Benalmádena, se nos trasladó la intervención realizada por los servicios sociales desde que a la interesada le fue notificada la demanda de desahucio, fundamentalmente la propuesta para ser adjudicataria de vivienda social municipal, con la previsión de que en 2018 podría ser adjudicataria de una vivienda en régimen de alquiler social, así como la posible concesión de una ayuda económica de emergencia para el pago de la fianza y primera mensualidad de alquiler.

Sin embargo, la interesada no consideró oportuno suscribir un nuevo contrato de alquiler, al considerar que con sus ingresos no podría afrontar su coste y se enfrentaría a un nuevo desahucio. Temía la interesada seguir en el



mismo bucle en el que llevaba varios años instalada, pues se trataba del tercer desahucio al que se enfrentaban, con las consecuencias psicológicas que ello comportaba para ella y, particularmente, para su hijo. Refería la interesada que en los desahucios anteriores no había recibido ayuda de los servicios sociales.

En atención a lo expuesto, en virtud del artículo 29 de nuestra Ley reguladora, formulamos Recomendación al Ayuntamiento de Benalmádena en el sentido de que los servicios sociales realizaran con la urgencia requerida las actuaciones que procedieran en aras a garantizar a la interesada el pago de un alquiler hasta que se le adjudicase una vivienda protegida.

En su respuesta, el citado ayuntamiento informó que la interesada había resultado adjudicataria de una vivienda social, en la cual se habían tenido que realizar los arreglos pertinentes, haciéndole entrega de las llaves el 14 de mayo de 2018. Asimismo, se indicaba que había empezado a trabajar en el plan de empleo para personas en exclusión social. Por tanto, se habían aceptado los contenidos esenciales de la Resolución que dictó esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

A través de algunas quejas hemos podido comprobar la [buena labor de asesoramiento realizada por algunas oficinas municipales para la defensa de la vivienda](#). Valgan como ejemplo la queja 18/6215, queja 18/6244, queja 18/6686 y queja 18/7245, por citar algunas en las que estaba interviniendo la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda de Emvisesa (Sevilla); el Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga en la queja 18/4915, [queja 18/3733](#), queja 18/3677 y queja 18/1937; o la Oficina Municipal en Defensa de la Vivienda del Ayuntamiento de Córdoba en la [queja 17/1378](#). Asimismo, en la queja 18/5012, pudimos comprobar que la Oficina Municipal de Defensa de la Vivienda Digna de Sanlúcar de Barrameda estaba interviniendo activamente con los interesados, logrando un acuerdo de alquiler social con la entidad bancaria que había resultado adjudicataria de la vivienda en un procedimiento de ejecución hipotecaria.

...

### 1.5.2.3 El principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el ámbito del acceso al empleo público y el desarrollo de las condiciones de trabajo

#### 1.15.2.3.1 Cesión de viviendas de la Sareb para fines sociales y Fondo Social de Vivienda

...

Por lo que respecta a los 30 municipios andaluces que cuentan con más de 50.000 habitantes, y las 8 diputaciones provinciales, por parte de esta Defensoría se les solicitaba información sobre si habían efectuado algún requerimiento a la Sareb para la cesión de viviendas para fines sociales y si se habían adherido formalmente al Convenio del Fondo Social de Viviendas y, en su caso, resultados de la misma.

Este Fondo fue creado por un convenio que el 17 de enero de 2013 firmaron los Ministerios de Economía y de Servicios Sociales con las principales entidades bancarias de España, mediante el cual el Gobierno trató de que parte del parque de viviendas vacías que las entidades financieras tenían en cartera fuera habitado, en régimen de alquiler social, por familias que habían perdido su casa y que se encontraban en riesgo de exclusión social. Este convenio había sido modificado con la intención de ampliar el número de posibles beneficiarios, cabiendo la participación de los ayuntamientos o de las diputaciones provinciales, siempre que se hubiesen adherido formalmente al convenio con anterioridad.

De muchos informes municipales se infería que las actuaciones realizadas con la Sareb se habían iniciado precisamente a raíz de la queja de oficio incoada por esta Institución. Algunos ayuntamientos aludían a problemas de interlocución con la Sareb y las entidades de crédito, a fin de conocer la existencia de viviendas susceptibles para el alquiler social en los respectivos municipios. De hecho, en algún caso se detectó que, a pesar de que la Sareb les había trasladado que no disponían de viviendas en su municipio, sí que figuraban viviendas cedidas a la administración autonómica en el mismo. Incluso algunos de los ayuntamientos donde se ubican el mayor número



de viviendas cedidas, como Almería, El Ejido o Roquetas de Mar, no disponían de información al respecto en el momento de remitir los respectivos informes.

En otros casos, las entidades locales señalaban expresamente que no existían previsiones de llevar a cabo actuación alguna en este sentido y en general se remitían a los convenios que se pudieran suscribir por la Consejería de Fomento y Vivienda.

En cuanto al Convenio para el Fondo Social de la Vivienda, de los informes llamaba la atención que algunas diputaciones y consistorios no tuviesen información correcta sobre el mismo y que otros no tuviesen siquiera interés en formar parte. En términos generales, se observaba que el citado convenio no estaba dando frutos, toda vez que la intervención de las administraciones locales se basa fundamentalmente en la elaboración de informes sociales a petición de las entidades de crédito, pero la realidad era que, salvo alguna excepción, apenas habían recibido solicitudes en tal sentido. Alguna información incluso apuntaba a que las entidades de crédito no tenían un interés real en colaborar con las administraciones y que estaban adjudicando las viviendas a través de sus fundaciones.

Con base a toda la información recabada, y dada la imperiosa necesidad de incorporar un mayor número de viviendas para alquiler social al parque público de viviendas de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente Resolución a la Consejería de Fomento y Vivienda:

*“Sugerencia 1: Que se realicen las gestiones necesarias para poder firmar con la Sareb lo antes posible los contratos necesarios para formalizar la cesión de las restantes 120 viviendas de las que dicha entidad dispone en Andalucía y que urge destinar al alquiler social.*

*Sugerencia 2: Que se coordine con las administraciones locales andaluzas en cuyos municipios radiquen viviendas cedidas en virtud del Convenio de Colaboración con la Sareb valorando la conveniencia de la participación de aquellas en la gestión y administración de las mismas, a fin de lograr una mayor eficacia en la cesión y, en última instancia, de ofrecer una respuesta adecuada a los problemas habitacionales en todo el territorio andaluz, y en particular a aquellas zonas con mayor necesidad de vivienda.*

*Sugerencia 3: Que se realicen las actuaciones necesarias con los organismos competentes a fin de recabar información sobre las viviendas del Fondo Social de la Vivienda que han sido efectivamente destinadas al alquiler social en Andalucía y, en su caso, plantear medidas en su ámbito de competencias que permitan una mayor eficacia del citado Fondo.”*

El 26 de octubre de 2018 recibimos la respuesta de la Consejería, en la que se aceptaban las Sugerencias formuladas. Se comunicaba que, de las 400 viviendas inicialmente previstas, ya se habían cedido por la Sareb un total de 308 viviendas, 214 de las cuales se encontraban disponibles inicialmente y 94 ocupadas. Se reconocía, no obstante, la dificultad para encontrar viviendas apropiadas para el objetivo perseguido con la firma del convenio, por lo que estudiarían su posible modificación.

En consecuencia, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones, instando a la Consejería a que el resto de actuaciones que aún quedasen por llevar a cabo hasta completar la cesión de las viviendas por parte de la Sareb y su efectiva adjudicación mediante alquiler social a familias con necesidad de vivienda de nuestra Comunidad Autónoma, se llevasen a cabo con la mayor diligencia posible y sin dilaciones indebidas.

### 1.15.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social, discapacidad y/o problemas de salud

En 2018 se han seguido recibiendo quejas de personas adjudicatarias legales residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, ya sean de titularidad autonómica o municipal, que acuden a nosotros solicitando **ayuda para poder cambiar o permutar la vivienda** en la que residen, **debido a problemas de convivencia vecinal** causados por peleas o reyertas con el vecindario, bien por estar implicadas y sentirse amenazadas, bien manifestando su





deseo de poder cambiar de lugar de residencia por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos.

Asimismo, otras solicitudes atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de una vivienda adaptada a alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario, normalmente por la existencia de **barreras arquitectónicas** en el inmueble, por lo que las personas en estas circunstancias se encuentran prisioneras en sus viviendas.

A fin de solventar estas cuestiones, tanto la Consejería de Fomento y Vivienda como el Ayuntamiento de Sevilla, a través de su empresa municipal de la vivienda (Emvisesa), han puesto en marcha **bolsas de viviendas para permutas** en sus respectivos parques públicos residenciales y protocolos para gestionar las mismas.

No obstante, ambos organismos han previsto como requisitos para autorizar las permutas, que los solicitantes estén al corriente de los recibos de alquiler y las cuotas de comunidad, siendo a menudo este el obstáculo que impide poder llevar a cabo los cambios de vivienda solicitados, además de otros impedimentos de índole jurídica, como no ser la persona solicitante la adjudicataria legal. Por esta razón, en muchas de estas quejas no se observa irregularidad alguna en la actuación de la Administración.

Sí nos consta que en casos de conflictividad vecinal grave, AVRA ha tratado de posibilitar el cambio o permuta solicitada. Por otra parte, ante la imposibilidad de atender la petición de cambio por no tener viviendas disponibles, se puede acudir al Protocolo de convivencia para las viviendas de Emvisesa cedidas en alquiler, aprobado por el Consejo de Administración de dicha empresa municipal el 21 de marzo de 2016. Según ha podido conocer esta Defensoría, esta iniciativa está resultando exitosa en un porcentaje alto de casos tratados.

Como muestra de la tramitación de quejas llevada a cabo en estos caso, podemos citar una solicitud de permuta a una vivienda más adecuada a las circunstancias familiares y otra solicitud por problemas de convivencia entre vecinos.

En la **queja 18/4783**, la interesada relataba que en 2013 AVRA les asignó una vivienda de una habitación en Los Bermejales de forma provisional, a la espera de que quedara disponible una vivienda de dos habitaciones, dado que su pareja y ella tenían un hijo de 12 años. En 2016, un vecino de su mismo bloque que disponía de una vivienda de dos habitaciones y se había quedado solo les ofreció intercambiar las viviendas. Así lo hicieron y el 6 de junio de 2018 presentaron una solicitud formal de autorización, sin haber tenido ninguna respuesta de AVRA.

En vista de lo anterior nos dirigimos a la citada Agencia, desde donde nos respondieron que la interesada fue autorizada por AVRA en 2013 a realizar el traslado de su unidad familiar a otra vivienda pública, atendiendo a circunstancias especiales y con carácter transitorio, dado que habían manifestado su deseo de regresar al municipio de procedencia. Sin embargo, durante la verificación realizada en mayo de 2017 en la citada promoción, se detectó que la reclamante había intercambiado la vivienda que tenía asignada con otro vecino del edificio sin la preceptiva autorización de la Agencia.

A finales de agosto de 2018 fue aprobado el Decreto 161/2018, de 28 de agosto, que modifica el Decreto 149/2006, de 25 de julio, del Reglamento de Vivienda Protegida de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y el Reglamento regulador de los Registros Municipales de Viviendas Protegidas, aprobado por Decreto 1/2012 de 10 de enero. La norma, a partir de esa modificación, determina que «los traslados y permutas entre viviendas protegidas en arrendamiento titularidad del mismo promotor no se consideran adjudicaciones a realizar por el RMDV», lo que permitía a AVRA regularizar la situación en la que se encontraba la reclamante y la persona con la que permutó su vivienda. En base a ello, era intención de la Agencia regularizar lo antes posible la situación de estas dos viviendas y de las familias que las habitaban.

Puesto que de lo anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...



### 1.15.2.7 Otras Cuestiones en materia de vivienda

Además de las distintas materias ya expuestas, durante 2018 se han tramitado quejas referentes a otras cuestiones relativas a la vivienda.

Por ejemplo, se han concluido varias quejas de años precedentes de ciudadanos, vecinos de barrios en los que existían viviendas vacías que fueron ocupadas de forma irregular, algunas incluso sin terminar, desconociéndose la identidad de la persona titular, en las que se denunciaba las **situaciones de conflictividad social**, delincuencia e insalubridad que generaban dichas ocupaciones (**queja 17/5604** y **queja 16/0923**).

En la **queja 17/5604**, por ejemplo, pudimos comprobar que la intervención de la administración logró sosegar la zona donde se ubicaban las viviendas ocupadas. El interesado exponía que desde hacía más de dos años los vecinos de su calle en el municipio de Mijas (Málaga) venían sufriendo un acoso continuo por parte de los ocupantes de **17 pisos propiedad de una entidad bancaria que se encontraban en estado de abandono y relataba una serie de problemas derivados de estas ocupaciones**.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Mijas, se nos indicó que, según la Policía local, fueron varias las operaciones llevadas a cabo en el edificio por la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía. Asimismo, el equipo de gobierno, ante la situación del edificio ocupado, llevó a varias Juntas Locales de Seguridad esta problemática. Aún no siendo una competencia de la Policía local, este Cuerpo tenía una presencia permanente en la citada calle, contribuyendo así dentro de sus competencias a paliar los resultados de esta situación.

Sobre los problemas de sanidad, se procedió a la limpieza total del cuarto de contadores, del patio interior y del garaje por parte de los servicios de limpieza municipales, escoltados por la Policía local. De igual forma, se procedió al sellado por parte de los servicios operativos municipales de la puerta trasera del garaje del inmueble para evitar la entrada por la parte trasera del edificio.

Asimismo, indicaban que existía un padrón de moradores, trabajo hecho por la Policía Local y la Guardia Civil, mediante la identificación de las personas que circulaban y vivían en el edificio.

Dimos traslado de esta información al interesado para que alegase lo que estimase conveniente y puesto que nos participó que tanto Guardia Civil como Policía Local estaban realizando tareas de control en la zona, lo que había logrado sosiego, al menos temporal, para los residentes, consideramos que el asunto planteado se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

## 2. Servicio de Mediación

### 2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

#### 2.2.2 Análisis cualitativo

##### 2.2.2.2 En materia de educación

...

Ha sido muy interesante la gestión de la queja 17/5877, en la que el AMPA del **conservatorio de música** de un municipio sevillano nos trasladaba su enorme preocupación por la continuidad del servicio municipal, ante el posible cierre del mismo. Esta mediación resultó un proceso largo, con una alta complejidad técnica y de gestión de un conflicto multipartes, en el que se involucró no solo a la Administración local, sino también a la autonómica y a algunos agentes privados que coadyuvaron a la adopción final de un acuerdo.



La mediación se desarrolló con la celebración de siete reuniones, algunas de ellas conjuntas con todas las partes afectadas y otras por separado. En las sesiones separadas, llamadas caucus, se logró identificar intereses o necesidades de las partes que no deseaban compartir con los demás en la puesta en común, dado que el clima de confianza se va generando a lo largo de la gestión del conflicto en una mediación y no siempre se consigue en la primera sesión de trabajo. Además esos caucus permitieron recordar a las partes cuáles eran sus expectativas reales y reconducir los extremos de la negociación hacia un camino transitable hasta el posible acuerdo.

Fue un proceso muy creativo, en el que se puso de manifiesto la oportunidad de involucrar a otras administraciones y a sujetos privados que pueden colaborar en la búsqueda de soluciones factibles en el ámbito público, siempre que se coopere con el objetivo común de proteger los derechos de la ciudadanía. Dicho acuerdo permitió finalmente cerrar el curso escolar y matricular a todos los alumnos e iniciar el curso 2018-19.

...

### 2.2.2.3 En materia medioambiental

En materia medioambiental se destacan las actuaciones mediadoras llevadas a cabo en la Q17/6443, que promovió la alcaldesa de un municipio granadino ante los problemas que causan las **riadas provocadas por las crecidas de un barranco**.

Se nos trasladó la honda preocupación que sienten los vecinos del municipio por los riesgos que se derivan del barranco, en relación con lo cual entienden que ha habido una dejación de atención pública por las distintas administraciones para controlar los peligros de inundaciones que, de manera reiterada, vienen padeciendo desde hace más de 20 años, con resultados de máxima gravedad sobre las vidas humanas y los efectos patrimoniales.

El debate en la sesión de mediación se centró en conocer el estado actual de valoración de los riesgos así como la necesidad de reactivar y actualizar el inicial proyecto de intervención que se elaboró en su día por la Administración del Estado y que, con posterioridad, revisó la Junta de Andalucía.

En dicha discusión se pusieron de manifiesto las limitaciones competenciales que cada administración pública consideró oportunas con base en la normativa vigente, así como se relató el marco legal y reglamentario aplicable al asunto, con especial énfasis en aclarar las actuales exigencias derivadas de la transposición en 2010 al derecho español de la directiva europea de 2007 que regula la materia.

Sin embargo, el hecho de estar en un escenario de mediación, logró superar este debate jurídico competencial para asumir entre todas las administraciones la necesaria asunción de un compromiso cierto con los ciudadanos, que permitiera lograr una solución, sin menoscabar las potestades de cada una de ellas.

En concreto, el acuerdo de colaboración que cierra la queja 17/6443 implicaba la limpieza de una pantaneta de titularidad privada, cuyo permiso fue gestionado por el Ayuntamiento afectado, las labores de limpieza las desarrolló el organismo correspondiente de la Administración del Estado y la Junta de Andalucía aportó sus conocimientos técnicos para cooperar en la búsqueda de soluciones viables que permitan prevenir próximos desbordamientos del cauce.

Es una queja reseñable en la medida en que muestra un ejemplo de cómo las administraciones deciden sumar sus esfuerzos en pro de los derechos ciudadanos, en un ejercicio de cooperación interadministrativa de las Administraciones local, autonómica y estatal.

Esta mediación supuso una experiencia muy positiva en ese sentido y las administraciones que tomaron parte agradecieron expresamente la oportunidad que el Defensor les había procurado con el ofrecimiento de este espacio de debate y recordaron que resultó enriquecedor por el hecho de que las administraciones autonómica y estatal ya habían participado en **una mediación que tuvo lugar en el ejercicio anterior y que fue resaltada en el informe anual correspondiente al año 2017**, sobre el desbordamiento de un río a su paso por un municipio de Granada, que terminó también con acuerdo.



Por otra parte, también en relación con la materia de medio ambiente, la decisión de proceder a la **tala de árboles** en una ciudad por parte del Ayuntamiento de la misma generó un malestar importante en algunas asociaciones en defensa del árbol y en vecinos y vecinas, que interpusieron quejas ante el Defensor (Q18/4165 y otras acumuladas).

Analizado el conflicto por el Defensor, se observó la oportunidad de proponer una mediación. A la sesión informativa asistieron la representación del consistorio, así como cada una de las entidades que habían pedido la intervención de nuestra Institución.

De esa propuesta se pudo derivar el ofrecimiento formal del Ayuntamiento para constituir un foro de debate y trabajo conjunto con estos colectivos en orden a definir las actuaciones relativas a la tala y replantación de especies.

La queja es destacable en la medida en que aun no siendo aceptada la mediación por parte del consistorio, su participación en la reunión informativa sobre la mediación les fue útil para generar ideas con las que trabajar a partir de ese momento, de manera bilateral con las asociaciones, sin necesidad de hacer uso del mediador propuesto por el Defensor.

**La mediación, en suma, no recoge éxitos solo del fruto de los acuerdos logrados en sus intervenciones, sino de la capacidad de suscitar el interés de las partes en conflicto por iniciar o continuar un diálogo por sí mismas**, que permita negociar soluciones al mismo. Son los efectos añadidos que se generan para difundir la cultura de consenso y de paz, superando los escenarios clásicos de confrontación en cualquier ámbito.

### 2.2.2.4 En materia de urbanismo

**Respecto de urbanismo**, la queja 18/3335 relataba los problemas provocados desde hace unos años por el **desplazamiento del terreno** en el que se ubica una urbanización sevillana, que ha provocado ya el desalojo de 11 familias ante la situación de emergencia que calificaba sus viviendas como ruinosas.

Esta mediación aún no ha finalizado, si bien es destacable la cooperación interadministrativa puesta de manifiesto por el Ayuntamiento del municipio, la Diputación provincial y las administraciones autonómica y estatal.

En la actualidad, la labor mediadora está trabajando con el consistorio y con los vecinos en el análisis de las alternativas y posibles vías de solución. En mediación este tipo de tareas forma parte del proceso, sin entrar a asesorar a las partes, ni a ponerse del lado de ninguna de ellas, permite al mediador ayudar a esas partes a identificar las fortalezas y debilidades de la negociación en la que se hallan, permitiendo a los participantes tomar decisiones sobre la base de un análisis riguroso de la realidad.

A veces las personas que están involucradas en un conflicto precisan ayuda para recordar una alternativa fuera de la negociación que están protagonizando, el factor emocional, el elemento tiempo (a veces traducido en prisas), o el parámetro del lenguaje técnico las puede hacer vulnerables y eso es peligroso en una negociación. En esos casos, la mediación dispone de herramientas adecuadas para resituar a las partes y ayudarles a afrontar con garantías la defensa de sus intereses.

El Defensor en esos supuestos, como en el que se acaba de citar, está gestionando la queja con un enfoque de mediación, por lo que sin necesidad de pronunciarse sobre quién tiene la razón, presta su colaboración a la Administración y a la ciudadanía para que ellos sean capaces de buscar la solución que más les satisfaga en el marco lógico de la normativa aplicable y, siempre, con el objetivo último de lograr la garantía de los derechos controvertidos.

Por otra parte, los vecinos de la aldea denominada El Calabacino, dependiente del municipio de Alájar (Huelva) plantearon una petición de mediación en la queja 17/6681 que pretendía lograr el reconocimiento negociado de dicha aldea rural como **hábitat rural diseminado, de interés ecológico y social**.



En dicha queja se solicitó informe, en vía de supervisión, al Ayuntamiento y a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía. A la vista de la falta de respuesta a la citada petición y ante la petición expresa de los promotores de la queja, el Defensor estimó oportuno derivar la gestión de este conflicto al servicio de mediación, para gestionarlo desde esa perspectiva.

En el intento de sentar a las partes afectadas para identificar posibles soluciones en un plazo que pudiera determinarse adecuado, se les citó para atender una sesión de mediación que no llegó a producirse ante la falta de respuesta de las administraciones referidas.

Lamentando muchísimo no haber podido actuar en este asunto, es reseñable poner énfasis aquí en la permanente falta de respuesta de ambas administraciones a nuestros reiterados intentos de obtener una aceptación para informar acerca de la mediación propuesta.

Sí hubo reuniones muy positivas entre los vecinos y el Ministerio Fiscal en Huelva con la mediadora del Defensor, a los efectos de valorar las repercusiones penales que tendrían las construcciones fuera de ordenación en dicho espacio protegido.

### 2.2.2.5 En materia de comercio

En materia de comercio, los comerciantes de **venta ambulante** de un mercadillo interpusieron un escrito de queja (Q18/6939), solicitando la mediación del Defensor ante lo que consideraban estaba siendo un trato inadecuado por parte de los cuerpos de seguridad dependientes del consistorio de la ciudad en la cual se ubica, en las tareas de control a los accesos al recinto donde se desarrolla el citado mercadillo los domingos.

En concreto se trasladaban los problemas que generaba el dispositivo de acceso al recinto donde se celebra el mercadillo, que está controlado por la Policía local.

Más allá de la sensación de malestar que sentían los comerciantes por lo que consideraban estaba siendo un control excesivo con petición de documentación innecesaria, exponían un perjuicio objetivo: la pérdida de tiempo material para acceder al recinto, que se traducía en retrasos de dos y tres horas para comenzar a montar la estructura de hierro de los puestos. Esa labor requiere un período similar para su instalación y descarga y, posteriormente, la colocación de la mercancía. Con lo cual, las ventas se retrasaban o simplemente se perdían.

Por otra parte, esta queja afectaban a los menores que acompañan a sus familias en estos días de mercadillo, puesto que se celebra en domingos. Esos niños y niñas no podían ni desayunar porque el puesto del ambigú tiene que acceder como los demás comerciantes y montar cuando puede.

El Ayuntamiento asumió la oportunidad de actualizar la Ordenanza Municipal reguladora conforme a la realidad actual, y lograr coherencia.

En el ánimo de construir soluciones factibles, se evaluaron propuestas que expusieron los comerciantes y que podrían salvar esta situación. Finalmente se logró un acuerdo que ha permitido conjugar los intereses de la actividad económica de estas familias y de la obligación de gestionar y controlar el mercadillo por parte del Ayuntamiento.

### 2.2.2.6 En materia de gestión administrativa

En materia de **gestión administrativa**, pueden resaltarse las mediaciones llevadas a cabo en las quejas 18/3074, 18/4440, 18/4902, 18/6345, y 18/6939. En todas ellas, los distintos ayuntamientos afectados han reconocido la oportunidad de revisar o elaborar nuevas Ordenanzas municipales reguladoras de los aspectos controvertidos que se recogían en las peticiones ciudadanas (regulación de contaminación acústica, horarios de mercadillos, seguridad, etc.)





En concreto, en la queja 18/3074 una comunidad de propietarios de una pedanía dependiente de un municipio almeriense, nos trasladó su preocupación ante los colapsos que indicaban se venían produciendo en las vías públicas del pueblo, con motivo del desarrollo de un [mercadillo de venta ambulante](#).

Exponían que dicha actividad dificultaba e incluso llegaba a imposibilitar los accesos y ponía en riesgo una eventual evacuación de los servicios de emergencias (ambulancias, bomberos, etc.), motivos por los cuales se dirigieron a esta Institución solicitando la necesaria adopción de medidas en este sentido.

Al mismo tiempo, los vecinos entendían que dicha actividad comercial es importante para el pueblo, por lo que llegaron a proponer varias alternativas que podrían paliar la situación descrita.

El Defensor propuso una sesión de mediación que aceptaron las partes y que, tras el necesario debate entre ellas, dio como resultado el compromiso consistorial por impulsar la modificación de la Ordenanza municipal de comercio, en orden a adaptarse a las directrices europeas de comercio sostenible.

En el mismo sentido, las quejas 18/4440 y 18/4902, que afectaban a dos municipios sevillanos, respectivamente, se gestionaron por el procedimiento de mediación que propició que dichos Ayuntamientos acordaran la tramitación de sendas Ordenanzas municipales para la [regulación del uso cívico y adecuado de espacios públicos](#) hasta entonces carentes de regulación (parques y recintos feriales, concretamente).

*En otro grupo de quejas se ha propiciado a través del servicio de mediación el acercamiento de algunas administraciones a diversas entidades financieras, al objeto de analizar opciones de colaboración sobre los patrimonios inmobiliarios dependientes de los departamentos de riesgo de dichas entidades, que podrían cederse o enajenarse para ser gestionados desde el ámbito público.*

Así, en la queja 18/4450, el Alcalde de un municipio sevillano expuso al Defensor la situación en general de la vivienda en su localidad, donde existía un volumen importante de [viviendas construidas sin habitar](#), o incluso en situación de ocupación que en algunos casos estaban produciendo una preocupante alarma social entre los vecinos.

*Relataba también una serie de situaciones familiares, que estaban siendo atendidas por los servicios sociales, a las que estaban tratando de dar respuesta y apoyo, por lo que el consistorio se mostraba dispuesto a comprometerse y supervisar los compromisos jurídicos que pudieran alcanzar estas familias con las entidades financieras titulares de los inmuebles vacíos.*

*Con la intervención mediadora, el Alcalde tuvo la oportunidad de sentarse con las personas responsables de las entidades financieras titulares del parque inmobiliario en desuso en su municipio, con el objetivo de poder potenciar el inicio de negociaciones en orden a gestionar esos inmuebles, dando cobertura a la necesidad social de vivienda de las citadas familias.*

Tras el debate enriquecedor de las partes, los compromisos adquiridos en la mediación podrían resumirse en los siguientes:

- *El Ayuntamiento se comprometió a concretar los expedientes familiares sobre los que solicita la búsqueda de soluciones conjuntas indicando cuáles son los inmuebles de interés en cada uno.*
- *Las entidades se comprometieron a iniciar esas conversaciones de forma particularizada sobre los inmuebles que fueran de su propiedad para estudiar posibles alternativas en el marco de su política bancaria.*

*A partir de aquí se iniciaron las conversaciones bilaterales en las que la intervención mediadora del Defensor ya no era necesaria, en la medida en que aquella había resultado útil para formalizar los contactos, compartir la información disponible por todas las partes y comprender mutuamente los intereses defendibles por cada una, elementos necesarios para continuar una negociación que no había sido posible en los años precedentes.*

...



## REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

### 03. Nuestras Propuestas

#### Igualdad de género

##### La atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género

La violencia de género es uno de los ataques más flagrantes a los derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida y la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución y, en definitiva, constituye una violación grave de los derechos humanos de las mujeres y un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres. Asimismo, los poderes públicos tienen la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución.

Reconociendo esta realidad y en cumplimiento de la obligación de garantizar los derechos constitucionales de quienes, directa o indirectamente, sufren las consecuencias de este tipo de violencia, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género, pretende «proporcionar una respuesta global a la violencia que se ejerce sobre las mujeres» que, en la actualidad, se ha hecho extensiva a las personas menores a su cargo.

En efecto, esta ley constituye el marco normativo regulador en nuestro país, de las actuaciones de los poderes públicos en materia de violencia de género y desde su aprobación, se han dado pasos muy importantes en su desarrollo y cumplimiento, como ha sido la aprobación de planes de acción e instrumentos de coordinación y seguimiento.

No obstante el tiempo transcurrido desde su aprobación, las novedades normativas producidas tanto en el marco europeo como a nivel nacional, y que pese a estos avances legales en la lucha contra la violencia de género, las mujeres siguen siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas, por lo que se ha planteado la necesidad de la modificación, actualización y adaptación del texto vigente, así como nuevos desarrollos normativos.

En relación a la normativa internacional, en especial, cabe citar el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, conocido como Convenio de Estambul, de 11 de mayo de 2011, ratificado por España, y que constituye el primer instrumento europeo de carácter vinculante en materia de violencia contra la mujer y violencia doméstica y el tratado internacional de mayor alcance para hacer frente a esta grave violación de los derechos humanos.

Igualmente, hay que destacar la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, en la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, que ha sido incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

En cuanto a la normativa nacional, han sido especialmente relevantes la modificación de la Ley Orgánica 1/2004, por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que extiende a las hijas e hijos de mujeres víctimas la consideración de víctimas de violencia de género, y les otorga la misma protección que a sus madres.

Asimismo, el 28 de septiembre de 2017, se aprobó por el Pleno del Congreso de los Diputados el Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, que propone y promueve una serie de actuaciones, agrupadas según el tipo de políticas públicas y que se han concretado en 214 medidas.



Pues bien, las Defensorías de los derechos fundamentales y libertades públicas de España, llevaron a cabo la elaboración de informes a fin de valorar las medidas de protección integral contra la violencia de género previstas en la Ley Orgánica, por cuanto que en este indeseable fenómeno, más allá de su represión penal, en la lucha para su total erradicación, **es crucial la intervención de la Administración a favor de la autonomía e independencia social de la víctima.**

Los informes elaborados por las Defensorías han concluido con una **Declaración conjunta** en el marco de la XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que bajo el título “Atención a las mujeres y a menores víctimas de violencia de género”, se celebraron en octubre de 2018.

El documento, consensuado entre las distintas defensorías, recoge casi una treintena de recomendaciones encaminadas a mejorar la respuesta que reciben las víctimas de violencia de género y a proponer medidas efectivas para acabar con esta lacra social. El mismo será remitido a todas las administraciones nacionales y autonómicas con competencias en la materia.



## REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

### 03. Nuestras Propuestas

#### Parque público de viviendas

##### Iniciativas para la ampliación del parque público de viviendas en Andalucía

Ante la falta de un parque público de vivienda que pudiera dar respuesta a las demandas ciudadanas, hemos iniciado líneas de investigación encaminadas a coadyuvar a que la Administración buscara fórmulas alternativas que de alguna manera vinieran a ampliar el parque público de vivienda.

Así, se ha ultimado en este año la **queja 15/6039**, sobre incorporación de viviendas de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante la Sareb) y del Fondo Social de la Vivienda al alquiler social en Andalucía, que abrimos de oficio con la finalidad de conocer las actuaciones que estaban llevando a cabo las administraciones públicas andaluzas con la **Sareb** para la **cesión de viviendas para destinarlas a fines sociales**, así como con el **Fondo Social de la Vivienda**, ante la Consejería de Fomento y Vivienda y los 30 ayuntamientos andaluces cuyos municipios cuentan con más de 50.000 habitantes.

A través de los sucesivos informes emitidos por la citada Consejería tuvimos conocimiento de que en sendos convenios se cedieron 230 viviendas a la comunidad autónoma de Andalucía, de las cuales 150 se encontraban disponibles y 80 ocupadas. Posteriormente, en mayo de 2017, se firmó un tercer contrato para la cesión de 50 viviendas.

En total, por tanto, se habían cedido en usufructo 280 de las 400 viviendas de la Sareb ubicadas en Andalucía. La situación de las viviendas cedidas, una vez ejecutados los trabajos de inspección, regularización de la ocupación y exclusión, era la siguiente: 134 disponibles para alquiler social, 50 ocupadas sin título o sin título válido, 91 (tanto disponibles como ocupadas) fueron devueltas por diversos supuestos previstos en el Convenio y 5 excluidas.

De las viviendas ocupadas, se estaba gestionando la regularización de 26 ocupantes y, en los casos en los que las personas ocupantes manifestaron su negativa o desinterés por la regularización, se estaban llevando a cabo las actuaciones pertinentes a fin de recuperar la posesión de las mismas.

Por su parte, se indicaba que las viviendas disponibles se ponen a disposición de los registros municipales de demandantes de vivienda protegida a medida que finalizan los trabajos de adecuación; 11 ya se habían adjudicado y se habían firmado 7 contratos de alquiler. En cuanto a las condiciones de alquiler se señalaba que, según establece el Convenio, la renta mensual podrá establecerse entre 150 y 400 euros, sin superar el 30 % de los ingresos brutos actuales de la unidad familiar arrendataria.

Por lo que respecta a los 30 municipios andaluces que cuentan con más de 50.000 habitantes, y las 8 diputaciones provinciales, por parte de esta Defensoría se les solicitaba información sobre si habían efectuado algún requerimiento a la Sareb para la cesión de viviendas para fines sociales y si se habían adherido formalmente al convenio del Fondo Social de Viviendas y, en su caso, resultados de la misma.

Este Fondo fue creado por un convenio que el 17 de enero de 2013 firmaron los Ministerios de Economía y de Servicios Sociales con las principales entidades bancarias de España, mediante el cual el Gobierno trató de que parte del parque de viviendas vacías que las entidades financieras tenían en cartera fuera habitado, en régimen de alquiler social, por familias que habían perdido su casa y que se encontraban en riesgo de exclusión social. Este convenio había sido modificado con la intención de ampliar el número de posibles beneficiarios, cabiendo la participación de los ayuntamientos o de las diputaciones provinciales, siempre que se hubiesen adherido formalmente al convenio con anterioridad.



De muchos informes municipales se infería problemas de interlocución con la Sareb y las entidades de crédito, que no existían previsiones de llevar a cabo actuación alguna en este sentido, o que no tenían información correcta sobre el mismo y que otros no tuviesen siquiera interés en formar parte.

En términos generales, se observaba que el citado convenio no estaba dando sus frutos, es por ello que formulamos **Resolución** a la Consejería de Fomento y Vivienda para que:

**“Sugerencia 1:** *Que se realicen las gestiones necesarias para poder firmar con la Sareb lo antes posible los contratos necesarios para formalizar la cesión de las restantes 120 viviendas de las que dicha entidad dispone en Andalucía y que urge destinar al alquiler social.*

**Sugerencia 2:** *Que se coordine con las distintas administraciones locales andaluzas en cuyos municipios radiquen viviendas cedidas en virtud del Convenio de Colaboración con la Sareb valorando la conveniencia de la participación de aquellas en la gestión y administración de las mismas, a fin de lograr una mayor eficacia en la cesión y, en última instancia, de ofrecer una respuesta adecuada a los problemas habitacionales en todo el territorio andaluz, y en particular a aquellas zonas con mayor necesidad de vivienda.*

**Sugerencia 3:** *Que se realicen las actuaciones necesarias con los organismos competentes a fin de recabar información sobre las viviendas del Fondo Social de la Vivienda que han sido efectivamente destinadas al alquiler social en Andalucía y, en su caso, plantear medidas en su ámbito de competencias que permitan una mayor eficacia del citado Fondo.”*

El 26 de octubre de 2018 recibimos la respuesta de la Consejería, en la que se aceptaban las Sugerencias formuladas. Se comunicaba que, de las 400 viviendas inicialmente previstas, ya se habían cedido por la Sareb un total de 308 viviendas, 214 de las cuales se encontraban disponibles inicialmente y 94 ocupadas. Se reconocía, no obstante, la dificultad para encontrar viviendas apropiadas para el objetivo perseguido con la firma del convenio, por lo que estudiarían su posible modificación.





## REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

### 03. Nuestras Propuestas

#### Transporte Interurbano

##### Un plan de accesibilidad en el transporte interurbano

La problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos determinó la tramitación de oficio de la **queja 16/0598**, en el que hemos impulsando ante la Administración autonómica y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) medidas para la solución del **problema de la accesibilidad de las personas con discapacidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos**.

Tras el análisis de los informes remitidos tanto por las administraciones como por las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, hemos formulando una recomendación para que se adopten las medidas oportunas a fin de **que se apruebe un plan de accesibilidad en el transporte interurbano**, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

Este plan, creemos, que debe ser tramitado previa audiencia al movimiento asociativo que defiende el derecho de las personas con discapacidad y debería contener una programación debidamente presupuestada y calendarizada que permita llevar a cabo su seguimiento y evaluación.

En la respuesta obtenida de la administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estas cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad (se nos adelanta el borrador del capítulo destinado a las personas con movilidad reducida en el proyecto de Decreto que regula los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte por carretera titularidad de la Junta de Andalucía) y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

Por último se nos expone el objetivo de que, en unos años, cuando se produzca la renovación de todos los contratos, el 100% de la flota de vehículos se encuentre adaptado, desde el actual 42,3%.

Entendemos que la Administración ha aceptado plenamente nuestra Resolución y que, en caso de concretarse en todos sus aspectos, supondrá una notable mejora en la utilización y accesibilidad a los medios de transporte público por parte de las personas con discapacidad, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.



## REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

### 04. Atender las Quejas

#### Plusvalías

##### El lío, lío de la plusvalía

El Impuesto conocido como “plusvalía” ha sufrido importantes cambios a partir de varias sentencias que han modificado su regulación. Los contribuyentes se han movilizado ante las administraciones tributarias para poder aprovechar sus efectos beneficiosos.

Este impuesto (Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, IIVTNU) ha provocado controversias cuando las ventas de inmuebles se han realizado por menos del valor de la compra anterior, sin haber generado ese beneficio. La crisis inmobiliaria ha propiciado muchas de estas situaciones de bajadas de precios que han alterado el sentido de este impuesto y se han provocado numerosas reclamaciones ante los tribunales. Queremos ofrecer una aclaración de la situación actual de la polémica y posibles consejos para atender los derechos de los contribuyentes. En todo caso, la complejidad del tema aconseja el apoyo de profesionales que asesoren de manera singular cada caso.

¿Cómo actuar en caso de haber liquidado y pagado el Impuesto de Plusvalía, si se puede acreditar que no hubo incremento de valor?

Si el IIVTNU ya se ha pagado, con antelación a la fecha de 15 de junio de 2017, los sujetos pasivos podrán reclamar al Ayuntamiento la anulación de la liquidación y la devolución de las cantidades ingresadas, junto con sus intereses, siempre y cuando demuestren -al menos indiciariamente- que no hubo incremento de valor.

Para poder reclamar es necesario que no hayan transcurrido -desde que se efectuó el pago- los plazos que la Ley establece para la prescripción del derecho a presentar reclamación.

Dicho plazo varía en función de que haya sido el contribuyente quien presentó la autoliquidación del impuesto o haya sido el Ayuntamiento el que haya efectuado la liquidación del mismo, en función de lo establecido en las correspondientes Ordenanzas fiscales.

Si hubo autoliquidación, el plazo es de 4 años -desde la fecha del pago- para presentar al Ayuntamiento una solicitud de rectificación de la autoliquidación realizada y la devolución de las cantidades ingresadas. Si dicha solicitud es rechazada por el Ayuntamiento, o no es respondida, habrá que presentar un nuevo recurso ante el Ayuntamiento.

Si fue el Ayuntamiento quien hizo la liquidación, hay un mes desde la notificación de dicha liquidación para presentar un recurso ante la Administración municipal, solicitando la anulación de la liquidación practicada. Transcurrido el mes de plazo sin haber presentado recurso, la liquidación sería firme y sólo cabría presentar al Ayuntamiento una solicitud de revocación o instar la revisión de oficio.

Hemos elaborado un texto explicativo que se puede consultar en la [web del Defensor](#).



## REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

### 04. Atender las Quejas

#### Suelo urbanizable

##### A vueltas con la necesidad de proteger el suelo urbanizable

Desde hace más de 10 años, esta Institución viene realizando actuaciones dirigidas a que las administraciones públicas, singularmente los ayuntamientos, tomen conciencia de la necesidad de proteger el suelo no urbanizable, ante las agresiones que, con una extraordinaria impunidad, venía y viene sufriendo, con la consecuencia de que se han originado cientos de parcelaciones ilegales e infinidad de viviendas y otras construcciones no ajustadas a planeamiento en un espacio que, por sus características y valores ambientales, debe ser protegido.

En el curso de estas actuaciones se han mantenido diversas reuniones con las fiscalías de medio ambiente y se ha informado pormenorizadamente a todos los ayuntamientos de Andalucía de las obligaciones y responsabilidades en las que pueden incurrir autoridades y funcionarios que por acción o, lo que es más frecuente, por omisión, no actúan cuando tienen conocimiento de la ejecución de obras no autorizadas y no autorizables en suelo no urbanizable.

En esta línea iniciamos de oficio la **queja 17/1917**, cuya tramitación ha concluido en este año. Nos llamó la atención que, en el informe de la Fiscalía de Medio Ambiente de 2016 de Cádiz, a propósito de las actuaciones realizadas en el año anterior, se indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

«La Ordenación del Territorio continua siendo, de entre aquellos a los que se refiere este informe, el bien jurídico sometido a los más intensos ataques, provenientes tanto de la urbanización ilegal aislada –pero que, al cabo, concluye en la creación de núcleos de población–, como de la realizada de manera masiva omitiendo todo acatamiento a la normativa urbanística. Al contrario que en años anteriores, debemos destacar que se ha roto la tendencia hacia una reducción de la actividad edificatoria ilegal como denota el notorio incremento de las diligencias de investigación penal y procedimientos en esta materia».

A la vista de ello y sin perjuicio de valorar, de manera muy positiva, el cambio radical de la gran mayoría de los municipios respecto de la toma de conciencia del daño social, urbanístico y ambiental que se genera con tales hechos, nos causó gran preocupación que, en la provincia de Cádiz, hayan aparecido, en la memoria del año, datos tan alarmantes sobre la comisión de delitos contra la ordenación del territorio, cuando en realidad éstos debieran ser ya, una cuestión del pasado.

Fue por ello que, en base a todas las consideraciones tenidas en cuenta, formulamos a las alcaldías de los ayuntamientos de Algeciras, Los Barrios, Castellar de la Frontera, Chiclana de la Frontera, Chipiona, Conil de la Frontera, Jimena de la Frontera, El Puerto de la Santa María y Tarifa, la siguiente **Resolución**:

**Recomendación** de que todos los municipios que, hasta la fecha, hayan mantenido una actitud pasiva ante el conocimiento de una conducta presuntamente delictiva, como las descritas en el artículo 319 y ss. del Código Penal, asuman sus responsabilidades en aras a la protección de este bien, protegido por motivos de interés público, que es el suelo no urbanizable y mantengan una actitud colaboradora en la lucha contra estos delitos para erradicarlos definitivamente de nuestra Comunidad Autónoma y que se debe concretar en:

a) La puesta en conocimiento de la autoridad judicial y Fiscalía de hechos presuntamente delictivos.

b) Ejercer, a la mayor urgencia y para evitar la consolidación de las obras y los graves perjuicios que se derivan de ellas, tanto para el interés público como para el propio patrimonio del infractor, las potestades que tienen atribuidas para adoptar, conforme al artículo 168 y ss. de la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía, las



*medidas que sean necesarias para la protección de la legalidad urbanística y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.*

**Recomendación** *de que preste la máxima colaboración a la Administración de Justicia con la finalidad de facilitar la ejecución de las sentencias dictadas con motivo de la comisión de delitos contra la ordenación del territorio.”*

De esta Resolución dimos cuenta a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y a la Diputación Provincial de Cádiz, administraciones a las que les formulamos Recomendación para que presten la debida colaboración, cuando sean requeridos, por los propios ayuntamientos o la administración de justicia, para ejercer sus propias competencias o ejecutar las sentencias, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de los gastos que se generen a los obligados con motivo de la prestación de esa colaboración.

Tras disponer ya de las respuestas a esta Resolución de las administraciones afectadas, hemos realizado un análisis ponderado de su contenido para valorar de forma individualizada si consideramos que se ha aceptado o no nuestra Resolución, lo que ha ocurrido con carácter general y merece nuestra positiva valoración, esperando que ello redunde en una mayor protección de nuestro suelo no urbanizable.



## REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

### 05. Mejorar las Normas

#### Salud y planeamiento urbanístico

##### La necesaria evaluación del impacto en la salud de los instrumentos de planeamiento urbanístico

Según la OMS, un 25 % de la carga mundial de morbilidad y el 23 % de todas las defunciones prematuras son consecuencia de factores ambientales.

El modelo de ciudad es un factor decisivo para garantizar la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía, tal y como pusimos de manifiesto en nuestro Informe Especial al Parlamento de Andalucía sobre *Seguridad, Accesibilidad y Calidad Ambiental en los Espacios Peatonales de las Ciudades Andaluzas*. De hecho, cada vez con más frecuencia vemos publicados trabajos y estudios en los que se pone de manifiesto la incidencia que el medio ambiente y el urbanismo tienen en el derecho constitucional y estatutario a la protección de la salud.

Es conocido que junto al factor biológico y genético, de un lado, y al sistema sanitario en su conjunto, de otro, los determinantes de la salud son el medio ambiente y el estilo de vida. El primero, por la incidencia que los distintos tipos de contaminación poseen en la salud; el segundo, porque los hábitos saludables relacionados con el ejercicio, la alimentación, determinadas actividades, mejoran sensiblemente nuestra salud y expectativa de vida.

Tratándose de dos factores modificables, es evidente que unos poderes públicos y una sociedad dispuesta a utilizar los instrumentos urbanísticos y ambientales para luchar contra la contaminación y fomentar la incorporación de hábitos como los mencionados harán posible que la salud pública mejore sensiblemente.

De hecho, según la OMS, un 25 % de la carga mundial de morbilidad y el 23 % de todas las defunciones prematuras son consecuencia de factores ambientales. En lo que concierne a la región europea, los datos indican que un 20 % de la incidencia total de las enfermedades puede ser atribuida a factores ambientales, que afectan principalmente a los niños y a los grupos de población vulnerable.

Unos datos e información en torno a este problema que queda bien expuesto en la exposición de motivos la Ley 11/2013, de 23 de diciembre, de Salud Pública de Andalucía (en lo sucesivo LSPA).

Justamente a estas consideraciones obedece el que se incluyera en el Capítulo V, del Título II, sobre *Las bases de la gobernanza en salud pública*, la previsión de realizar, en determinados supuestos, una evaluación del impacto en salud, que permita valorar las influencias potenciales en ella de las políticas, programas y proyectos, en relación con los potenciales efectos en la salud de la población.

La competencia para esta evaluación de impacto en la salud corresponde a la Consejería de Salud siguiendo los requisitos y trámites establecidos en la norma, siendo preceptiva en los instrumentos de planeamiento urbanístico general y sus innovaciones y en los instrumentos de planeamiento de desarrollo que afecten a áreas urbanas socialmente desfavorecidas o que tengan especial incidencia en la salud humana.

Así las cosas, impulsamos de oficio la **queja 18/2420**, para conocer si se está llevando a cabo la evaluación del impacto en salud en el planeamiento urbanístico por la importancia que conlleva para la ciudadanía. en la que nos dirigimos a las Consejerías de Salud y de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, así como a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), para conocer si los ayuntamientos están confeccionando y enviando el documento con la valoración del impacto en la salud que deben redactar con motivo de la tramitación de los planes urbanísticos, y si la propia Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio está elaborando el informe de evaluación en salud, tal y como es preceptivo.





En primer lugar, recibimos la respuesta de Salud que señalaba que deben distinguirse dos situaciones. A saber, los instrumentos de planeamiento general y sus innovaciones que afecten a la ordenación estructural, en los que la solicitud de informe de evaluación del impacto en la salud (EIS) corresponde a las comisiones provinciales de ordenación urbanística, y los instrumentos de planeamiento general y sus innovaciones que no afecten a la ordenación estructural e instrumentos de planeamiento de desarrollo, en los que la solicitud de informe EIS la realizan los ayuntamientos.

En el primer caso, se añadía que la administración sanitaria está siempre representada en las comisiones provinciales por lo que se vigila que el EIS haya sido confeccionado paralizando el procedimiento de aprobación del planeamiento en caso contrario ya que tiene carácter preceptivo y vinculante y en el segundo caso, se informaba que también se están confeccionando por los ayuntamientos y remitiendo a la Consejería de Salud los documentos citados.

En cualquier caso, se aclara que la consejería competente en materia de urbanismo debe emitir un informe preceptivo y vinculante en el que, entre otras cuestiones, se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos por lo que, en caso de ausencia de EIS, informa negativamente hasta que se subsana dicha deficiencia.

Por último, se informaba que se está realizando una labor divulgativa de la importancia de evaluar el impacto en la salud en los instrumentos de planeamiento que se ha traducido en diversas reuniones con personal técnico de urbanismo que, además, ha participado en jornadas y conferencias al respecto.

Por su parte, la Consejería de Salud está elaborando el informe de evaluación en salud que establece como preceptivo la Ley de Salud Pública de Andalucía y se compartía nuestra preocupación sobre la conveniencia y necesidad que tienen las administraciones públicas de actuar con el objetivo de optimizar los factores modificables de salud a través, entre otros, de la generación de entornos saludables en nuestras poblaciones.

Las respuestas de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y de la FAMP, en términos generales, vinieron a corroborar y confirmar los datos antes aportados por la Administración sanitaria. En conclusión, nos encontramos ante una situación positiva en la que **las consejerías afectadas y los ayuntamientos**, en el marco de sus competencias respectivas, **están elaborando con carácter general los documentos preceptivos y vigilando que la evaluación del impacto en la salud en los instrumentos de planeamiento sea una realidad en pro de la salud de nuestra ciudadanía**, cuya protección constituye un derecho constitucional y estatutario.



## REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

### 05. Mejorar las Normas

#### Dependencias judiciales

#### Repasamos las condiciones de los espacios de custodia de las policías locales

Dentro de la normativa reguladora de la Policía Local, y en concreto sobre medios técnicos de vigilancia de las dependencias policiales, anunciamos en la memoria anterior la actuación de oficio seguida en la **queja 17/5085**. Tras la investigación desplegada ante las jefaturas de las capitales de provincia andaluzas, nos posicionamos mediante una resolución que, en estas fechas, está siendo analizada y respondida desde todos los municipios implicados. El Defensor expresó:

*“Debemos resumir que los responsables de los servicios policiales de los Ayuntamientos capitalinos de Andalucía manifiestan que no existen formalmente Depósitos Municipales de Detenidos, en los términos recogidos en la Ley 7/85, de 2 de Abril, de Bases de Régimen Local. Apenas aluden a concretas dependencias para custodiar en tiempo breve a personas, en tanto en cuanto se puedan practicar algunas diligencias y proceder a la puesta a disposición de la autoridad judicial o, en su caso, de las Fuerzas de Seguridad del Estado. Estas actuaciones de custodia se consideran incidentales y no tienen asignados unos espacios específicos, por lo que se considera que las pautas o instrucciones para definir las prácticas policiales en estos escenarios, como la aludida Instrucción 12/2015, no resulta aplicable.*

*Del mismo modo, tampoco hemos recogido un uso de las previsiones que se incluyen en el Acuerdo marco elaborado entre el Ministerio del Interior y la FEMP para definir las intervenciones de la Policía Local bajo la condición de policía judicial. Este modelo generalista y unificador no ha sido acogido para su aprovechamiento por las autoridades municipales, aunque sí nos han relatado algún convenio o protocolo singular con el Cuerpo Nacional de Policía para asuntos de coordinación técnica policial.*

*Por último, en cuanto a la existencia de dispositivos de cámaras de video-vigilancia, su empleo, siguiendo las pautas de la citada Instrucción 12/2015, no se ha recogido por entender que forma parte de medidas que se adoptan en relación con el régimen de uso de las dependencias de detención que no están calificadas como tales por la autoridades locales respecto de sus instalaciones propias. Las condiciones de control y uso se ciñen a las medidas fijadas por la autoridad gubernativa y por la normativa de la Agencia Española de Protección de Datos.*

*A modo de conclusión tras el estudio desarrollado, nos encontramos ante un escenario acreedor de iniciativas de coordinación y de definición de criterios de actuación policial entre los cuerpos municipales de Andalucía. Esos sistemas están bien avanzados en los precedentes y modelos de gestión elaborados desde un nivel estatal y pueden extenderse con las aportaciones de los responsables de los cuerpos de dependencia autonómica y, desde luego, municipal. En este escenario local, debe ser la Comunidad Autónoma la que despliegue sus iniciativas de coordinación e impulso para la mejora técnica y funcional de las Policías Locales de Andalucía.”*