

04. Atender las Quejas



Bono social eléctrico.

De las expectativas a las realidades.

La aprobación de la normativa estatal que permite **la puesta en marcha del nuevo bono social eléctrico** supone, a juicio de esta Institución, un paso adelante para atender la denominada “pobreza energética”, aunque echemos en falta el reconocimiento expreso del derecho de las personas en situación de exclusión a recibir unos suministros mínimos vitales de forma gratuita.

Sin embargo, **la experiencia acumulada nos permite concluir que dicha normativa no se ha traducido en un procedimiento eficaz para asegurar la protección de la población vulnerable frente a situaciones de pobreza energética.**

Transcurrido un año de la entrada en vigor del Real Decreto 897/2017 debemos decir que, las expectativas generadas por la nueva normativa han quedado finalmente frustradas ante la realidad del limitado alcance que han tenido las medidas adoptadas en la práctica. Particularmente significativo es el descenso habido en el número de familias amparadas por el anterior bono social eléctrico y las que han encontrado cobertura en el nuevo bono.

Las razones que pueden explicar esta realidad son diversas. En primer lugar, **la dificultad del procedimiento diseñado para la solicitud del bono social**, como han puesto de manifiesto las numerosas quejas y consultas recibidas, además de las dilaciones en la tramitación, falta de claridad en la motivación de las causas de rechazo de solicitudes, etc.

En segundo lugar, la exclusión de todos aquellos suministros que antes tenían derecho al bono social únicamente por tener contratada una potencia inferior a 3 kW. En este grupo se incluían muchos suministros que no merecían este beneficio al tratarse de segundas residencias, locales de negocio o dependencias sin uso.

La exclusión de este grupo numéricamente muy significativo no se ha visto compensado por la ampliación en el número de personas y colectivos potencialmente cubiertos por el nuevo bono social, lo que ha determinado una reforma de la regulación, adoptada en el mes de octubre de 2018, cuya finalidad ha sido favorecer la entrada en el régimen de protección del bono social a aquellos colectivos que habían quedado fuera pese a su situación de vulnerabilidad social o económica.

“Las expectativas generadas por el nuevo bono social eléctrico han quedado finalmente frustradas ante el limitado alcance obtenido”.

Algunos ejemplos de las **dificultades en la tramitación de solicitudes de bono social** que hemos detectado que se repiten en las quejas recibidas se refieren al acceso a los datos de renta o el requerimiento de documentos que no parecen necesarios o que resultan de difícil acceso para determinadas personas.

Las quejas por denegación del bono social a causa de la imposibilidad de acceso a los datos de renta han puesto de manifiesto que la aplicación telemática que consultan las comercializadoras de referencia no puede comprobar el requisito de renta si el solicitante o cualquiera de los integrantes de la unidad no presentaron declaración de la renta por no estar obligados. Aunque la normativa de bono social establece que se partirá de los datos que consten en la Agencia Tributaria, en la práctica las personas afectadas se han visto obligadas a solicitar un certificado de datos fiscales y aportarlo a la comercializadora para poder obtener el bono social.



Este asunto es objeto de numerosas reclamaciones por parte de las familias numerosas, ya que el único requisito contemplado en la normativa reguladora del bono social es la acreditación de la condición de familia numerosa del titular del contrato de suministro. Debería entonces bastar con la aportación del carné de familia numerosa en vigor, sin que tenga justificación legal alguna el requerimiento de documentación complementaria, ni menos aún la exigencia de requisitos adicionales como pueda ser el empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar en la vivienda cuyo suministro se pretende bonificar. **Esta Institución incluso considera innecesaria la petición al solicitante de aportación del carné de familia numerosa en vigor**, por cuanto obra en poder de la administración y debería requerirse su acreditación al órgano pertinente y no al consumidor.

También plantea un problema similar la denegación del bono social por no estar casados los solicitantes, aunque sí inscritos en el registro de parejas de hecho. **Nos parece inaceptable que en 2019 todavía no se haya producido una equiparación legal entre las familias casadas y las que conviven como pareja de hecho en cuanto a los derechos derivados de la condición de familia numerosa.**

Mayor trascendencia tienen las quejas que ponen de manifiesto que no se tiene en cuenta la situación económica familiar actual sino la referida al ejercicio fiscal vencido en el momento de presentar la solicitud de bono social. Esta Institución no puede por menos que manifestar su comprensión ante estas quejas, ya que **parece lógico que se conceda o deniegue el bono social atendiendo a la situación económica en la que se encuentre la unidad familiar en el momento de presentar la solicitud.**

Por más que sigamos valorando positivamente el nuevo bono social, creemos que es indispensable mejorar la regulación y la tramitación del mismo, para evitar que las expectativas generadas con su aprobación queden convertidas en desesperanza y frustración.

Resaca judicial.

De la fiesta financiera a la resaca judicial.

Primero vino el endeudamiento masivo de una sociedad embriagada de ladrillo y luego, el negocio financiero pronto evidenció sus abusos. Ahora queda una resaca que sólo puede arreglar un maltrecho sistema judicial ya colapsado.

Los litigios sobre los préstamos liquidados sobre las denominadas **"clausulas suelo"** o la reclamación de gastos indebidos en la formalización de actividades financieras han constituido una fuente de impugnaciones y litigiosidad hacia la saturada organización judicial, tal y como fue previsto por autoridades y expertos.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos estado especialmente atentos a la aplicación práctica de todas las medidas acordadas para dar respuesta a esta avalancha de pleitos que ha venido a paralizar la maltrecha capacidad judicial.

Esa preocupación se ha canalizado a través de sendas quejas de oficio; de un lado la [queja 17/0962](#) para conocer los dispositivos programados por la Administración andaluza; y también mediante la [queja 17/3071](#) para estudiar las causas surgidas de desatención a los contenidos del Acuerdo de Mayo de 2017 adoptado en el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), sobre *"nuevos órganos judiciales"*.

“Primero vino el endeudamiento masivo de una sociedad embriagada de ladrillo y luego, el negocio financiero evidenció sus abusos. Ahora queda una resaca que sólo puede arreglar un maltrecho sistema judicial ya colapsado”.

conforme a las necesidades que vienen siendo reclamadas por el Tribunal Superior de Justicia, los operadores jurídicos y la misma Consejería de Justicia e Interior”.

En paralelo, además de las actuaciones emprendidas en el escenario andaluz, nos dirigimos a las distintas instituciones de los Defensores Autonómicos y al propio Defensor estatal, para impulsar medidas acordes con las capacidades reales de las Administraciones competentes en materia de Justicia a la hora de aportar los medios personales y materiales efectivos y reales para aplicar los refuerzos y apoyos que se definen por el CGPJ.

Y es que se han retrasado las incorporaciones de personal a estos juzgados especializados; problemas en sus sedes; renuencias a la hora de aplicar medidas extrajudiciales que eviten el pleito; o en algunas prácticas de multiplicar las demandas por cada cláusula financiera controvertida, lo que replica y reproduce innecesariamente el número de causas cuando pueden ser acumulables al derivar de un mismo negocio contractual financiero.

Efectivamente, tal y como se expresaba en las situaciones de protesta y demanda de diversos colectivos profesionales, los juzgados iniciaron sus andaduras con la mitad de la dotación de plantilla prevista (dos gestores, dos tramitadores y 1 auxilio). Este hecho, sin embargo, viene a ser explicado desde las instancias de la Consejería por las razones que se aluden respecto de la conveniencia de otorgar un plazo de puesta en marcha de cada juzgado con la plantilla al completo, centrado en la inmediatez del periodo estival y la necesidad de atemperar las disponibilidades de recursos humanos a la marcha de los propios Juzgados.

Más allá de la certeza de estos factores para demorar la dotación completa de personal, entendemos que hubiera sido muy útil divulgar esta decisión para demorar la plena incorporación de la plantilla sobre la base de dicha argumentación. Es decir; creemos que la publicidad que generó la creación de estos juzgados y la dotación del personal previsto aconsejaba también la explicación de esa decisión adoptada para no cubrir desde el inicio las plantillas anunciadas. Añadimos que, quizás, ello no hubiera enervado la protesta sindical y demás

operadores jurídicos, pero sí evitaría la imagen de carencias o incumplimientos que respondían a una decisión ya adoptada para escalar la incorporación del personal de los nuevos órganos judiciales.

En todo caso, y a la vista de dicha información, la Consejería atendió la cobertura total de las plazas propuestas para los juzgados implicados a partir de septiembre, prorrogándose las medidas de dotación de personal hasta el 31 de diciembre. Confiamos, pues, que los impulsos y las gestiones de estas necesidades acreditadas merezcan el mantenimiento de las dotaciones necesarias para este órgano judicial. Para ello, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se continuarán realizando las actuaciones de seguimiento sobre estas particulares medidas.

Desde luego, vamos a continuar prestando la atención que merece este particular reto depositado en el maltrecho sistema judicial que mantiene a muchas personas pendientes de lograr la corrección judicial sobre los evidentes abusos que se han cometido por las entidades financieras y cuya solución se ha dejado, únicamente, en manos de los tribunales.

Transporte a prisiones.

Contribuimos a la mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios de la provincia de Sevilla.

Durante 2018 hemos culminado la larga tramitación de la queja 14/4563, motivada por la demanda de una asociación para la **mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios** en la **provincia de Sevilla**. En ella, 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, 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 Guadaira** 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 esta oferta de servicios pero que, no obstante, al estar próxima la fecha de caducidad de la concesión, 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.

Como quiera que el ayuntamiento atravesaba una delicada situación económica, sugerimos asimismo que, a los efectos de implantación del 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.

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, entendiéndola 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, hemos dado por concluidas nuestras actuaciones.



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.

“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 aprovechar sus efectos beneficiosos”.



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](#).

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.

“Los municipios deben mantener una actitud colaboradora en la lucha contra estos delitos, para erradicarlos definitivamente de nuestra Comunidad Autónoma”.

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.

Enseñanzas artísticas superiores.

Igualdad de trato para las enseñanzas artísticas.

Superiores Durante muchos años se ha estado luchando por el reconocimiento y la equivalencia de los estudios artísticos con el nivel de título universitario, hasta que finalmente esta demanda ha sido una realidad.



Conforme con este planteamiento, el Acuerdo de 31 de Julio de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan las cuantías de los precios públicos de los servicios académicos y administrativos de las enseñanzas artísticas superiores de danza, de diseño y de música para el curso académico 2018/2019, establece una serie de exenciones y bonificaciones de los precios públicos por estos servicios académicos, al igual que acontece con las enseñanzas universitarias.

Una de las ventajas fiscales señaladas se aplica al alumnado que haya obtenido matrícula de honor. Y es que obtener esta mención especial en bachillerato supone un reconocimiento al esfuerzo, tesón y buenos resultados del alumno pero, además, tiene como ventaja la exención del pago en las tasas de matrícula en el primer año de estudios universitarios y de la selectividad.

Sin embargo el Acuerdo citado no contiene ningún beneficio para el alumnado que desea acceder a los estudios superiores de arte dramático, produciéndose un nuevo trato diferenciado entre las distintas enseñanzas pero, en esta ocasión, entre los distintos estudios artísticos.

Este problema ha sido tratado por la Defensoría en 2018. La respuesta ofrecida por la administración a este problema es que dicha diferencia se debe a razones técnicas. Es así que mientras que el importe de las matriculas de música, danza y diseño están configuradas como precios públicos, el importe de las matriculas correspondientes a las enseñanzas de arte dramático se configuran como tasas.

“Durante muchos años se ha estado luchando por el reconocimiento y la equivalencia de los estudios artísticos con el nivel de título universitario, hasta que finalmente esta demanda se ha hecho realidad”.

Y mientras que los precios públicos pueden establecerse, suprimirse o modificarse mediante acuerdo del consejo de gobierno, a propuesta de la Consejería de Hacienda y aquella Consejería que preste los correspondientes servicios, las tasas solo pueden ser establecidas o suprimidas por ley.

Es por esta causa por la que, aunque la administración educativa esté dispuesta -que parece estarlo- a incluir la bonificación descrita para hacerla extensiva a los alumnos de arte dramático, será necesario, en primer lugar, suprimir las tasas existentes mediante una norma de rango de ley y, posteriormente, mediante acuerdo del consejo de gobierno, establecer los correspondientes precios públicos y sus bonificaciones, de manera igual a las establecidas ahora para las enseñanzas de música, danza y diseño.

Conocemos que ya se han emprendido gestiones para equiparar ambos tipos de enseñanzas artísticas en los términos señalados, y que, si todo marcha según las previsiones, las bonificaciones podrán ser aplicadas para el curso académico 2019-2020.

Estaremos atentos al resultado de las gestiones y a la puesta en práctica de sus resultados.

Registros Civiles.

Nuevos problemas y pocas soluciones en el Registro de El Ejido.

Colas, reservas de turnos, citas desatendidas son situaciones que se repiten en estos servicios que necesitan refuerzos de personal y mayor capacidad de atención al público.

Queremos señalar un tipo de quejas que afectan al funcionamiento de los servicios que prestan los registros civiles.

Dentro del complejo sistema judicial, y de su organización y dependencias, los registros civiles son servicios judiciales que resultan especialmente frecuentes en la vida y gestiones de la ciudadanía. Pocos pueden

evitar los trámites relacionados con la inscripción de una hija, los preparativos para contraer matrimonio, acreditar alguna defunción o sobre cualquier aspecto trascendente relacionado con el estado civil de las personas y su debida inscripción que necesite, por cualquier razón, ser acreditada. Obviamente, la demanda de servicio desde la ciudadanía ante estas Oficinas judiciales adscritas a los juzgados está más que garantizada y susceptible, por ello, de generar disfunciones y las consiguientes quejas.

Podríamos citar muchos ejemplos de las intervenciones que el Defensor del Pueblo Andaluz ha desarrollado ante quejas dirigidas frente a estos servicios registrales; los sucesivos relatos anuales de nuestros Informes son una sobrada prueba de este trabajo. Pero mejor centrarnos tan sólo en las actuaciones de oficio que con una vocación más general y sistémica de estos servicios hemos acometido a lo largo de los últimos tres años. Hablamos de la queja 14/5629, sobre los Registros de Roquetas de Mar y El Ejido; la queja 15/2689, sobre los problemas en Dos Hermanas; la queja 16/6754 sobre dificultades de los registros en la provincia de Almería o la queja 17/1489 en el caso de Granada.

Precisamente al hilo de la queja 18/5074, hemos vuelto a analizar, en el caso almeriense, añadidos ejemplos de falta de atención a los usuarios en el Registro Civil de El Ejido. El supuesto vuelve a ser la incapacidad para tender en la jornada y horarios establecidos el régimen de peticiones que se generan en la demarcación. Las medidas de ordenación como pueden ser la dispensación de turnos o citas tampoco resuelven un problema de saturación del servicio cuyas dificultades fueron, perfecta y clarificadoramente, descritas por la Letrada responsable del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de El Ejido.

Por ello dictamos una resolución que explicaba *"Recapitulando, la situación de graves disfunciones en las dependencias del Registro Civil de El Ejido que se sometía a la información de la Fiscalía de Almería se ha visto confirmada. A la vez, hemos tenido la oportunidad de conocer las vicisitudes que pesan sobre este Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de El Ejido afectado por una severa sobrecarga de trabajo que incide en la atención a estas funciones registrales. Estas carencias estructurales y persistentes en el tiempo han motivado que en este partido judicial, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía solicite con carácter preferente la creación de sendos nuevos Juzgados en sus Memorias de 2013 y 2014. Esta petición ha sido finalmente atendida por el Gobierno de la Nación a quien compete la creación de tales Juzgados, a través de un nuevo Juzgado, el nº 6, para El Ejido, aprobado por el Real Decreto 902/2017. En cambio, las medidas de aumento del personal destinado a estos órganos no resultan previsibles; así pues, ante la*

“Colas, reservas de turnos, citas desatendidas son situaciones que se repiten en estos servicios que necesitan refuerzos de personal y mayor capacidad de atención al público”.



persistencia del problema y la constatación del riesgo de que se agrave la situación, hemos creído oportuno solicitar el estudio de medidas de ampliación de atención horaria mediante un programa reactivo o de choque de carácter limitado para las oficinas de Registro Civil más colapsadas y aplicable para una duración concreta”.

Finalmente nos dirigimos a la Consejería de Justicia e Interior, centrándonos en la Sugerencia de que “se estudie la disposición de un programa de refuerzo de la atención horaria destinado a las oficinas del Registro Civil del El Ejido especialmente afectadas por retrasos y cargas de trabajo y limitado al tiempo que permita la superación de estas carencias asistenciales”. Quedamos en atender la respuesta que merezca dicha resolución.

Accesibilidad universal.

“Los ajustes razonables” para garantizar la accesibilidad universal.

La queja 17/6643, la iniciamos de oficio tras el encuentro mantenido con la presidencia de una federación de asociaciones de personas con discapacidad, que nos trasladó su preocupación por cuanto en la nueva Ley de Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Ley 4/2017, de 25 de septiembre) se contempla en diversos preceptos el concepto jurídico indeterminado “ajustes razonables” lo que, a su juicio, plantea diversos problemas de interpretación.

La lectura en sentido contrario de esta exigencia permite eludir el cumplimiento de las normas de accesibilidad cuando las obras a realizar no son susceptibles de tales ajustes razonables.

En la práctica, consideran que la aplicación de estos conceptos genera una gran dificultad a la hora de aplicar las medidas sancionadoras que recoge la ley, toda vez que las administraciones públicas y los particulares, ante posibles acusaciones de incumplimientos de la normativa de accesibilidad, podrán acogerse al citado concepto de ajustes razonables, generando en la práctica una excusa ante tales incumplimientos frente a las reclamaciones que se presenten.

Añadían que esta preocupación la expusieron en la mesa de accesibilidad con motivo de la propuesta de redacción de la nueva ley sin que se aportaran soluciones. Se planteaba que la ley reseña una serie de supuestos, que en ningún caso hay que contemplar como «numerus clausus», en los que si, para garantizar la accesibilidad en estos ámbitos, es preciso realizar una intervención singular, esta se lleve a cabo siempre que no sea desproporcionada para el fin a alcanzar. Es decir, siempre que se puedan realizar ajustes razonables, la intervención se deberá llevar a cabo, de lo contrario se incurriría en una infracción por discriminación de las personas con discapacidad en materia de accesibilidad.

Se trata, sin realizar una actuación desproporcionada o indebida, de facilitar la accesibilidad, en condiciones de igualdad, a todos los derechos para toda la ciudadanía. Si al adaptar la realidad heredada surge un obstáculo, la opción no es no ejecutar la obra, o no ofertar el bien o servicio, sino estudiar la situación y si se resuelve con un ajuste razonable, actuar de acuerdo con el principio de accesibilidad.

Sin embargo, en la práctica, identificar cuándo un problema de accesibilidad se puede afrontar, o no, con un ajuste razonable originará no pocas dudas de interpretación. La diversidad de administraciones que, con su personal técnico, tienen que evaluar la procedencia de estos ajustes, es enorme y se pueden dar infinidad de situaciones muy complicadas, difíciles de resolver o con soluciones contradictorias según la administración o el técnico que la integra.

A la vista de tales hechos, formulamos Sugerencia para que se valore, 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.

La Dirección General de Personas con Discapacidad 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.

A su juicio, ello no obstaría a que determinados ajustes razonables puedan concretarse en una norma o instrucción por afectar a una pluralidad de personas y supuestos, pero no a través de un estudio apriorístico de ajustes tal y como se propone. Se estimaba que serán las demandas y casos concretos que se evidencien en la práctica los que pongan de manifiesto la necesidad o no de la concreción.

