



# 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.

|                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Materia principal</b>                                                                                                 | <b>6</b>  |
| <b>1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica</b>                                                | <b>6</b>  |
| <b>1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                 | <b>6</b>  |
| <b>1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica</b>                                                         | <b>6</b>  |
| 1.1.2.2.1. Transparencia                                                                                                 | 6         |
| 1.1.2.2.2. Administración electrónica y Protección de Datos                                                              | 7         |
| 1.1.2.2.3. Organización Local                                                                                            | 7         |
| 1.1.2.2.4. Servicios municipales                                                                                         | 9         |
| 1.1.2.2.5. Responsabilidad patrimonial                                                                                   | 10        |
| 1.1.2.2.6. Actividad de fomento: ayudas, subvenciones e incentivos                                                       | 12        |
| <b>Este tema en otras materias</b>                                                                                       | <b>13</b> |
| <b>BALANCE DEL DEFENSOR</b>                                                                                              | <b>13</b> |
| <b>3. Cuestiones relevantes</b>                                                                                          | <b>13</b> |
| <b>3.1. Andalucía despoblada</b>                                                                                         | <b>13</b> |
| <b>3.4. La lucha contra el cambio climático</b>                                                                          | <b>14</b> |
| <b>3.5. El derecho a una buena administración</b>                                                                        | <b>16</b> |
| <b>1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica</b>                                                | <b>17</b> |
| <b>1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                 | <b>17</b> |
| <b>1.1.2.1. Administraciones Tributarias</b>                                                                             | <b>17</b> |
| <b>1.1.2.1.2. Tributos Locales</b>                                                                                       | <b>17</b> |
| 1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales. | 17        |
| 1.1.2.1.2.2. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana                                 | 19        |
| 1.1.2.1.2.3. Tasas y Precios Públicos                                                                                    | 23        |
| <b>1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica</b>                                                         | <b>25</b> |
| 1.1.2.2.1. Transparencia                                                                                                 | 25        |
| 1.1.2.2.2. Administración electrónica y Protección de Datos                                                              | 27        |
| 1.1.2.2.3. Organización Local                                                                                            | 27        |
| 1.1.2.2.4. Servicios municipales                                                                                         | 28        |
| 1.1.2.2.5. Responsabilidad patrimonial                                                                                   | 30        |
| <b>1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>                    | <b>31</b> |
| 1.1.3.1. Actuaciones de oficio                                                                                           | 31        |
| 1.1.3.2. Resoluciones no aceptadas                                                                                       | 32        |
| <b>1.2. Cultura y Deporte</b>                                                                                            | <b>35</b> |
| <b>1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                 | <b>35</b> |



|                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental                                                                                            | 35        |
| 1.2.2.4. Actuaciones relativas a las bibliotecas, archivos y museos                                                                   | 36        |
| 1.2.2.5. Deporte                                                                                                                      | 36        |
| <b>1.3. Dependencia y Servicios sociales</b>                                                                                          | <b>38</b> |
| <b>1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                              | <b>38</b> |
| 1.3.2.1. Dependencia                                                                                                                  | 38        |
| 1.3.2.1.1. La valoración o revisión de la situación de dependencia que da acceso al Sistema                                           | 39        |
| 1.3.2.1.2. El programa individualizado de atención                                                                                    | 39        |
| 1.3.2.2. Personas con discapacidad                                                                                                    | 44        |
| 1.3.2.2.5. Este tema en otras materias                                                                                                | 44        |
| 1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social                                                                               | 44        |
| 1.3.2.2.5.5. Medio ambiente                                                                                                           | 44        |
| 1.3.2.3. Servicios Sociales                                                                                                           | 44        |
| 1.3.2.3.1. Personas Mayores                                                                                                           | 44        |
| 1.3.2.3.3. Servicios Sociales Comunitarios                                                                                            | 44        |
| 1.3.2.3.4. Adicciones                                                                                                                 | 45        |
| <b>1.4. Educación</b>                                                                                                                 | <b>45</b> |
| <b>1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias</b>                                                | <b>45</b> |
| 1.4.2.6. Equidad en la educación                                                                                                      | 45        |
| <b>1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social</b>                                                                                | <b>47</b> |
| <b>1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                              | <b>47</b> |
| 1.5.2.2. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad                                                 | 47        |
| 1.5.2.2.3. Desestimación solicitud de reconocimiento médico preceptivo a Policía Local para pasar a la situación de segunda actividad | 47        |
| 1.5.2.5. Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos                                  | 48        |
| 1.5.2.5.3. Impedimentos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral                                                  | 48        |
| 1.5.2.5.5. Tiempos de descanso en el desempeño de su trabajo de los funcionarios de la Policía Local                                  | 49        |
| <b>1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>                                      | <b>50</b> |
| 1.5.3.1. Quejas de oficio                                                                                                             | 50        |
| 1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas                                                                                                    | 50        |
| <b>1.6. Igualdad de Género</b>                                                                                                        | <b>50</b> |
| 1.6.1. Introducción                                                                                                                   | 50        |
| <b>1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                              | <b>51</b> |
| 1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social                                                                                   | 51        |
| 1.6.2.9. Administración local                                                                                                         | 51        |
| <b>1.7. Infancia, Adolescencia y Juventud</b>                                                                                         | <b>51</b> |
| <b>1.7.2. Niños y niñas en situación de especial vulnerabilidad</b>                                                                   | <b>51</b> |
| 1.7.2.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores                                                           | 51        |
| 1.7.2.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios                                                        | 52        |
| <b>1.7.7. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>                                 | <b>53</b> |
| 1.7.7.1. Actuaciones de oficio                                                                                                        | 53        |



|                                                                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior</b>                                                                                                      | <b>54</b> |
| <b>1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                                                 | <b>54</b> |
| 1.8.2.1. Justicia                                                                                                                                        | 54        |
| 1.8.2.3. Política Interior                                                                                                                               | 56        |
| <b>1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>                                                    | <b>57</b> |
| 1.8.3.1. Actuaciones de Oficio                                                                                                                           | 57        |
| <b>1.9. Movilidad y Accesibilidad</b>                                                                                                                    | <b>58</b> |
| <b>1.9.1. Introducción</b>                                                                                                                               | <b>58</b> |
| <b>1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                                                 | <b>60</b> |
| 1.9.2.1. Movilidad                                                                                                                                       | 60        |
| 1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico                                                                                                                        | 60        |
| 1.9.2.1.2. Régimen sancionador                                                                                                                           | 63        |
| 1.9.2.1.3. Aparcamientos                                                                                                                                 | 65        |
| 1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público                                                                                                               | 66        |
| 1.9.2.2. Accesibilidad                                                                                                                                   | 67        |
| 1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico                                                                                                            | 67        |
| 1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos                                                                                              | 68        |
| 1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad                                                                               | 69        |
| 1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública | 72        |
| <b>1.9.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>                                                         | <b>74</b> |
| 1.9.3.1. Quejas de oficio                                                                                                                                | 74        |
| <b>1.10. Personas migrantes</b>                                                                                                                          | <b>74</b> |
| <b>1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                                                | <b>74</b> |
| 1.10.2.2. Dificultades de las personas extranjeras para regularizar su situación administrativa                                                          | 74        |
| 1.10.2.5. Protección social de las personas migrantes                                                                                                    | 77        |
| <b>1.10.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones</b>                                                                | <b>77</b> |
| 1.10.3.1. Actuaciones de oficio                                                                                                                          | 77        |
| <b>1.11. Salud</b>                                                                                                                                       | <b>78</b> |
| <b>1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                                                | <b>78</b> |
| 1.11.2.1. Salud Pública                                                                                                                                  | 78        |
| 1.11.2.4. Atención sanitaria de Urgencias                                                                                                                | 79        |
| 1.11.2.4.1. Urgencias extrahospitalarias                                                                                                                 | 79        |
| <b>1.12. Servicios de Interés General y Consumo</b>                                                                                                      | <b>79</b> |
| <b>1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>                                                                                                | <b>79</b> |
| 1.12.2.1. Servicios de interés general                                                                                                                   | 79        |
| 1.12.2.1.1. Energía                                                                                                                                      | 79        |
| 1.12.2.1.1.1. Análisis de la incidencia del nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable                                         | 79        |
| 1.12.2.1.1.2. Los cortes de luz relacionados con el fraude en el suministro para actividades delictivas                                                  | 80        |
| 1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua                                                                                                              | 80        |
| 1.12.2.1.3. Telefonía e Internet                                                                                                                         | 82        |



|                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.12.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas | 84  |
| 1.12.3.3. Resoluciones no aceptadas                                                             | 84  |
| 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas                                            | 84  |
| 1.13.1. Introducción                                                                            | 84  |
| 1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite                                              | 84  |
| 1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente                                                        | 84  |
| 1.13.2.1.1. Limpieza viaria, residuos y vertederos                                              | 84  |
| 1.13.2.1.2. Protección de los espacios naturales, flora y fauna                                 | 88  |
| 1.13.2.1.3. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad                  | 88  |
| 1.13.2.1.4. Contaminación acústica                                                              | 93  |
| 1.13.2.1.5. Abastecimiento y conflictos por el agua                                             | 98  |
| 1.13.2.1.6. Vertidos                                                                            | 100 |
| 1.13.2.2. Obras públicas                                                                        | 101 |
| 1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de carreteras y caminos                                | 101 |
| 1.13.2.2.2. Deficiencias en vías urbanas                                                        | 102 |
| 1.13.2.2.3. Expropiaciones                                                                      | 102 |
| 1.13.2.2.4. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas                        | 103 |
| 1.13.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas | 104 |
| 1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas                                                             | 104 |
| 1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio                                                     | 105 |
| 1.14.1. Introducción                                                                            | 105 |
| 1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite                                              | 109 |
| 1.14.2.1. Urbanismo                                                                             | 109 |
| 1.14.2.1.1. Planeamiento Urbanístico                                                            | 109 |
| 1.14.2.1.2. Disciplina Urbanística                                                              | 109 |
| 1.14.2.1.3. Gestión Urbanística                                                                 | 114 |
| 1.14.2.1.4. Regeneración urbana, responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística  | 117 |
| 1.14.2.2. Ordenación del Territorio                                                             | 118 |
| 1.14.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas      | 119 |
| 1.14.3.1. Quejas de oficio                                                                      | 119 |
| 1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas                                                             | 119 |
| 1.15. Vivienda                                                                                  | 121 |
| 1.15.1. Introducción                                                                            | 121 |
| 1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite                                              | 122 |
| 1.15.2.1. Necesidad de vivienda                                                                 | 122 |
| 1.15.2.2. Los Registros Públicos Municipales de Demandantes de viviendas protegidas             | 122 |
| 1.15.2.5. Permutas de viviendas públicas                                                        | 126 |
| 1.15.2.6. La gestión del Parque Público de viviendas                                            | 127 |
| 1.15.2.7. Otras Cuestiones en materia de vivienda                                               | 128 |
| 1.15.3. Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas      | 129 |
| 1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas                                                             | 129 |
| 2. Área de mediación                                                                            | 129 |



|                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación         | 129        |
| 2.2.1. Análisis cuantitativo                                             | 129        |
| 2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación | 129        |
| 2.2.2. Análisis cualitativo                                              | 130        |
| 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía                     | 130        |
| 3.3. Análisis cualitativo de las quejas                                  | 130        |
| 3.3.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social               | 130        |
| 3.3.8. Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas                | 132        |
| 3.4. Desplazamiento de la Oficina por todo el territorio andaluz         | 132        |
| 4. Quejas no admitidas y sus causas                                      | 137        |
| 4.3. De las quejas rechazadas y sus causas                               | 137        |
| <b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>                                         | <b>138</b> |
| 02. A debate                                                             | 138        |
| Barreras a personas con discapacidad                                     | 138        |
| Movilidad, accesibilidad, urbanismo y vivienda                           | 138        |
| Fenómenos migratorios                                                    | 138        |
| En busca de una perspectiva más ambiciosa                                | 138        |
| Servicios sociales                                                       | 140        |
| La labor y los retos de los Servicios Sociales comunitarios              | 140        |
| 03. Nuestras propuestas                                                  | 142        |
| Vehículos eléctricos de movilidad personal                               | 142        |
| Necesidad de regulación                                                  | 142        |
| Calidad del aire en grandes ciudades                                     | 143        |
| Aplicación de medidas efectivas para reducir la contaminación            | 143        |
| 05. Atender las quejas                                                   | 144        |
| Responsabilidad patrimonial                                              | 144        |
| Lío, lío que yo no he sido                                               | 144        |
| 07. Atención Ciudadana                                                   | 145        |
| Derecho a una buena administración                                       | 145        |
| "Malamente estamos"                                                      | 145        |



## Materia principal

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

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

##### 1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

###### 1.1.2.2.1. Transparencia

En relación a esta materia tramitamos la queja 17/3796, promovida por un ciudadano que había dirigido escrito al Ayuntamiento de Cádiz interesando información sobre el estado de tramitación del **Reglamento de Participación Ciudadana**, y que, a pesar del tiempo transcurrido, seguía sin tener respuesta a su solicitud.

El Defensor del Pueblo Andaluz acordó admitir a trámite la queja y, consiguientemente, solicitar a la Administración municipal que resolviese expresamente, sin más dilaciones, el escrito presentado por la parte promotora de la queja, informándonos al respecto.

Como no hubo respuesta, la Institución formuló en la **queja 17/3796** Resolución por la que recomendaba al Ayuntamiento de Cádiz que contestara al interesado, en cumplimiento de la obligación establecida para todas las Administraciones en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), dictando resolución expresa y notificando la misma en todos los procedimientos.

A tal efecto la Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2008, de 23 de junio de 2008, dictada por la Sala Primera (fundamento jurídico 3); permite concluir que 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.

Finalizamos recordando al Ayuntamiento de Cádiz **los principios legales conformadores del derecho a una buena administración y los principios rectores de la actuación administrativa**, establecidos, como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, en el Artículo 31, del Estatuto de Autonomía para Andalucía:

*"Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, 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, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca"*

Así, como de acuerdo con los artículos 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y, 103 de la Constitución, por los que la Administración debe actuar de acuerdo con una serie de principios, entre ellos, los de eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a los ciudadanos, así como el sometimiento a la Constitución, al Estatuto y al resto del Ordenamiento jurídico.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), que establece que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con una serie de principios, entre ellos lo de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Igualmente la Administración deberá 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.

En la queja 18/1192 el interesado nos exponía que había presentado ante el Ayuntamiento de Estepa (Sevilla) solicitud de acceso a información y documentación, en base a la normativa de transparencia e



información pública, obrante en expediente municipal de aprobación inicial de la modificación puntual 14ª de las Normas Subsidiarias del Ayuntamiento de Estepa, cuyo anuncio fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Sevilla.

Admitida a trámite la queja, a pesar de haber transcurrido un plazo más que prudencial desde la remisión de la mencionada solicitud del interesado y de nuestras peticiones de colaboración no obtuvimos respuesta colaboradora del Ayuntamiento.

Por las razones expuestas, formulamos Resolución en la **queja 18/1192** incluyendo nuestras consideraciones sobre el Régimen jurídico del deber y obligaciones de transparencia en la actividad pública.

Se trata de un deber cuyo contenido y alcance ha sido objeto de ampliación a nuestro Ordenamiento jurídico interno mediante la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Para la Institución, resultaba obvio que la petición y solicitud de acceso formuladas por el interesado en la presente queja, encontraban su encaje subjetivo en el régimen jurídico del derecho de acceso que nos ocupa, al igual que la correlativa obligación de la Administración municipal concernida de facilitar el ejercicio del derecho y el consiguiente acceso.

Por todo ello, consideramos improcedente que la Administración Municipal no contestara al interesado, facilitándole el acceso y obtención de la información pública que instaba, pues la información que se le solicitaba no figura incluida en ninguno de los supuestos de limitación del acceso a la información por posibles perjuicios a las materias sensibles que relaciona el artículo 14 de la Ley 19/2013 (básica estatal) y no se le ha motivado en ninguna otra forma la falta de respuesta. Todo ello, pese a que la información y documentación a que se pretendía tener acceso, ya se había elaborado y hecho pública en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) correspondiente, sin que figurara en el Portal de Transparencia, como denunciaba el interesado.

#### 1.1.2.2.2. Administración electrónica y Protección de Datos

Una cuestión singular fue objeto de la **queja 19/0502**, en la que el interesado nos exponía que formuló petición al Ayuntamiento de La Zubia (Granada) por su **supuesto bloqueo en redes sociales del Ayuntamiento** y la supuesta limitación a su libertad de expresión, sin que hubiese recibido respuesta alguna.

En consecuencia, tras admitir a trámite la queja y solicitar informe y colaboración al Ayuntamiento, que pese a los reiteros formulados no contestó a nuestra solicitud de informe tampoco, razón por la cual fomulábamos **Recordatorio** del deber de colaborar y responder expresamente.

Nuestra resolución iba referida al régimen jurídico del derecho de petición, más garantista para los derechos e intereses del afectado, que el de cualquier otro procedimiento administrativo general que pudiera resultar de aplicación, además, dado que no existían en su solicitud referencias a un procedimiento administrativo concreto que hubiere iniciado el mismo y, toda vez que, el bloqueo en las redes sociales que denunciaba, se había producido en el mandato corporativo anterior.

En el presente caso, vistas las manifestaciones del promotor de queja, no desvirtuadas por la Administración y, constatado que el escrito de petición presentado, en relación con su supuesto bloqueo en las redes sociales, no había sido objeto de respuesta pese a haber transcurrido los plazos legalmente habilitados, concluimos que se había producido incumplimiento del deber de contestar, legalmente establecido en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

La respuesta del Ayuntamiento concernido no se hizo esperar y, nos ponía de manifiesto la aceptación de la Resolución formulada por el Defensor del Pueblo Andaluz, levantando el bloqueo sufrido por el promotor de la queja en las redes sociales oficiales; por lo que procedimos al cierre de las actuaciones.

#### 1.1.2.2.3. Organización Local

Recibimos la queja 18/0838 en la que la portavoz de Grupo Municipal en un municipio de la provincia de Sevilla nos exponía que, en ejercicio de sus funciones de representación política y por considerarlo



necesario para el desempeño de su cargo de concejal, habían formulado diversas peticiones de **acceso a la información y documentación obrante en las dependencias, registros y archivos municipales**.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el artículo 13 y siguientes del Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Administraciones Locales.

Desde los Órganos de gobierno municipal -afirmaba la promovente- no se les respondía, ni se les facilitaba el acceso a la información y documentación solicitada.

En las actuaciones formulamos Recordatorio del deber de dar cumplimiento a los preceptos Constitucionales de aplicación y, a los legales y reglamentarios antes referidos y, **Recomendación** en el sentido de que se respondan expresamente y sin mas dilaciones las solicitudes presentadas facilitando el acceso a la información y documentación requeridas o, denegando de forma motivada el mismo.

Como no respondiera el citado Ayuntamiento a nuestra Resolución, dimos por cerradas las actuaciones con inclusión de la reseña de la queja en el Informe Anual.

No obstante, con posterioridad, el Ayuntamiento nos contestó justificando sus retrasos en responder a la interesada por lo reiterativo de sus peticiones de acceso a información y documentación y, en la falta de medios personales y materiales.

Tuvimos ocasión de tratar **el régimen jurídico de convocatorias para la celebración de sesiones** de Pleno, en la **queja 18/3597**.

El interesado, en su condición de concejal de un ayuntamiento de Málaga exponía que, en sesión plenaria constitutiva, celebrada el 10 de julio de 2015, se estableció la periodicidad trimestral de los Plenos Ordinarios, a celebrarse los primeros viernes de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre a las 20:30 horas.

## "Acceso a la información obrante en los registros y archivos municipales"

Añadía que durante los años 2015 y 2016, aunque con días de retraso, se respetó la convocatoria trimestral de los Plenos, sin embargo, en el año 2017 tan solo se celebraron dos plenos ordinarios, el 15 de septiembre y el 15 de diciembre, desde esa fecha no se había vuelto a convocar Pleno Ordinario en el Ayuntamiento.

El concejal promovente, como argumento de defensa de su pretensión, indicaba que la jurisprudencia del Tribunal Supremo señala como, la falta de convocatoria de sesiones ordinarias, limita a los concejales su

derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe y colaboración al Ayuntamiento, y su respuesta fue ofrecida al interesado para que formulare las alegaciones que considerare convenientes a su derecho. Ambas respuestas, constan en el expediente de queja cuyo enlace a la publicación en la web de la Institución, puede ser consultado, dando por reproducidos ambos documentos en aras de la brevedad y síntesis expositivas de este Informe.

Instruida suficientemente la queja, en la misma formulamos **Resolución** incluyendo nuestras consideraciones sobre el alcance del derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos reconocido en el Art. 23 de la Constitución y, la interpretación jurisprudencial y doctrinal del Tribunal Supremo y del Constitucional; sobre el régimen jurídico ordinario del derecho de participación en los asuntos públicos, conforme establece la normativa básica y la reglamentaria de desarrollo en el ámbito local y, del establecido sobre la periodicidad de las sesiones plenarios

Considerábamos que teniendo el municipio una población inferior a 5000 habitantes, resultaba 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 fuere.

Por todo lo anterior, y al amparo de lo establecido en el Art. 29, Apdo.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, esta Institución consideró oportuno formular Recordatorio



del deber de dar cumplimiento a los preceptos Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de las presentes Resoluciones del Defensor del Pueblo Andaluz.

También formulamos Recomendación para que, con la mayor brevedad posible, se procedieran a remover los obstáculos que dificultaban o pudieran impedir en el futuro, la convocatoria de sesiones ordinarias de pleno con la periodicidad legalmente establecida.

Y finalmente, Sugerencia para que se adoptare 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.

Recibida respuesta del Ayuntamiento, consideramos que éste aceptaba nuestra Resolución en los siguientes términos:

*"En contestación a escrito remitido a esta Corporación por el Defensor del Pueblo Andaluz sobre la queja con el número de expediente indicado en el encabezado, en la que se contiene resolución con recomendación y sugerencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 9/1983 se pone de manifiesto la aceptación de la resolución adoptada."*

#### 1.1.2.2.4. Servicios municipales

Tuvimos ocasión de tratar cuestiones vinculadas al **funcionamiento de los servicios municipales** en la **queja 18/7510** en la que el Administrador de una Comunidad de Propietarios de edificio de viviendas en régimen de propiedad horizontal, en Torremolinos (Málaga), nos exponía que en el edificio referido reside una persona que está causando problemas para la normal convivencia, además de, perjuicios a la salubridad del inmueble.

Según nos exponía instaron ante las Administraciones Local y de Justicia la adopción de medidas que resuelvan este grave problema, resultando que no se acometen ni finalizan, llevando ya tres años en esta situación.

Posteriormente se personó en nuestras actuaciones otro vecino afectado como interesado, manifestando que se trataba de un gravísimo caso de insalubridad comunitaria extrema y nos solicitaba información sobre las actuaciones emprendidas por nuestra parte, instando que hiciéramos lo posible en aras del derecho a la protección de la salud de sus hijos y de todos los vecinos que allí viven.

Solicitado informe al Ayuntamiento, se nos respondía desde los Servicios Sociales:

*"Se inicia en enero de 2019 nuevo trámite para solicitar orden de entrada en el domicilio para proceder a la retirada de enseres y limpieza e higienización del mismo, para ello se remite notificación de providencia, en el que se concede plazo de quince días para que limpie su vivienda, en caso de no realizarse se informará al Decanato de Málaga solicitando la orden de entrada para proceder a la limpieza del inmueble e ingreso involuntario temporal..." Decir que la notificación fue enviada con dos agentes de policía local, y que no deseaba firmar recibí, pero si se realiza la entrega del mismo".*

Con fecha 14 de febrero de 2019, recibimos nuevo informe del Ayuntamiento, en el que la Alcaldía, tras una larga exposición de antecedentes que se remontaban al 2016, y reseña de diversos expedientes tramitados por distintas Delegaciones y Servicios municipales al respecto con objeto de adoptar medidas en vía administrativa para resolver la preocupante situación de falta de higiene y salubridad en el edificio, nos informaba lo siguiente:

*"Le comunico que a la vista de los Antecedentes, y en virtud de la legislación citada y de aplicación, podemos concluir que esta Delegación Municipal de Medio Ambiente y Sanidad ha actuado correctamente en el ámbito de sus competencias, máxime cuando el asunto esta en vía judicial desde el 2 de marzo de 2016 en el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Torremolinos, por denuncia de la Comunidad de Propietarios, según indica D. ... en su escrito de fecha 19 de octubre de 2018, asentado en el Registro General de Entrada de este Ayuntamiento bajo el número 45948, de 23 de octubre de 2018. Es por ello que este Ayuntamiento se ve imposibilitado para actuar en la vivienda y garaje privados sin la correspondiente*



*autorización de la Administración de Justicia conforme al artículo 18.2 de la Constitución que establece a tenor literal "el domicilio es inviolable ..."*

Acto seguido, formulamos **Resolución** que puede ser consultada en el enlace facilitado.

En la misma recordamos al Ayuntamiento las potestades municipales en materia de protección de la sanidad y salubridad ambientales de los vecinos y en sus lugares de convivencia y las competencias de control sanitario del medio ambiente y de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana, entre otras.

Por cuanto antecede, y con independencia de las actuaciones que estuvieren llevando a cabo la Comunidad de Propietarios ante los juzgados y tribunales y, los propios Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos, sobre la incapacitación civil del causante del problema sanitario, considerábamos necesario que la Administración municipal, actuando de oficio instare, con carácter de urgente, el oportuno mandamiento judicial para entrada en domicilio y, una vez obtenido aquél, procediera asistida de la Policía Local y de los operarios municipales necesarios, a la entrada en la vivienda y al restablecimiento de la salubridad e higiene alteradas.

Recibido informe del Ayuntamiento de Torremolinos, éste nos respondía en los siguientes términos:

*"Primero. En primer lugar exponerle nuestra total aceptación a su Recordatorio en orden al cumplimiento de los preceptos legales que en el mismo se detallan y a la Recomendación formulada.*

*Segundo. Poner en su conocimiento que a consecuencia de distintas actuaciones que se han ido realizando desde las Delegaciones de este Ayuntamiento, por parte de la Asesoría Jurídica se ha iniciado un Procedimiento de Solicitud de Entrada en Domicilio el cual es tramitado ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 2 de Málaga. Procedimiento de Autorización de Entrada a Domicilio 461/2019; y actualmente estamos a la espera del dictado del Auto que en su caso autorice la intervención en la vivienda sita en C/ (...). objeto de la presente Queja...*

*Tercero. Igualmente por la Concejalía de Servicios Sociales y Vivienda se ha elaborado un Protocolo de Actuación Municipal ante situaciones de riesgo para la salud pública (Síndrome de Diógenes) y otras situaciones de insalubridad en viviendas y locales."*

Vista la aceptación de la Resolución, finalizamos las actuaciones de la queja.

#### 1.1.2.2.5. Responsabilidad patrimonial

En relación a los **procedimientos por responsabilidad patrimonial**, la ciudadanía nos plantea cada año sus quejas sobre las administraciones públicas (principalmente en relación con los Ayuntamientos) para que procedamos a la supervisión y control de las actuaciones llevadas a cabo en los expedientes administrativos iniciados a instancia de parte en la materia. Así los expedientes de queja 19/0059; 19/1250; 19/4359; 18/1013; 18/44843; 18/6139 y 16/6562.

Por regla general, en la tramitación de los expedientes por responsabilidad patrimonial se sigue el procedimiento legal y reglamentariamente exigido, y por las administraciones concernidas se comprueba el cumplimiento de los requisitos establecidos para iniciar el procedimiento: que no haya transcurrido más de un año, que el daño haya sido efectivo, evaluable económicamente e individualizado y siempre que no exista el deber jurídico de soportarlo; que se aporte prueba suficiente por el interesado; cumpliendo igualmente el plazo de resolución administrativa (6 meses).

No obstante, hemos recibido quejas por la irregular tramitación de procedimientos de responsabilidad patrimonial, en los que la Administración reclamada incumple sus obligaciones en la materia, produciéndose en bastantes ocasiones una tramitación muy lenta, con demoras, errores e incidencias injustificables.

En otras ocasiones, aun cuando se dicte finalmente resolución, la Administración, lejos de reconocer y asumir la responsabilidad reclamada, deriva al menos inicialmente, la misma a terceros que prestan servicios o realizan actividades por cuenta de la propia administración reclamada, eludiendo la misma el deber de llevar a cabo actuaciones administrativas más sensibles y acordes con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, se reconoce ex artículo 24 de la Constitución.



Así en 2019, resolvimos la **queja 18/1013**, promovida por un padre cuya hija tuvo un accidente de bicicleta, mientras circulaba por una calle de Marbella (Málaga). Añadía que efectuaron la correspondiente denuncia en la Policía Local, adjuntando fotos e informe del médico de urgencias. También manifestaba que iniciaron una reclamación por los daños ante el Ayuntamiento de Marbella, sin que recibieran respuesta.

Solicitado informe al Ayuntamiento en fecha 19 de marzo de 2018, el mismo nos contestó que desde la fecha de presentación de la solicitud por parte de la persona interesada (el 20 de junio de 2016), habían nombrado instructora en el expediente por responsabilidad patrimonial, constando que la misma solicitó informe a la Delegación Municipal de Obras y Servicios en fecha 25 de enero de 2017, siendo reiterado tal informe a la Delegación con fecha 26 de marzo de 2018, sin que se hubiere recibido aún.

Por tal motivo, formulamos Resolución que consta en el enlace que facilitamos, recordando la obligación de resolver expresamente las solicitudes de los interesados y la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, conforme a la normativa legal y reglamentaria establecida al efecto.

El Ayuntamiento tras la recepción de nuestra resolución contestó que habían ultimado el procedimiento y que habían resuelto, reconociendo lo excesivo del plazo de tramitación, pero desestimando la reclamación presentada al no concurrir los obligados factores exigidos por la normativa para poder apreciar la Responsabilidad Patrimonial de esta Administración.

Por nuestra parte, considerando que tras la tardía y lenta tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial, la Administración municipal, lejos de reconocer y asumir la misma, parece indicar que al haberse producido la caída en bicicleta y daños de la menor, hija del reclamante, en una vía pública en la que se realizaron obras de canalización de servicio por compañía suministradora, el Ayuntamiento no tendría ninguna responsabilidad.

Pese a ello, entendemos que hubiera sido deseable una actuación administrativa más sensible y acorde con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, reconocido ex artículo 24 de la Constitución, debería haber aplicado en este caso - en nuestra opinión- el Ayuntamiento reclamado.

Además, la Administración municipal debería haber tenido muy presente lo que establece el artículo 106.2 de la Constitución, que dispone: *"los particulares, en los términos establecidos por la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo los casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos"*. En razón a la discrepancia técnica surgida, archivamos las actuaciones reseñando las mismas en el Informe Anual.

Otra singular tramitación administrativa, respecto de un procedimiento de responsabilidad patrimonial tuvimos ocasión de supervisar en la **queja 16/6562** en la que la promovente de la misma planteaba que, en octubre de 2015, formuló **solicitud de indemnización por responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento** de San Fernando (Cádiz), a consecuencia de una caída que había sufrido en la vía pública. Sin que recibiera respuesta.

Admitida a tramite la queja, en un primer momento nos contestó (en fecha 25 de mayo de 2017) la Administración municipal, afirmando que estaba procediendo a *"la introducción de ajustes específicos en la estructura administrativa con el objeto de asignar a una única unidad organizacional la tramitación de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial, a los exclusivos efectos de agilizar su gestión para un mejor servicio a la ciudadanía."*

De acuerdo con aquel ofrecimiento e información le contestamos a la Administración municipal que quedábamos a la espera de conocer las posteriores actuaciones que se adoptaren en dichos expedientes de responsabilidad patrimonial y, en especial, de la resolución que se adoptare en los mismos.

Como quiera que desde la citada comunicación, nada se respondía respecto a la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial iniciado a petición de la interesada en la presente queja, con fecha 18 de junio de 2018, se formula Recordatorio del deber legal de tramitar y resolver expresamente aquel procedimiento y, Recomendación de que se notificare a la interesada la resolución recaída al respecto.

La respuesta municipal casi instantánea (registrada de salida el 17 de julio de 2018, con el número 26684) nos indicaba que por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Cádiz, se dictó Auto



el 11 de enero de 2018, que en su parte dispositiva, afirmaba *"se declara la terminación del presente procedimiento por satisfacción extraprocesal. Sin costas"*.

A la vista de la respuesta, procedimos a cerrar las actuaciones de la queja y a comunicar a la interesada que el asunto se encontraba solucionado y que se procedía al archivo del expediente, sin embargo, con posterioridad (el 7 de agosto de 2018), la interesada se dirigía nuevamente a esta Institución informando que no se llegó a tramitar ningún proceso judicial; que no había recibido el Auto de enero de 2018 al que se refería el informe del Ayuntamiento, y que no tenía noticia de ningún acuerdo con el Ayuntamiento.

Añadiendo que tenía conocimiento de que hubo más personas que sufrieron caídas y reclamaron al Ayuntamiento, por lo que considera que habría podido existir un error en la identidad de la persona referida en el informe remitido por el Ayuntamiento a esta Institución.

En consecuencia y ante la situación de hecho descrita por la interesada, reabrimos las actuaciones y solicitamos informe al Ayuntamiento, que nos respondía lo siguiente:

*"(...) conforme a información suministrada por el Técnico responsable de la tramitación de dicho expediente, se ha producido un error en la identificación del mismo al haberse confundido con otro expediente de responsabilidad patrimonial en el que existe similitud en el nombre y apellidos de la interesada, y al que se corresponde el Auto del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 4 de Cádiz referido en anteriores comunicaciones.*

*Con respecto al expediente iniciado por Dña...., el Técnico competente manifiesta que en fecha 27 de noviembre ha sido requerida por escrito para la subsanación de defectos en su escrito de reclamación, concediéndole para ello el plazo previsto legalmente"*

Vistos los antecedentes expuestos y la información y documentación obrante en el expediente de referencia y, constando que la interesada inició el procedimiento de responsabilidad patrimonial en octubre de 2015 y que el mismo sigue, no sólo sin resolución, sino que, a fecha 11 de marzo de 2019, se habría acordado proponer por el Servicio competente, la admisión a trámite de la reclamación de la interesada, formulamos al Ayuntamiento de San Fernando, la Resolución que puede ser consultada en el enlace que facilitamos, recomendando la necesidad de dar ya una respuesta urgente a la interesada, sin más dilaciones por el Servicio correspondiente.

Pese a la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz, todavía el Ayuntamiento nos respondió que habían dado traslado de lo instruido a la empresa concesionaria del servicio de limpieza de la vía pública, para que formulara alegaciones al respecto, por lo cual consideramos como no aceptada nuestras Resoluciones, razón por la que procedemos al cierre de las mismas, con la inclusión en el Informe Anual.

#### 1.1.2.2.6. Actividad de fomento: ayudas, subvenciones e incentivos

En la **queja 18/4919** el interesado expresaba su disconformidad con la falta de un régimen de precios acorde a las necesidades económicas de las familias en los servicios prestados por Inturjoven. En concreto señalaba lo siguiente: *"... se deberían modificar las tarifas de precios con objeto de contemplar una reducción de las mismas para las familias numerosas en atención a su especial vulnerabilidad"*.

Tras instruir la queja, formulamos en la misma la siguiente Resolución:

*"Recordatorio del deber de cumplir los preceptos de legalidad constitucional y ordinaria que hemos referido en la parte expositiva.*

*Sugerencia de que sea valorada la posibilidad de promover una modificación del actual régimen de tarifas de Inturjoven, de modo que el precio a abonar por el disfrute de sus instalaciones pueda tener en cuenta la diferente capacidad económica de las personas o familias, especialmente en el supuesto de familias numerosas o familias monoparentales"*.

Siendo rechazada la Resolución indicada, por cuanto que Inturjoven no tenía capacidad para dilucidar sobre las condiciones de necesidad socio-económica de las familias, ni medios personales ni materiales para realizar aquellas valoraciones, razón por la cual procedemos a la inclusión de la queja en el Informe Anual.



## Este tema en otras materias

### BALANCE DEL DEFENSOR

### 3. Cuestiones relevantes

#### 3.1. Andalucía despoblada

La despoblación no es un fenómeno nuevo. Viene de lejos, es global y parece irreversible. Todas las poblaciones han buscado las mejores oportunidades que les daban las ciudades, y esa tendencia sigue en aumento. **Más de la mitad de la población mundial vive ya en ciudades** y se estima que en diez años ese porcentaje aumentará al 60%. El acceso generalizado a la información y a la comunicación por internet invita aún a desplazarse a lugares con amplia red de cobertura.

Andalucía no es ajena a este fenómeno. La existencia de zonas y comarcas geográficas con una bajada de población es un hecho constatable según un reciente informe de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP). Las zonas escasamente pobladas (menos de 50 hab./km<sup>2</sup>) ocupan el 65,9% del territorio andaluz. El 14,3% del territorio está muy escasamente poblado, 73 municipios están por debajo de 8 hab./km<sup>2</sup>. Aproximadamente, el 70% de los municipios andaluces (534) han perdido población con respecto a 1960. La mitad de los municipios andaluces, 389, está perdiendo población en el siglo XXI, el 90% son municipios rurales de menos de 5.000 habitantes.

El Defensor del Pueblo andaluz tiene la misión de **garantizar el cumplimiento de los derechos sociales de los andaluces con independencia del territorio en el que vivan**, por lo que desde hace algún tiempo viene manifestando su preocupación por el impacto que este fenómeno está causando en estas comarcas en cuanto al cumplimiento de esos derechos. No se trata de una percepción teórica; a las quejas que recibimos de la ciudadanía afectada sumamos **las comprobaciones in situ que realizamos con la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC)** del Defensor del Pueblo andaluz, que se acerca a la ciudadanía para conocer de primera mano sus preocupaciones y problemas, con mayor atención a las comarcas más aisladas o distantes de grandes núcleos poblacionales.

Venimos trabajando desde hace tiempo -y tenemos el compromiso de seguir haciéndolo bajo una línea estratégica común- en el impacto que está sufriendo la Andalucía vaciada en un amplio abanico de prestaciones, con consecuencias sobre la **igualdad de derechos y oportunidades**. Seguimos detectando preocupaciones en los padres que reclaman un **centro educativo cercano** y con los recursos necesarios para sus hijos e hijas; en la **atención médica** con la insuficiencia de recursos, algo que hemos detectado por ejemplo en los cuidados a personas en el proceso final de la muerte; la **soledad de las personas mayores**, más necesitadas por tanto de recursos de dependencia o de actividades de envejecimiento activo; en **exclusión financiera**, que obliga a vecinos de estas comarcas a desplazarse a otras localidades para realizar sus gestiones bancarias ante la desaparición de oficinas locales; en el aislamiento que produce el mal estado o carencia de **infraestructuras de comunicación**, viarias o ferroviaria, incluido el servicio público; en la falta de **políticas de formación** para el empleo para las personas jóvenes; o en el abandono de las **actividades agrarias o ganaderas** tradicionales, que suponen no solo un estilo de vida a conservar, sino un posible yacimiento de empleo. Como nos comentaban en una visita a la comarca onubense de Aracena: la Sierra es maravillosa, pero es muy duro vivir en ella.

Con especial dedicación, hemos atendido quejas de familias que han visto suprimidas las líneas educativas en las que estudiaban sus hijos en sus municipios o en sus cabeceras de comarca, caso de las provincias de Granada y Almería, en concreto en la Alpujarra. El coste de vivir en este medio rural incluye desplazamientos por una red viaria con deficiencias; la existencia de aulas con alumnos de diferentes niveles; la ausencia o la oferta reducida de actividades extraescolares; la falta de referentes profesionales y menores oportunidades de socialización, entre otras carencias. Pero si los padres y madres deciden mudarse con sus hijos a municipios de mayor dimensión en la búsqueda de otras ofertas educativas, las aulas quedarán vacías. Las poblaciones sin renovación generacional, los pueblos y aldeas sin niños son el anticipo de la desaparición de estos espacios habitados que hacen sostenible el territorio: **Recreos mudos, pueblos muertos**.



En el ámbito de la **salud**, a lo largo de nuestros informes también tenemos detectados los problemas de aquellas poblaciones que tienen lejanos sus hospitales o centros de referencia e, incluso, los centros de salud. También con ocasión del Informe Especial de Muerte Digna en Andalucía conocimos las carencias de personal médico en las zonas rurales para atender a las personas en este proceso y ante la necesidad de cuidados paliativos, así como la carencia de pediatras en general pero más acusada en este entorno. En 2020 está previsto analizar en profundidad las repercusiones de la despoblación en la salud durante las **Jornadas de Coordinación de Defensores** que se celebra anualmente y que organizará el Defensor del Pueblo de Castilla y León *(al cierre de este balance, se ha aplazado ante la situación creada por la crisis del Covid-19)*.

En el trabajo realizado en las distintas visitas a las comarcas andaluzas, especialmente en las reuniones con los alcaldes y alcaldesas, nos siguen trasladando otros problemas que afectan a pequeños núcleos de población y zonas rurales, como son los relacionados con las **personas mayores**; las dificultades para la movilidad, o la falta de políticas de formación atractivas y adaptadas al territorio para que supongan una fuente de riqueza.

Destaca además una consecuencia a la que venimos dedicando especial atención, como es la denominada **exclusión financiera**, un término que ha venido a dar nombre a la situación que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos a causa del cierre de oficinas bancarias.

Existe un porcentaje importante de la población que reside en localidades pequeñas que, por su edad o por otras razones, carece de una mínima cultura digital y el acceso a los medios electrónicos les resulta complicado y, a veces, imposible. Estas personas serían las que se ven especialmente perjudicadas por el cierre de sucursales. El desplazamiento a oficinas ubicadas en poblaciones cercanas para la realización de las gestiones necesarias no es una solución siempre factible, bien porque no se disponga de medios propios de transporte, porque las comunicaciones de transporte público no estén bien desarrolladas o por no poder hacer frente al coste que estos desplazamientos implican.

Hemos trabajado con ayuntamientos, diputaciones y las principales entidades financieras radicadas en Andalucía, con una propuesta amplia de soluciones. En general la respuesta obtenida de Administraciones y entidades financieras coincide con la preocupación de esta Institución, señalando algunas posibles alternativas y ofreciendo su colaboración para el estudio conjunto de soluciones que puedan dar satisfacción a las necesidades de la población rural sin recursos tecnológicos.

Al igual que en los avances obtenido en algunas poblaciones en las soluciones para el acceso a los bancos, deseamos que con nuestra contribución logremos **garantizar un igual acceso a los recursos independientemente del territorio**. Compartimos la legítima atención a la Andalucía despoblada, porque todos los andaluces tienen igual derecho a acceder a servicios y equipamientos, poniendo en valor patrimonios en áreas amenazadas que no se pueden mantener sin servicios públicos con dotaciones adecuadas ni el fomento de actividades sociales y económicas.

### 3.4. La lucha contra el cambio climático

El cambio climático constituye uno de los principales desafíos que ha de enfrentar la Comunidad Autónoma de Andalucía en los próximos años. **Podemos afirmar que el debate actual se centra en decidir si debemos seguir hablando de cambio climático o debemos empezar a hablar de emergencia climática.**

Y no se trata solo de una cuestión terminológica; la calificación de la situación actual como una situación de emergencia climática implica que los poderes públicos deben adoptar medidas urgentes, eficaces y decisivas para revertir, a corto plazo, el proceso de calentamiento global. Esto implica alterar las agendas previstas para la denominada transición energética y acelerar los plazos de ejecución de las medidas destinadas a cambiar nuestro modelo energético y productivo.

Esta Institución no puede permanecer ajena al debate planteado. Por este motivo, venimos adoptando algunas iniciativas cuyo objetivo es tanto supervisar la actuación de los poderes públicos en relación con las políticas de lucha contra el cambio climático, como incentivar la adopción de decisiones eficaces en esta materia. Entre las cuestiones que consideramos especialmente relevantes debemos comenzar reseñando las **políticas y medidas dirigidas a reducir la emisión de gases de efecto invernadero**.



Resulta imprescindible intervenir para **reducir las causas que provocan la contaminación atmosférica**, adoptando medidas en todos los ámbitos afectados, con especial énfasis en las principales fuentes de contaminación -transporte e industria- pero sin olvidar otros ámbitos que también contribuyen a la generación de gases de efecto invernadero, como son el sector de los servicios -particularmente el turismo- y el agrícola y ganadero.

En relación al transporte y a la producción industrial que constituyen los principales factores generadores de contaminación, especialmente en el ámbito urbano, vamos a insistir ante las administraciones municipales en la urgencia de poner en marcha los denominados **Planes municipales contra el cambio climático**, previstos en 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**.

Pese a constituir un mandato legal y un imperativo ambiental, contemplamos con preocupación cómo las autoridades municipales dilatan en el tiempo la aprobación de estos planes o difieren, una y otra vez, la puesta en marcha de las medidas mas polémicas e impopulares incluidas en los mismos, especialmente aquellas dirigidas a reducir el tráfico en los cascos urbanos o limitar la circulación de los vehículos mas contaminantes.

También insistiremos ante las administraciones públicas en la necesidad de **propiciar una rápida transición energética** que permita abandonar la dependencia de los combustibles fósiles y situar las energías renovables como fuente primaria para el abastecimiento energético.

No obstante, la urgencia de este cambio en el modelo energético no debe llevarnos a obviar la importancia de garantizar que el proceso de transición se haga de una forma justa y no deje desamparados a aquellos sectores sociales y económicos que resulten mas afectados por este proceso de transición.

Cometeríamos un grave error si olvidáramos que el fenómeno social denominado "*los chalecos amarillos*" se originó tras la adopción de medidas destinadas a gravar el uso de los combustibles fósiles sin tomar en consideración la incidencia que tales medidas tendrían en determinados colectivos, especialmente en la población rural y en el sector del transporte. **Si no somos capaces de articular una transición energética realmente justa, debemos prepararnos para afrontar procesos de contestación social** por parte de aquellos sectores económicos y sociales que se sentirán perjudicados en sus derechos e intereses.

Por otro lado, la lucha contra el cambio climático exige también la adopción de medidas que favorezcan la **preservación de aquellos elementos naturales que permiten la absorción de estos gases y actúan como sumideros de CO<sup>2</sup>**.

En este sentido, consideramos necesaria la aprobación de medidas que fomenten la reforestación del campo andaluz y eviten, o cuando menos retrasen, el fenómeno de la desertificación que amenaza a importantes zonas de Andalucía. Asimismo, estimamos imprescindible garantizar la protección de **los parques naturales y los espacios de valor ambiental**, preservándolos del crecimiento económico descontrolado o del turismo masivo, ya que no solo contribuyen a mantener la biodiversidad, sino que son además uno de los principales sumideros de CO<sup>2</sup>.

A este respecto, no podemos dejar de mencionar la necesidad de preservar el **Espacio Natural de Doñana**, declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco, frente a las amenazas que ponen en riesgo la preservación de sus valores naturales e incluso su propia integridad: el proyecto de instalación de un gasoducto, la conversión en depósitos de gas de los yacimientos ya explotados en la zona y la sobreexplotación de los acuíferos que constituyen la fuente esencial para los humedales que conforman el principal valor del Parque.

Esta Institución se ha posicionado firmemente frente a ambas amenazas, utilizando para ello los recursos que nos ofrece nuestra Ley reguladora y tiene la intención de seguir adoptando cuantas medidas estén a su alcance para convencer a los responsables públicos de la necesidad de anteponer los valores naturales de Doñana a los intereses económicos que subyacen detrás de estas amenazas. Una posición firme en la defensa del Espacio Natural de Doñana que en absoluto es contradictoria con nuestra convicción de que es igualmente necesario garantizar el derecho de las personas que residen en el entorno de Doñana al desarrollo y al bienestar económico.



Por otro lado, dada la inevitabilidad del cambio climático, debemos prepararnos para afrontar sus consecuencias y **mitigar sus efectos**.

A este respecto, una de las consecuencias mas visibles del incremento de las temperaturas a nivel global es la escasez de lluvias que está afectando especialmente a determinadas zonas de Andalucía, y que en algunas de ellas impide garantizar la cobertura de las necesidades de la población, no solo en lo que afecta a las demandas de agricultores de disponer de agua para riego, sino incluso en lo referido al suministro de agua potable a poblaciones.

**Los conflictos generados por esta escasez de agua** van incrementándose en número y virulencia, y ponen de relieve los intereses confrontados de sectores diversos. Ya sean los de agricultores y ganaderos, por un lado, y los derivados del abastecimiento a poblaciones, por otro; ya sean los intereses contrapuestos de poblaciones vecinas que pugnan por el agua de un mismo acuífero. Todo ello sin mencionar las controversias derivadas de las posibles soluciones al problema de la escasez de agua que se originan entre partidarios y detractores de medidas como la construcción de nuevos pantanos o la realización de trasvases.

Otra consecuencia del cambio climático que suscita nuestra preocupación es 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. Andalucía es una comunidad especialmente vulnerable a este riesgo, que provoca importantes daños en personas y bienes.

A este respecto, consideramos imprescindible revisar las previsiones del 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**), analizar su grado de cumplimiento y evaluar los cambios que es necesario introducir en el mismo para afrontar las nuevas realidades.

Como puede verse **el cambio climático depara retos que no podemos dejar de afrontar por mas que resulten complejos y difíciles, ya que nos jugamos el futuro de todos**. Esta Institución tiene el firme compromiso de convertir la lucha contra el cambio climático y sus consecuencias en uno de los ejes vertebradores de su función de supervisión de las administraciones públicas y en un objetivo prioritario de su labor como ente tutelar de los derechos de la ciudadanía.

### 3.5. El derecho a una buena administración

A esta Institución llegan un considerable porcentaje de demandas ciudadanas que denuncian las excesivas demoras en que incurrir las Administraciones públicas andaluzas (meses e incluso años) para la resolución de los procedimientos, sin obtener información que justifique esos retrasos. Supone una realidad preocupante que la ciudadanía, en numerosas ocasiones, ponga en entredicho que se esté cumpliendo con el artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, sobre todo en cuanto a que **sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable**.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía, al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

Pueden encontrarse ejemplos de estas demoras, en ocasiones de forma desproporcionada e incluso abusiva, como ya se han reseñado al principio de este balance.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración**.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.



Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, **es imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

## 1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

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

#### 1.1.2.1. Administraciones Tributarias

##### 1.1.2.1.2. Tributos Locales

###### 1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales.

Durante el pasado ejercicio, las quejas que hemos recibido en materia de imposición municipal obligatoria, esto es, Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI), impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) e impuesto sobre actividades económicas (IAE), se han limitado a las dos primeras figuras impositivas.

Hemos continuado recibiendo numerosos expedientes de queja sobre cuestiones vinculadas a la gestión, siempre compleja de la revisión de valores catastrales en los recibos por el **"Impuesto sobre Bienes Inmuebles"**; expedientes en los que intervienen, de un lado el municipio en el que esté radicado el bien



inmueble en cuestión, de otro la Gerencia Territorial del Catastro competente por razón del lugar y, en los casos de delegación de gestión y/o de recaudación, la Agencia, u Organismo provincial competente.

En 2019 tuvimos ocasión de tratar las revisiones catastrales de recibos expedidos por los municipios en concepto de IBI, gestionados o recaudados por las Agencias provinciales recaudatorias.

Así, la **queja 18/3453** promovida a través de una asociación de consumidores, como consecuencia de un procedimiento simplificado de valoración colectiva en el año 2016, en el municipio malagueño de Coín (actuando por delegación el Patronato de Recaudación Provincial), a raíz del cual se notificó a la propietaria el valor catastral individualizado de los bienes inmuebles de su propiedad, siendo la fecha prevista de aplicación de la modificación a partir del 1 de enero de 2015. En concreto, se produjo en el procedimiento de valoración colectiva un cambio del uso otorgado a los inmuebles, que pasaron de ser clasificados como suelo urbano con uso industrial, a suelo rústico.

Dado que en aquel momento la reclamante ya había abonado el impuesto de bienes inmuebles conforme a la clasificación anterior, siendo la cantidad abonada mayor a la que correspondía, por medio de escrito de 25 de octubre de 2016 solicitó el reintegro de los ingresos indebidamente abonados; sin que hubiere recibido - a la fecha de presentación de su queja- respuesta alguna.

Formulada nuestra petición de informe y reiterada la misma en varias ocasiones sin respuesta, el 18 de marzo de 2019 efectuamos **Resolución**, conteniendo Recordatorio del deber de resolver expresamente y Recomendación, en el sentido de que se notificara la resolución administrativa recaída a la parte interesada.

En respuesta a la Resolución indicada, el Patronato nos respondió:

*"...En fecha 22 de marzo de 2019 (registro salida nº. 8330/2019) se remitió por parte de esta Agencia comunicación a la Sra. (...), actualmente en trámite de notificación, informando que: Comprobado el Acuerdo de la Gerencia Territorial del Catastro de Málaga de fecha 26 de febrero 2016 en procedimiento simplificado de valoración colectiva, Expediente núm. (...), por el que se modifica la descripción catastral de los inmuebles de referencia, dichas modificaciones fueron incorporadas en padrón 2015, fecha del efecto del referido acuerdo, por lo que NO procede devolución de ingresos ya que las liquidaciones recurridas son conformes a las valoraciones establecidas para cada uno de los inmuebles en dicho acuerdo."*

Por tales razones, dimos por finalizado el expediente de queja citado al no observar irregularidad en el fondo del asunto y, haber logrado que se le respondiera expresamente a la interesada.

En el expediente de **queja 18/5235**, el interesado venía formulando repetidos recursos de reposición y devolución de ingresos indebidos ante el Ayuntamiento del Puerto de Santa María (Cádiz), sobre reparto de cuotas del recibo de IBI (pro indiviso), que según manifestaba no eran resueltos. Tras la admisión a trámite de la queja, solicitamos informe a la Administración municipal, interesando se notificara resolución expresa al recurrente.

Recibida la respuesta municipal, con la misma se nos remitía la resolución recaída en el recurso de reposición, debidamente fundamentada y motivada y por tanto, en base a ella el recurrente, debería entender desestimada su pretensión.

Entendimos que se había roto el silencio administrativo, mediante la Resolución de la Alcaldía (Decreto 2019/2971), de la que cabe señalar el fundamento de Derecho Cuarto, en el que se hacía constar que el interesado tenía conocimiento de que según la escritura de compraventa, el notario que extendió la misma les hizo saber que lo adquirido por todos los cotitulares, fue la participación de una finca en proindiviso; quedando enterados los firmantes de la escritura -como advertía el notario- que el fraccionamiento de la finca se regula en la Ley 19/1995 de 4 de julio, de modernización de las explotaciones agrarias, *"siendo nula toda parcelación que origine fincas independientes de superficie inferior a la señalada como unidad mínima de cultivo"*.

En definitiva como señalaba el Ayuntamiento en el citado Fundamento Cuarto in fine:

*"Por tanto, la cuota tributaria del I.B.I. de la catastral .....0001UF solo puede dividirse entre los cotitulares catastrales en proporción al porcentaje de titularidad catastral inscrito en el Catastro inmobiliario para cada titular y que en el caso del Sr. (...) es el 16,15% y en este cálculo no pueden participar los valores catastrales de los suelos ni de las construcciones por separado, porque tales valores*



*no constituyen base tributaria alguna de las previstas por las normas reguladoras del I.B.I. y por lo tanto la metodología que propone el recurrente es inaplicable por no cumplir la normativa vigente reguladora del IBI”*

Tras el estudio de la información recibida, procedimos al cierre de la queja 18/5235, al haber aceptado la Administración municipal la Resolución formulada por esta Institución. Dado que, sobre el fondo del asunto, la actuación seguida por la Administración recurrida había estado debidamente fundamentada y motivada, sin que se hubiera causado indefensión proscrita ex artículo 20 de la Constitución, y sin que asistiere razón al recurrente, finalizamos las actuaciones.

Referida al **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**, tratamos expediente de queja en el que la Administración municipal concernida, resolvió actuando con arreglo a la normativa básica estatal de Haciendas Locales y a las respectivas Ordenanzas Fiscales, siendo aceptada finalmente la pretensión del interesado.

Así, tramitamos la **queja 19/3180** y la cerramos como asunto solucionado, promovida por un padre, en nombre y representación de su hijo discapacitado, ante el Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla), exponiendo que le había adquirido un vehículo adaptado y que, al mismo tiempo, había solicitado al Ayuntamiento la correspondiente exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, añadiendo que por error al momento de la renovación de la exención para el ejercicio de 2018, el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal (organismo delegado), le había denegado la exención.

Admitida a trámite la queja se solicitó el correspondiente informe al Organismo, que nos exponía por una parte las causas del error de tramitación padecido y por otra que se había aceptado la solicitud finalmente de devolución de ingresos indebidos:

*"Analizado el expediente, resulta que con fecha 31 de julio de 2018 se dictó por la Vicepresidencia del Organismo resolución estimando la solicitud de bonificación (exención) por minusvalía con efecto para los ejercicios 2018 a 2021, la cual fue notificada al interesado, quien, a su vez, con fecha 24 de agosto de 2018 y a través del registro de la oficina de Atención al Contribuyente de San Juan de Aznalfarache, solicitó la correspondiente devolución de ingresos indebidos.*

*Esta solicitud fue indebidamente asignada, no siendo recibida en el Servicio de Gestión Tributaria hasta el 22 de noviembre, el cual, con fecha 10 de diciembre propone al Servicio de Contabilidad el abono de la devolución.*

*Con fecha 24 de enero de 2019, a través del mismo registro, el interesado presenta solicitud de información sobre el estado de la resolución y de la devolución, que es cargado al Servicio de Contabilidad.*

*En el Servicio de Contabilidad se incoa expediente de devolución (...) con fecha 26 de marzo de 2019, acordándose la devolución mediante resolución colectiva 890/2019, de 22 de mayo, y materializándose la misma, con los correspondientes intereses, con fecha 27 de junio de 2019... "*

Tras lo cual, dimos por finalizada la tramitación de la queja al haberse tramitado la devolución de ingresos indebidos y haberse roto el silencio administrativo que alegaba el interesado.

#### 1.1.2.1.2.2. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

La figura impositiva de naturaleza voluntaria, que más carga de trabajo ha generado a la Institución en los últimos ejercicios, ha sido la del **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**.

En relación a las autoliquidaciones o liquidaciones notificadas a los contribuyentes por ayuntamientos y organismos provinciales, relativas al IIVTNU, en el ejercicio de 2019 seguimos tramitando quejas provenientes del año anterior, además de las formuladas en 2019, principalmente por **falta de respuesta a reclamaciones y recursos**, así como por solicitudes de devolución de ingresos indebidos, tras la interpretación doctrinal contenida en la STC 59/2017, (publicada en el BOE del 15 de junio de 2017).

En 2018, además de las quejas ya analizadas en el informe anual anterior, hemos de reseñar las 18/7451; 18/7508, 18/7550, 18/0511 y la 18/1929, tramitadas, estas dos últimas respecto del Ayuntamiento de Torremolinos, Málaga, que finalizaron con aceptación de nuestra Resolución de cierre (**queja 18/0511**,



**queja 18/1929).** Igualmente, la queja 18/3618, promovida ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalizó con aceptación de nuestra Resolución.

Junto a los anteriores expedientes, en 2019 hemos recibido las siguientes quejas: 19/0041; 19/0120; 19/0301; 19/0809; 19/0818; 19/1195; 19/1283; 19/1634; 19/2084; 19/2257; 19/2297; 19/2355; 19/3046; 19/3199; 19/3346; 19/3352; 19/3356; 19/4980; 19/5203; y queja 19/5661, todas ellas referidas al IIVTNU

Sobre las cuestiones debatidas en todos los expedientes de queja que hemos citado, reiteramos lo ya **comunicado** y publicado el 5 de noviembre de 2018 en nuestra página web, sobre la interpretación del régimen jurídico para la aplicación del impuesto de plusvalía.

No obstante y, por si fuere necesario efectuar consideraciones complementarias para aclarar el posicionamiento de esta Institución respecto de la ardua controversia jurídica surgida al respecto, deseamos añadir que la repetida Sentencia del Tribunal Constitucional reconoce, expresamente y con alcance general, la constitucionalidad del Impuesto de Plusvalía (IIVTNU) y del sistema de estimación objetiva para el cálculo de la base imponible que establece el citado Texto de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (artículo 107.1 y 2.a) y, la prohibición de atribuir otros valores, bases o cuotas diferentes, que establece la citada Disposición Legal (artículo 110.4 del Texto Refundido citado).

Y solo en la medida que estos artículos no excluyan de la obligación de tributar aquellos supuestos en los que no se hubiere generado el incremento real del valor de los terrenos, es decir, solo cuando se sometan al Impuesto situaciones en las que no exista o se produzca incremento de valor, cabría predicar la nulidad de los actos de gestión tributaria, por contravenir el principio constitucional de capacidad económica.

Por contra, como se desprende claramente de la interpretación del Alto Tribunal en la Sentencia comentada, el artículo 110.4 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, adolece de inconstitucionalidad total, pues según 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, *"al impedir a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpresiva de capacidad económica"*

Se puede concluir a la vista de la STC 59/2017 comentada, que la nulidad total de dicho precepto, precisamente, es la que posibilita que los obligados tributarios puedan probar, desde la publicación de la misma, la inexistencia de un aumento del valor del terreno ante la Administración municipal en vía administrativa o, en su caso, en sede jurisdiccional y, en caso contrario, es la que habilita la plena aplicación de los artículos 107.1 y 107.2 a).

Respecto a la carga de la prueba, el Tribunal Supremo en Sentencia 1163/2018, de 9 de julio, dictada en casación, determina que *"corresponde al sujeto pasivo del IIVTNU probar la inexistencia de una plusvalía real conforme a las normas generales sobre la carga de la prueba previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria"*.

Para ello se puede aportar, según el Supremo, *"cualquier principio de prueba, que al menos indiciariamente permita apreciarla, como es la diferencia entre el valor de adquisición y el de transmisión que se refleja en las correspondientes escrituras públicas"*, a lo que atribuye el mismo valor probatorio que el que se atribuye a efectos del Impuesto sobre Transmisiones a las autoliquidaciones, o bien, optar por una prueba pericial o por cualquier otro medio admitido en derecho.

Finalmente hemos de añadir que, aportada la prueba indiciaria o la pericial, *"deberá ser la Administración la que pruebe en contra de dichas pretensiones para poder aplicar los preceptos del TRLHL"*.

Contra el resultado de la valoración de la prueba efectuada por la Administración en el seno del procedimiento tributario correspondiente, el obligado tributario dispondrá de los medios de defensa que se le reconocen en vía administrativa y, posteriormente, en sede judicial.

En los expedientes de queja tratados por falta de respuesta a las solicitudes de revisión y de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de las resoluciones de gestión tributaria en concepto de IIVTNU, el Defensor del Pueblo Andaluz, tras realizar las pertinentes admisiones a trámite y formular nuestras peticiones de colaboración y de información, interesaba a los organismos de gestión y recaudación tributaria, la resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos.



Estudiada las respuestas recibidas, formulamos pronunciamientos al respecto, básicamente coincidentes en todos los expedientes de queja, sobre la aplicación del IIVTNU y sobre la revisión de los actos de gestión y recaudación. Expedientes en los que, al coincidir en todos ellos las pretensiones de los promotores, solo variaban los datos consignados en el apartado Antecedentes, de nuestras resoluciones.

A modo de ejemplo, la tramitación dada a la queja 18/6824, promovida en nombre y representación de una asociada, de una entidad de defensa de los consumidores, contra las actuaciones procedimentales de gestión tributaria y recaudatorias llevadas a cabo por GESTRISAM (Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga).

Las resoluciones dictadas en la materia, contenían la siguiente parte dispositiva:

**"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."

En el expediente de referencia, el Organismo concernido respondió a nuestras resoluciones en términos que nos permitían considerar que se producía la aceptación de la Sugerencia formulada por nuestra parte, en el sentido de que se prestaba atención, asistencia e información a las personas contribuyentes y los modelos de escritos para sustanciar las reclamaciones y recursos así como las devoluciones de ingresos indebidos.

En cambio, consideramos que lo alegado por el Organismo, respecto de la Recomendaciones primera y segunda de nuestra Resolución, no permitía deducir la aceptación de la posición elaborada por este Defensor del Pueblo Andaluz.

Lo anterior, según entendimos, por cuanto no se aceptaba resolver expresamente el procedimiento iniciado por los reclamantes, ni realizar o llevar a cabo un procedimiento de comprobación, sino que antes bien, las actuaciones revisoras se suspendían sine día, a la espera de una reforma legislativa al respecto; entonces en fase de incipiente iniciativa normativa en el Congreso de los Diputados.

En consecuencia en el cierre de la queja (al igual que en todas las presentadas reclamando la devolución de la plusvalía) hicimos constar:

*"Debemos insistir en que el procedimiento de comprobación -que indicábamos en nuestras Recomendaciones en quejas análogas a la presente respecto de GESTRISAM- encuentra su fundamentación en lo establecido en la Ley General Tributaria, (artículos 57; 134; y siguientes de la misma) y en el artículo 103.1, de la misma, respecto de la obligación de resolver expresamente.*

*Además, seguimos convencidos de que es acorde a la interpretación mantenida por el Tribunal Supremo (en la Sentencia núm. 1163/2018, dictada por la Sección Segunda de la Sala Tercera, de fecha 9 de julio de 2018, recaída en el recurso de casación núm. 6226/2017 y, en la que refiere el Servicio en la última respuesta a nuestras Resoluciones de este expediente de queja, esto es la STS de 13 de Febrero de 2019, antes reseñada).*

*Interpretación que viene a ratificar que, tras la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, la aportación por el interesado de prueba indiciaria sobre la inexistencia del incremento de valor implica desplazar a la Administración de gestión tributaria la carga de la acreditación de que los precios, inicial de adquisición y final de transmisión, no son reales o resultan desajustados.*

*En consecuencia, entendemos que existen fundamentos legales e interpretativos de la doctrina jurisdiccional que hemos venido citando en la tramitación de estas quejas, para que en los casos de*



*aportación de prueba indiciaria de la pérdida de valor o de la inexistencia de incremento por parte del interesado, se justifica la iniciación del procedimiento de comprobación por la Administración, debiendo ésta probar y acreditar lo contrario; de tal forma que de no alcanzar ese objetivo probatorio, debería resolver en favor de los contribuyentes reclamantes y procediendo a las devoluciones a que tuvieran derecho.*

*En el mismo sentido, tampoco sería necesario —en nuestra opinión— esperar a la integración de la laguna normativa que parece justificar la suspensión sine die acordada por GESTISAM en estos casos.*

*Por todo ello, entendemos que con la respuesta recibida, se plantea una discrepancia técnica por parte del Organismo Autónomo respecto de nuestras Resoluciones, razón por la cual procedemos al cierre de las actuaciones y a su reseña como tal en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía”.*

El cierre por **discrepancia técnica, sobre procedimientos de revisión del IIVTNU**, se produjo en las siguientes quejas y respecto de los Organismos y Entidades que se reseñan:

- Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga (GESTISAM): quejas 18/0102; 18/0131; 18/0205; 18/2013; 18/0310; 18/1189; 18/1284; 18/1925; 18/2200; 18/2205; 18/2206; 18/2243; 18/2297; 18/2482; 18/3081; 18/4345; 18/4605; 18/5856; 18/6070; 18/6071; 18/6115; 18/6743; 18/6824; y queja 18/7451.
- Ayuntamiento de Benalmádena: queja 18/6562.
- Ayuntamiento de Casares: queja 18/1927.
- Ayuntamiento del Rincón de la Victoria: queja 18/0209.
- Ayuntamiento de Vélez Málaga: queja 18/0367 y 18/0857.

Otra cuestión que generó quejas en relación con el régimen jurídico del Impuesto que nos ocupa, fue la referida a la **exención en el IIVTNU por dación en pago de la vivienda habitual**.

## “La exención en el impuesto IIVTNU por dación en pago de la vivienda habitual”

Así en la **queja 17/5350** la interesada, en nombre y representación de la sociedad de gananciales, nos exponía que el Ayuntamiento de Lucena (Córdoba) les liquidaba en el ejercicio de 2017 por plusvalía, a consecuencia de una transmisión de su vivienda habitual, realizada en el ejercicio de 2014 a una entidad financiera, ante la imposibilidad de asumir los pagos pendientes de su hipoteca; pese a haber

reiterado en repetidas ocasiones la solicitud de exención legalmente establecida.

Aportaba el matrimonio afectado, la documentación referida al negocio jurídico y la liquidación de los impuestos correspondientes, así como la respuesta a la Consulta Vinculante 2111-14 de la Dirección General de Tributos, sobre dación en pago y la exención que solicitaban.

La interesada consideraba que debería haberse aplicado la nueva exención prevista para los supuestos de dación en pago en el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, que introdujo una modificación a tal efecto en el art. 105 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales. Razón por la cual solicitaba nuestra intervención para que se anulase la liquidación practicada.

Admitida a trámite la queja y solicitado informe al Ayuntamiento, primeramente se nos informó que:

*“En este caso, como se puede comprobar en la escritura anteriormente referida, la vivienda no se transmite con ocasión de una dación en pago, sino con ocasión de una compraventa con subrogación de hipoteca, por lo que no se cumple uno de los requisitos imprescindibles del artículo 105.3, del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales. Por lo que la transmisión no se encuentra exenta de tributación por el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.”*

Consiste la cuestión de fondo, en el derecho alegado por los solicitantes a que se les reconociera la exención solicitada, objeto de la negativa municipal, que para nosotros estaba suficientemente probada por los interesados. Razón por la que el Defensor formuló Resolución en la queja 17/5350, en el siguiente sentido:



*"RECOMENDACIÓN 1, para que, una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos necesarios, reconozca el derecho de las personas promotoras de la presente queja a ser beneficiarias de la exención prevista en el artículo 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, procediendo de oficio a la devolución de los ingresos indebidamente percibidos en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, conforme a la liquidación practicada el 20 de Abril de 2017.*

*RECOMENDACIÓN 2, para que se proceda a revisar de oficio las liquidaciones practicadas y no prescritas por el concepto tributario IIVTNU a fin de aplicar a las mismas la exención establecida en el Art. 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, según la redacción establecida en la Ley 18/2014."*

Finalmente como el Ayuntamiento de Lucena persistiera en su interpretación, contraria también a la efectuada al respecto de la exención por la Dirección General de Tributos en las Consultas Vinculantes resueltas, procedemos a la inclusión de la queja en el Informe Anual.

#### 1.1.2.1.2.3. Tasas y Precios Públicos

Una asociación de defensa de los consumidores nos remitió la queja 17/3169, en la que nos exponía que con fecha 12 de agosto de 2014, el promotor de la misma presentó recurso de reposición ante el Ayuntamiento de Almonte (Huelva), en relación con el cobro de la tasa de retirada y depósito de vehículo de la vía pública y, añadía que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su recurso.

Así pues tras admitirla y solicitar colaboración y respuesta a la parte recurrida, formulamos **Recordatorio** del deber legal de la Administración Pública concernida, en cada caso, de resolver expresamente. En la citada Resolución, se hacía 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, 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.»*

Al mismo tiempo, recordábamos a la Administración municipal los principios y preceptos legales establecidos en el Ordenamiento jurídico como conformadores del derecho a una buena administración y los principios rectores de la actuación administrativa.

Y, finalmente, recomendábamos dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de reposición "presentado por la parte afectada con fecha 12 de agosto de 2014".

Recurso al que le resultaba de aplicación el régimen jurídico de procedimiento y obligación de responder determinado en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Ello, por expresa previsión contenida al efecto en la Disposición transitoria tercera, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Que establece:

*«Régimen transitorio de los procedimientos:*

*a) A los procedimientos ya iniciados antes de la entrada en vigor de la Ley no les será de aplicación la misma, rigiéndose por la normativa anterior.»*

Al no recibir respuesta a nuestra Resolución, procedemos a la reseña de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, como consta en el apartado correspondiente.

El interesado en la queja 18/5150 formulaba la misma contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar; adjuntando Resolución de 5 de julio de 2018, de la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento (recaída en Expte: AP Secretaría General -2018/10123 - 370) por la que se le facilitaban todas las facturas que solicitaba, mediante copia electrónica y se le liquidaba la tasa correspondiente por transposición de la información a formato diferente al original, conforme a la Ordenanza Fiscal reguladora de la "Tasas por expedición de Documentos."

Añadía que contra la citada resolución formuló -con fecha 16 de julio de 2018- un recurso de reposición, por cuanto la misma si bien accedía a concederle documentación que había interesado, le obligaba a autoliquidar unas tasas con las que no estaba de acuerdo por considerarlas aplicadas irregularmente.

Constan en el enlace que facilitamos, las reiteradas y cruzadas reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía que el interesado realizó en relación a este asunto, así como la reseña de Acuerdos y Resoluciones adoptados al efecto por la Administración Local concernida.

En el expediente de tramitación de la queja adoptamos la siguiente Sugerencia:

*"SUGERENCIA en el sentido de que, a la mayor brevedad posible, se incluya en la Ordenanza Fiscal referida modificación de la misma, contemplando en la tarifa la expedición en formato electrónico, digital o en cualquier otro formato (como hasta ahora) de documentación e información solicitada por la ciudadanía, previa autoliquidación y tras el pago de las tasas municipales incluidas en las Ordenanzas fiscales de cada año."*

La respuesta por parte del Ayuntamiento, en la que se aceptaba nuestra Sugerencia, no se hizo esperar, por lo que dimos por finalizadas las actuaciones en esta controvertida queja.

La queja 19/1424, relativa a reclamación por recibos duplicados de tasa de residuos, fue presentada ante el Ayuntamiento de Almería y, en ella debimos formular Recordatorio de deberes legales (como en todas las numerosas quejas en las que se produce retraso en la respuesta o silencio administrativo); interesando por nuestra parte la respuesta expresa y notificación de la misma a la persona sujeto pasivo, así como instando la devolución de lo indebidamente percibido.

Finalmente, el Ayuntamiento respondió tanto al interesado como a esta Institución, en términos que nos movieron a cerrar las actuaciones por considerar el asunto solucionado queja 19/1424, al comunicarnos que procedían a adoptar la siguiente resolución en el expediente administrativo:

*"...PRIMERO: RECONOCER el derecho a la devolución de los ingresos duplicados o excesivos de ingresos de derecho público municipales a nombre de D<sup>a</sup>... en calidad de sucesora de D.... de conformidad con lo detallado a continuación.*

*SEGUNDO: Transferir el importe a devolver a la cuenta indicada a continuación.*

*TERCERO: Dese cuenta a la Unidad de Contabilidad a los efectos de proceder a realizar las actuaciones necesarias para la devolución de los ingresos que correspondan...."*

En la queja 19/3420, relativa a solicitud de levantamiento de embargo en cuenta, formulada ante el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria, de la Diputación Provincial de Cádiz, que actuando por delegación del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, como respuesta a nuestro previo Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar a la persona interesada, aceptando el mismo, nos trasladaba la siguiente información:

*"Primero: El inicio de actuaciones tendentes al reconocimiento del derecho a devolución de ingresos indebidos producidos en el marco del presente procedimiento.*



*Segundo. - Notificar la presente resolución al interesado en el expediente para su conocimiento y efectos oportunos con indicación de los recursos que contra la misma pueda interponer así como dar traslado a los Departamentos y Administraciones Públicas que en su caso correspondan para cumplimiento de lo acordado.*

*La presente resolución se dicta conforme a la delegación acordada con el Convenio en materia tributaria formalizado entre la Diputación Provincial de Cádiz y el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera."*

A la vista de la citada información, concluimos nuestra intervención como asunto solucionado **queja 19/3420**, por lo que procedimos a cerrar nuestras actuaciones en el expediente de queja.

En cuanto a la recaudación de recursos públicos, seguimos recibiendo quejas en las que los obligados al pago de cantidades adeudadas a las haciendas locales, nos exponen su **situación de necesidad económico social** y en las que instamos a las Administraciones recaudadoras, la aplicación de un **procedimiento de insolvencia provisional** que evite la reiteración de embargos a quienes se hallan en situación de precariedad económica, en aquellos casos en que se considere que la deuda no puede, ni previsiblemente va a poder ser afrontada por el deudor, ni siquiera acudiendo a fórmulas de fraccionamiento o aplazamiento.

Así las quejas 18/3364; 18/7007; 19/3650; 19/3883; 19/4497; y la 19/6594, cuya tramitación continuamos, al momento de realizar este informe.

En la queja 19/3883 por la parte interesada, se nos exponía que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga le estaba realizando embargos en cuenta bancaria en la que solo recibía el importe de una pensión no contributiva, lo que acreditaba su situación de necesidad socio-económica, afirmando que se estaban incumpliendo los límites legales establecidos al respecto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y concluía que pese a su solicitud de levantamiento de embargo, la Administración no le contestaba.

Tramitada la queja, recibimos el informe del Patronato de Recaudación Provincial, en el que éste nos respondía aceptando silencio, y por lo tanto procedimos al cierre de la queja:

*"El Jefe de las Unidades de Recaudación/Tesorería del Organismo, como instructor de los procedimientos de embargos masivos de la Agencia, en relación con los procedimientos de apremio iniciados, de conformidad con la información existente en la base de datos informatizada de recaudación del Organismo, informa:*

*Con fecha 24 de junio de 2019 se dicta Diligencia de embargos masiva por un importe de 4.670,05€, de la cual recibimos confirmación de embargo por parte de la entidad financiera ING por valor de 36,62€.*

*Con fecha 18 de julio de 2019, recibimos en este organismo recurso contra la susodicha Diligencia de embargo, alegando la inembargabilidad de dicha pensión de conformidad al Art. 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.*

*Con fecha 18 de julio de 2019, tras la comprobación de la documentación presentada y constatar la procedencia de los fondos y su inembargabilidad por no superar el Salario Mínimo Interprofesional y siendo los saldos en cuenta corriente procedentes de dicha pensión, se procede al levantamiento total del embargo realizado y su inmediata comunicación a la Entidad Financiera, teniendo disposición total de dicho importe en el mismo día".*

### 1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

#### 1.1.2.2.1. Transparencia

En relación a esta materia tramitamos la queja 17/3796, promovida por un ciudadano que había dirigido escrito al Ayuntamiento de Cádiz interesando información sobre el estado de tramitación del **Reglamento de Participación Ciudadana**, y que, a pesar del tiempo transcurrido, seguía sin tener respuesta a su solicitud.

El Defensor del Pueblo Andaluz acordó admitir a trámite la queja y, consiguientemente, solicitar a la Administración municipal que resolviese expresamente, sin más dilaciones, el escrito presentado por la parte promotora de la queja, informándonos al respecto.

Como no hubo respuesta, la Institución formuló en la **queja 17/3796** Resolución por la que recomendaba al Ayuntamiento de Cádiz que contestara al interesado, en cumplimiento de la obligación establecida para



todas las Administraciones en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), dictando resolución expresa y notificando la misma en todos los procedimientos.

A tal efecto la Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2008, de 23 de junio de 2008, dictada por la Sala Primera (fundamento jurídico 3); permite concluir que 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.

Finalizamos recordando al Ayuntamiento de Cádiz **los principios legales conformadores del derecho a una buena administración y los principios rectores de la actuación administrativa**, establecidos, como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, en el Artículo 31, del Estatuto de Autonomía para Andalucía:

*"Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, 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, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca"*

Así, como de acuerdo con los artículos 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y, 103 de la Constitución, por los que la Administración debe actuar de acuerdo con una serie de principios, entre ellos, los de eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a los ciudadanos, así como el sometimiento a la Constitución, al Estatuto y al resto del Ordenamiento jurídico.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), que establece que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con una serie de principios, entre ellos lo de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Igualmente la Administración deberá 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.

En la queja 18/1192 el interesado nos exponía que había presentado ante el Ayuntamiento de Estepa (Sevilla) solicitud de acceso a información y documentación, en base a la normativa de transparencia e información pública, obrante en expediente municipal de aprobación inicial de la modificación puntual 14ª de las Normas Subsidiarias del Ayuntamiento de Estepa, cuyo anuncio fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Sevilla.

Admitida a trámite la queja, a pesar de haber transcurrido un plazo más que prudencial desde la remisión de la mencionada solicitud del interesado y de nuestras peticiones de colaboración no obtuvimos respuesta colaboradora del Ayuntamiento.

Por las razones expuestas, formulamos Resolución en la **queja 18/1192** incluyendo nuestras consideraciones sobre el Régimen jurídico del deber y obligaciones de transparencia en la actividad pública.

Se trata de un deber cuyo contenido y alcance ha sido objeto de ampliación a nuestro Ordenamiento jurídico interno mediante la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Para la Institución, resultaba obvio que la petición y solicitud de acceso formuladas por el interesado en la presente queja, encontraban su encaje subjetivo en el régimen jurídico del derecho de acceso que nos ocupa, al igual que la correlativa obligación de la Administración municipal concernida de facilitar el ejercicio del derecho y el consiguiente acceso.

Por todo ello, consideramos improcedente que la Administración Municipal no contestara al interesado, facilitándole el acceso y obtención de la información pública que instaba, pues la información que se le



solicitaba no figura incluida en ninguno de los supuestos de limitación del acceso a la información por posibles perjuicios a las materias sensibles que relaciona el artículo 14 de la Ley 19/2013 (básica estatal) y no se le ha motivado en ninguna otra forma la falta de respuesta. Todo ello, pese a que la información y documentación a que se pretendía tener acceso, ya se había elaborado y hecho pública en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) correspondiente, sin que figurara en el Portal de Transparencia, como denunciaba el interesado.

#### 1.1.2.2.2. Administración electrónica y Protección de Datos

Una cuestión singular fue objeto de la **queja 19/0502**, en la que el interesado nos exponía que formuló petición al Ayuntamiento de La Zubia (Granada) por su **supuesto bloqueo en redes sociales del Ayuntamiento** y la supuesta limitación a su libertad de expresión, sin que hubiese recibido respuesta alguna.

En consecuencia, tras admitir a trámite la queja y solicitar informe y colaboración al Ayuntamiento, que pese a los reiteros formulados no contestó a nuestra solicitud de informe tampoco, razón por la cual formuláramos **Recordatorio** del deber de colaborar y responder expresamente.

Nuestra resolución iba referida al régimen jurídico del derecho de petición, más garantista para los derechos e intereses del afectado, que el de cualquier otro procedimiento administrativo general que pudiera resultar de aplicación, además, dado que no existían en su solicitud referencias a un procedimiento administrativo concreto que hubiere iniciado el mismo y, toda vez que, el bloqueo en las redes sociales que denunciaba, se había producido en el mandato corporativo anterior.

En el presente caso, vistas las manifestaciones del promotor de queja, no desvirtuadas por la Administración y, constatado que el escrito de petición presentado, en relación con su supuesto bloqueo en las redes sociales, no había sido objeto de respuesta pese a haber transcurrido los plazos legalmente habilitados, concluimos que se había producido incumplimiento del deber de contestar, legalmente establecido en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

La respuesta del Ayuntamiento concernido no se hizo esperar y, nos ponía de manifiesto la aceptación de la Resolución formulada por el Defensor del Pueblo Andaluz, levantando el bloqueo sufrido por el promotor de la queja en las redes sociales oficiales; por lo que procedimos al cierre de las actuaciones.

#### 1.1.2.2.3. Organización Local

Recibimos la queja 18/0838 en la que la portavoz de Grupo Municipal en un municipio de la provincia de Sevilla nos exponía que, en ejercicio de sus funciones de representación política y por considerarlo necesario para el desempeño de su cargo de concejal, habían formulado diversas peticiones de **acceso a la información y documentación obrante en las dependencias, registros y archivos municipales**.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el artículo 13 y siguientes del Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Administraciones Locales.

Desde los Órganos de gobierno municipal -afirmaba la promovente- no se les respondía, ni se les facilitaba el acceso a la información y documentación solicitada.

En las actuaciones formulamos Recordatorio del deber de dar cumplimiento a los preceptos Constitucionales de aplicación y, a los legales y reglamentarios antes referidos y, **Recomendación** en el sentido de que se respondan expresamente y sin mas dilaciones las solicitudes presentadas facilitando el acceso a la información y documentación requeridas o, denegando de forma motivada el mismo.

Como no respondiera el citado Ayuntamiento a nuestra Resolución, dimos por cerradas las actuaciones con inclusión de la reseña de la queja en el Informe Anual.

No obstante, con posterioridad, el Ayuntamiento nos contestó justificando sus retrasos en responder a la interesada por lo reiterativo de sus peticiones de acceso a información y documentación y, en la falta de medios personales y materiales.

**“Acceso a la  
información obrante  
en los registros y  
archivos municipales”**



Tuvimos ocasión de tratar **el régimen jurídico de convocatorias para la celebración de sesiones** de Pleno, en la **queja 18/3597**.

El interesado, en su condición de concejal de un ayuntamiento de Málaga exponía que, en sesión plenaria constitutiva, celebrada el 10 de julio de 2015, se estableció la periodicidad trimestral de los Plenos Ordinarios, a celebrarse los primeros viernes de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre a las 20:30 horas.

Añadía que durante los años 2015 y 2016, aunque con días de retraso, se respetó la convocatoria trimestral de los Plenos, sin embargo, en el año 2017 tan solo se celebraron dos plenos ordinarios, el 15 de septiembre y el 15 de diciembre, desde esa fecha no se había vuelto a convocar Pleno Ordinario en el Ayuntamiento.

El concejal promovente, como argumento de defensa de su pretensión, indicaba que la jurisprudencia del Tribunal Supremo señala como, la falta de convocatoria de sesiones ordinarias, limita a los concejales su derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe y colaboración al Ayuntamiento, y su respuesta fue ofrecida al interesado para que formulare las alegaciones que considerare convenientes a su derecho. Ambas respuestas, constan en el expediente de queja cuyo enlace a la publicación en la web de la Institución, puede ser consultado, dando por reproducidos ambos documentos en aras de la brevedad y síntesis expositivas de este Informe.

Instruida suficientemente la queja, en la misma formulamos **Resolución** incluyendo nuestras consideraciones sobre el alcance del derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos reconocido en el Art. 23 de la Constitución y, la interpretación jurisprudencial y doctrinal del Tribunal Supremo y del Constitucional; sobre el régimen jurídico ordinario del derecho de participación en los asuntos públicos, conforme establece la normativa básica y la reglamentaria de desarrollo en el ámbito local y, del establecido sobre la periodicidad de las sesiones plenarias

Considerábamos que teniendo el municipio una población inferior a 5000 habitantes, resultaba 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 fuere.

Por todo lo anterior, y al amparo de lo establecido en el Art. 29, Apdo.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, esta Institución consideró oportuno formular Recordatorio del deber de dar cumplimiento a los preceptos Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de las presentes Resoluciones del Defensor del Pueblo Andaluz.

También formulamos Recomendación para que, con la mayor brevedad posible, se procedieran a remover los obstáculos que dificultaban o pudieran impedir en el futuro, la convocatoria de sesiones ordinarias de pleno con la periodicidad legalmente establecida.

Y finalmente, Sugerencia para que se adoptare 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.

Recibida respuesta del Ayuntamiento, consideramos que éste aceptaba nuestra Resolución en los siguientes términos:

*"En contestación a escrito remitido a esta Corporación por el Defensor del Pueblo Andaluz sobre la queja con el número de expediente indicado en el encabezado, en la que se contiene resolución con recomendación y sugerencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 9/1983 se pone de manifiesto la aceptación de la resolución adoptada."*

#### 1.1.2.2.4. Servicios municipales

Tuvimos ocasión de tratar cuestiones vinculadas al **funcionamiento de los servicios municipales** en la **queja 18/7510** en la que el Administrador de una Comunidad de Propietarios de edificio de viviendas



en régimen de propiedad horizontal, en Torremolinos (Málaga), nos exponía que en el edificio referido reside una persona que está causando problemas para la normal convivencia, además de, perjuicios a la salubridad del inmueble.

Según nos exponía instaron ante las Administraciones Local y de Justicia la adopción de medidas que resuelvan este grave problema, resultando que no se acometen ni finalizan, llevando ya tres años en esta situación.

Posteriormente se personó en nuestras actuaciones otro vecino afectado como interesado, manifestando que se trataba de un gravísimo caso de insalubridad comunitaria extrema y nos solicitaba información sobre las actuaciones emprendidas por nuestra parte, instando que hiciéramos lo posible en aras del derecho a la protección de la salud de sus hijos y de todos los vecinos que allí viven.

Solicitado informe al Ayuntamiento, se nos respondía desde los Servicios Sociales:

*"Se inicia en enero de 2019 nuevo trámite para solicitar orden de entrada en el domicilio para proceder a la retirada de enseres y limpieza e higienización del mismo, para ello se remite notificación de providencia, en el que se concede plazo de quince días para que limpie su vivienda, en caso de no realizarse se informará al Decanato de Málaga solicitando la orden de entrada para proceder a la limpieza del inmueble e ingreso involuntario temporal..." Decir que la notificación fue enviada con dos agentes de policía local, y que no deseaba firmar recibí, pero si se realiza la entrega del mismo".*

Con fecha 14 de febrero de 2019, recibimos nuevo informe del Ayuntamiento, en el que la Alcaldía, tras una larga exposición de antecedentes que se remontaban al 2016, y reseña de diversos expedientes tramitados por distintas Delegaciones y Servicios municipales al respecto con objeto de adoptar medidas en vía administrativa para resolver la preocupante situación de falta de higiene y salubridad en el edificio, nos informaba lo siguiente:

*"Le comunico que a la vista de los Antecedentes, y en virtud de la legislación citada y de aplicación, podemos concluir que esta Delegación Municipal de Medio Ambiente y Sanidad ha actuado correctamente en el ámbito de sus competencias, máxime cuando el asunto esta en vía judicial desde el 2 de marzo de 2016 en el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Torremolinos, por denuncia de la Comunidad de Propietarios, según indica D. ... en su escrito de fecha 19 de octubre de 2018, asentado en el Registro General de Entrada de este Ayuntamiento bajo el número 45948, de 23 de octubre de 2018. Es por ello que este Ayuntamiento se ve imposibilitado para actuar en la vivienda y garaje privados sin la correspondiente autorización de la Administración de Justicia conforme al artículo 18.2 de la Constitución que establece a tenor literal "el domicilio es inviolable ..."*

Acto seguido, formulamos **Resolución** que puede ser consultada en el enlace facilitado.

En la misma recordamos al Ayuntamiento las potestades municipales en materia de protección de la sanidad y salubridad ambientales de los vecinos y en sus lugares de convivencia y las competencias de control sanitario del medio ambiente y de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana, entre otras.

Por cuanto antecede, y con independencia de las actuaciones que estuvieren llevando a cabo la Comunidad de Propietarios ante los juzgados y tribunales y, los propios Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos, sobre la incapacitación civil del causante del problema sanitario, considerábamos necesario que la Administración municipal, actuando de oficio instare, con carácter de urgente, el oportuno mandamiento judicial para entrada en domicilio y, una vez obtenido aquél, procediera asistida de la Policía Local y de los operarios municipales necesarios, a la entrada en la vivienda y al restablecimiento de la salubridad e higiene alteradas.

Recibido informe del Ayuntamiento de Torremolinos, éste nos respondía en los siguientes términos:

*"Primero. En primer lugar exponerle nuestra total aceptación a su Recordatorio en orden al cumplimiento de los preceptos legales que en el mismo se detallan y a la Recomendación formulada.*

*Segundo. Poner en su conocimiento que a consecuencia de distintas actuaciones que se han ido realizando desde las Delegaciones de este Ayuntamiento, por parte de la Asesoría Jurídica se ha iniciado un Procedimiento de Solicitud de Entrada en Domicilio el cual es tramitado ante el Juzgado de*



lo Contencioso Administrativo nº 2 de Málaga. Procedimiento de Autorización de Entrada a Domicilio 461/2019; y actualmente estamos a la espera del dictado del Auto que en su caso autorice la intervención en la vivienda sita en C/ (...). objeto de la presente Queja...

Tercero. Igualmente por la Concejalía de Servicios Sociales y Vivienda se ha elaborado un Protocolo de Actuación Municipal ante situaciones de riesgo para la salud pública (Síndrome de Diógenes) y otras situaciones de insalubridad en viviendas y locales."

Vista la aceptación de la Resolución, finalizamos las actuaciones de la queja.

#### 1.1.2.2.5. Responsabilidad patrimonial

...

Así en 2019, resolvimos la **queja 18/1013**, promovida por un padre cuya hija tuvo un accidente de bicicleta, mientras circulaba por una calle de Marbella (Málaga). Añadía que efectuaron la correspondiente denuncia en la Policía Local, adjuntando fotos e informe del médico de urgencias. También manifestaba que iniciaron una reclamación por los daños ante el Ayuntamiento de Marbella, sin que recibieran respuesta.

Solicitado informe al Ayuntamiento en fecha 19 de marzo de 2018, el mismo nos contestó que desde la fecha de presentación de la solicitud por parte de la persona interesada (el 20 de junio de 2016), habían nombrado instructora en el expediente por responsabilidad patrimonial, constando que la misma solicitó informe a la Delegación Municipal de Obras y Servicios en fecha 25 de enero de 2017, siendo reiterado tal informe a la Delegación con fecha 26 de marzo de 2018, sin que se hubiere recibido aún.

Por tal motivo, formulamos Resolución que consta en el enlace que facilitamos, recordando la obligación de resolver expresamente las solicitudes de los interesados y la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, conforme a la normativa legal y reglamentaria establecida al efecto.

El Ayuntamiento tras la recepción de nuestra resolución contestó que habían ultimado el procedimiento y que habían resuelto, reconociendo lo excesivo del plazo de tramitación, pero desestimando la reclamación presentada al no concurrir los obligados factores exigidos por la normativa para poder apreciar la Responsabilidad Patrimonial de esta Administración.

Por nuestra parte, considerando que tras la tardía y lenta tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial, la Administración municipal, lejos de reconocer y asumir la misma, parece indicar que al haberse producido la caída en bicicleta y daños de la menor, hija del reclamante, en una vía pública en la que se realizaron obras de canalización de servicio por compañía suministradora, el Ayuntamiento no tendría ninguna responsabilidad.

Pese a ello, entendemos que hubiera sido deseable una actuación administrativa más sensible y acorde con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, reconocido ex artículo 24 de la Constitución, debería haber aplicado en este caso - en nuestra opinión- el Ayuntamiento reclamado.

Además, la Administración municipal debería haber tenido muy presente lo que establece el artículo 106.2 de la Constitución, que dispone: "los particulares, en los términos establecidos por la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo los casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos". En razón a la discrepancia técnica surgida, archivamos las actuaciones reseñando las mismas en el Informe Anual.

Otra singular tramitación administrativa, respecto de un procedimiento de responsabilidad patrimonial tuvimos ocasión de supervisar en la **queja 16/6562** en la que la promovente de la misma planteaba que, en octubre de 2015, formuló **solicitud de indemnización por responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento** de San Fernando (Cádiz), a consecuencia de una caída que había sufrido en la vía pública. Sin que recibiera respuesta.

Admitida a tramite la queja, en un primer momento nos contestó (en fecha 25 de mayo de 2017) la Administración municipal, afirmando que estaba procediendo a "la introducción de ajustes específicos en la estructura administrativa con el objeto de asignar a una única unidad organizacional la tramitación de



*los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial, a los exclusivos efectos de agilizar su gestión para un mejor servicio a la ciudadanía.”*

De acuerdo con aquel ofrecimiento e información le contestamos a la Administración municipal que quedábamos a la espera de conocer las posteriores actuaciones que se adoptaren en dichos expedientes de responsabilidad patrimonial y, en especial, de la resolución que se adoptare en los mismos.

Como quiera que desde la citada comunicación, nada se respondía respecto a la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial iniciado a petición de la interesada en la presente queja, con fecha 18 de junio de 2018, se formula Recordatorio del deber legal de tramitar y resolver expresamente aquel procedimiento y, Recomendación de que se notificare a la interesada la resolución recaída al respecto.

La respuesta municipal casi instantánea (registrada de salida el 17 de julio de 2018, con el número 26684) nos indicaba que por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Cádiz, se dictó Auto el 11 de enero de 2018, que en su parte dispositiva, afirmaba *“se declara la terminación del presente procedimiento por satisfacción extraprocesal. Sin costas”*.

A la vista de la respuesta, procedimos a cerrar las actuaciones de la queja y a comunicar a la interesada que el asunto se encontraba solucionado y que se procedía al archivo del expediente, sin embargo, con posterioridad (el 7 de agosto de 2018), la interesada se dirigía nuevamente a esta Institución informando que no se llegó a tramitar ningún proceso judicial; que no había recibido el Auto de enero de 2018 al que se refería el informe del Ayuntamiento, y que no tenía noticia de ningún acuerdo con el Ayuntamiento.

Añadiendo que tenía conocimiento de que hubo más personas que sufrieron caídas y reclamaron al Ayuntamiento, por lo que considera que habría podido existir un error en la identidad de la persona referida en el informe remitido por el Ayuntamiento a esta Institución.

En consecuencia y ante la situación de hecho descrita por la interesada, reabrimos las actuaciones y solicitamos informe al Ayuntamiento, que nos respondía lo siguiente:

*“(…), conforme a información suministrada por el Técnico responsable de la tramitación de dicho expediente, se ha producido un error en la identificación del mismo al haberse confundido con otro expediente de responsabilidad patrimonial en el que existe similitud en el nombre y apellidos de la interesada, y al que se corresponde el Auto del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 4 de Cádiz referido en anteriores comunicaciones.*

*Con respecto al expediente iniciado por Dña...., el Técnico competente manifiesta que en fecha 27 de noviembre ha sido requerida por escrito para la subsanación de defectos en su escrito de reclamación, concediéndole para ello el plazo previsto legalmente”*

Vistos los antecedentes expuestos y la información y documentación obrante en el expediente de referencia y, constando que la interesada inició el procedimiento de responsabilidad patrimonial en octubre de 2015 y que el mismo sigue, no sólo sin resolución, sino que, a fecha 11 de marzo de 2019, se habría acordado proponer por el Servicio competente, la admisión a trámite de la reclamación de la interesada, formulamos al Ayuntamiento de San Fernando, la Resolución que puede ser consultada en el enlace que facilitamos, recomendando la necesidad de dar ya una respuesta urgente a la interesada, sin más dilaciones por el Servicio correspondiente.

Pese a la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz, todavía el Ayuntamiento nos respondió que habían dado traslado de lo instruido a la empresa concesionaria del servicio de limpieza de la vía pública, para que formulara alegaciones al respecto, por lo cual consideramos como no aceptada nuestras Resoluciones, razón por la que procedemos al cierre de las mismas, con la inclusión en el Informe Anual.

### 1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.1.3.1. Actuaciones de oficio

Tramitamos expediente de **queja 19/1994** promovida frente al Ayuntamiento de Zufre (Huelva), tras las actuaciones llevada a cabo en la queja 18/5970, promovida a instancia de parte y tras comprobar mediante accesos al Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Zufre, y por indicación de la que fue



parte interesada en aquella queja, que en fechas de 17 de diciembre de 2018 al 21 de febrero de 2019, no se habían incluido en el citado Portal la reseña y **publicación de las actas de las sesiones de pleno** celebradas desde la última que consta incluida, de fecha 14 de julio de 2015.

Cabía tener en cuenta al respecto, la obligación de hacer públicas las actas de las sesiones plenarias de las Entidades Locales, tras la redacción por el Secretario/a de la Corporación. Dichas actas habrán de ser sometidas a su aprobación como primer asunto del orden del día de la sesión ordinaria siguiente y si resultare aprobada, deberán ser sometidas a la publicación pertinente.

La normativa de transparencia autonómica (artículo 10.3, de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía) ha establecido al respecto la obligación respecto de las entidades locales andaluzas de “publicar, además, la información cuya publicidad viene establecida en la Ley 5/2010, de 11 de junio, así como las actas de las sesiones plenarias”.

Igualmente iniciamos la **queja 19/3717** respecto a la Agencia Tributaria municipal de Sevilla, pues coincidiendo con **cambio de ubicación de sede** de la Gerencia, recibimos diversas quejas promovidas a instancia de contribuyentes afectados, en las que se nos ponía de manifiesto, si no directamente, sí al menos indiciariamente, la generación de incidencias en la tramitación de procedimientos de gestión y recaudación tributarias. Al momento de la elaboración del informe Anual, la queja referida continua en trámite.

...

#### 1.1.3.2. Resoluciones no aceptadas

**Queja 17/3169** en la que el Defensor del Pueblo Andaluz formuló Resolución ante el Ayuntamiento de Almonte, por la que recomendaba dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de reposición presentado por la parte afectada con fecha 12 de agosto de 2014. Resolución no atendida por lo que se reseña en el presente Informe Anual.

**Queja 17/5350**, en la que el Defensor del Pueblo Andaluz formuló Resolución al Ayuntamiento de Lucena, sobre reconocimiento a los interesados de la exención prevista en el artículo 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales y, a la devolución de oficio de los ingresos indebidamente percibidos en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, que resultó no aceptada por el mismo, por lo que se incluye en el presente Informe Anual.

**Queja 18/1017** relativa a la falta de respuesta del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga a solicitud de devolución de cobros indebidos en concepto de recibos de IVTM, por delegación del Ayuntamiento de Marbella. Como el citado Organismo no respondiera, ni a la parte interesada ni a esta Institución, tras formular Recordatorio de deberes legales, tampoco atendido, incluimos la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía. No obstante, con posterioridad al cierre de la queja por nuestra parte, la Agencia provincial nos contestó que había resuelto expresamente, accediendo a la devolución de ingresos indebidos solicitada.

**Queja 18/1651**, referida a falta de respuesta a la solicitud de devolución de ingresos indebidos por IIVTNU, que mantenía el Ayuntamiento de Alhama de Granada y, en la que, tras formular Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar a los interesados, no logramos promover la actuación administrativa en tal sentido, por lo que el Defensor del Pueblo Andaluz, procedió a adoptar las medidas previstas en el artículo 29.2 de la Ley reguladora de esta Institución, incluyendo este asunto el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

**Queja 18/2242** sobre solicitud de devolución de ingresos indebidos por haberse modificado según resolución del Catastro el valor de un inmueble y, solicitud de anulación del recibo de IBI correspondiente a dicho año, por no corresponder el Valor catastral girado. Ambos escritos presentado ante el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (actuando por delegación del Ayuntamiento de Nerja)

En el expediente, tras formular nuestro Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar a los interesados, al mantener el silencio la Administración referida, procede la inclusión de la queja en el Informe Anual.



No obstante, al poco tiempo desde el cierre, recibimos un escrito de la Agencia provincial en el que se nos trasladaba la aceptación de nuestra Resolución aceptando la solicitud de devolución de ingresos indebidos reclamada.

**Queja 18/2997**, referida a falta de repuesta en actuaciones revisoras y a devolución de ingresos indebidos por IIVTNU, por parte del Ayuntamiento de Vélez Málaga. Como formulada nuestra **Resolución**, no contestara la misma, se incluye en el Informe Anual.

**Queja 18/3332**, referida a falta de respuesta a recurso de reposición en el que se instaba además, devolución de ingresos indebidos por IIVTNU, silencio que mantenía el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (actuando por delegación del Ayuntamiento de Marbella).

En las actuaciones, tras formular el Recordatorio de deberes legales, interesando la respuesta y notificación de lo resuelto, se reseña la queja en el Informe Anual. No obstante tras el cierre de las actuaciones, recibimos finalmente comunicación de la Agencia provincial desestimando el recurso de reposición interpuesto.

Queja 18/4558 la que la parte interesada, formuló reclamación ante el Ayuntamiento de Motril (Granada) solicitando el reembolso del ingreso realizado por IIVTNU, sin que el citado Ayuntamiento le respondiera.

Sí respondió el citado Ayuntamiento (Servicio de Economía y Hacienda) a nuestra petición de informe y colaboración, concluyendo en su respuesta que debíamos residenciar la queja ante las Cortes Generales, pues la solución al problema objeto de la queja, debería venir de la concreción por el Legislador del alcance de la STC 59/2017 sobre el régimen jurídico del Impuesto.

Por el Defensor del Pueblo Andaluz, se formuló la Resolución de alcance general que dirigimos a todas las Administraciones locales, concernidas en los procedimientos por reclamación o recurso contra las resoluciones por plusvalía. Sin que la referida Resolución fuere contestada por el Ayuntamiento, procedemos a la inclusión de la queja en el Informe Anual.

**Queja 18/7255**, relativa a silencio mantenido por el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (actuando por delegación del Ayuntamiento de Marbella) al que formulamos Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar al interesado, en procedimiento iniciado a solicitud de éste para devolución de ingresos indebidos, cobrados en concepto de tasas por ocupación de vía pública. Recibimos contestación del Patronato aceptando plenamente nuestra Resolución.

**Queja 18/0264**, en la que la parte promotora exponía que presentó reclamación por responsabilidad administrativa (Expediente Administrativo 4/2014) del Ayuntamiento de Rota; añadía que estaba a la espera de la resolución del citado expediente. Por lo que, ante la falta de respuesta, solicitaba del Defensor que instare al Ayuntamiento de Rota a la resolución expresa.

Así formulado el correspondiente Recordatorio del deber de resolver expresamente y notificar al interesado, como por el Ayuntamiento no se respondió, dimo por finalizadas las actuaciones con la inclusión del expediente en el Informe Anual al Parlamento.

No obstante, con posterioridad al cierre (tres meses después), recibimos contestación del Ayuntamiento de Rota, en la que nos comunicaba que se había acordado por la Junta de Gobierno Local la aceptación parcial de la responsabilidad patrimonial solicitada, aceptando las pruebas aportadas por el reclamante y la indemnización por los daños en cuantía distinta aunque muy aproximada a la instada por aquél.

Queja 18/0838, en la que por la Portavoz de Grupo Municipal en el Ayuntamiento de Gines (Sevilla), se exponía que habían venido formulando diversas peticiones de acceso a la información y documentación, en virtud de lo establecido en la normativa de Régimen Local; sin que se les facilitare por el Ayuntamiento.

Formulamos Resolución en el sentido de que se respondieran expresamente y sin más dilaciones las solicitudes presentadas, facilitando el acceso a la información y documentación requeridas o, denegando de forma motivada el mismo.

Como no respondiera el citado Ayuntamiento, cerramos las actuaciones con inclusión de la reseña de la queja en el Informe Anual. No obstante, con posterioridad, nos contestó justificando sus retrasos en



responder a la interesada por lo reiterativo de sus peticiones y por en la falta de medios personales y materiales.

**Queja 18/1192** referida a falta de repuesta a solicitud de información y documentación en materia de transparencia por parte del Ayuntamiento de Estepa. Como formulada nuestra **Resolución**, no contestara la misma, se ha decidido la inclusión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

**Queja 18/1285** en la que el Defensor del Pueblo Andaluz formuló resolución al Ayuntamiento de Carboneras, recomendando que procediera a dictar Resolución expresa a las solicitudes del promovente, facilitando la información y documentación solicitadas si resultare procedente con arreglo a la normativa sobre transparencia pública, y denegando el acceso de forma motivada cuando procediere, actuando con las debidas garantías en materia de Protección de Datos.

Como la Administración municipal no respondió a nuestra Resolución, sin que existiera motivo alguno que justifique la falta de respuesta, la Institución procede a la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

**Queja 18/2157**, en la que el interesado había dirigido diversos escritos al Ayuntamiento de Carboneras en materia de transparencia, sin respuesta.

Por nuestra parte formulamos Recordatorio del deber de resolver expresamente y notificar al interesado; y Recomendación de que resolvieran las solicitudes del interesado, sin que se nos contestara, razón por la que hemos incluido la queja en el Informe Anual.

**Queja 18/3074**, queja promovida por la representante de una Comunidad de Propietarios en Villaricos (Cuevas del Almanzora, Almería), a través de la cual nos solicitaba que interviniéramos, dada su preocupación por los riesgos para la seguridad de los ciudadanos, existente durante las horas del mercadillo de los domingos que se celebra en dicha localidad.

Formulada nuestra Resolución, en la que hacíamos referencia a la nueva regulación en materia de comercio ambulante, a las competencias municipales al respecto y a la necesidad de actualizar la Ordenanza correspondiente por el Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora, previo dictamen de Consejo Andaluz de Comercio, y suscitando la participación ciudadana y asociativa sectorial en el en el procedimiento, cerramos las actuaciones con la inclusión de la queja en el Informe Anual, al no recibir respuesta del Ayuntamiento.

**Queja 18/3489** por una Asociación Ciudadana, en Barbate (Cádiz), se exponía su disconformidad con la actuación del Ayuntamiento en la aprobación definitiva del Presupuesto 2017, al haber elevado a definitivo el acuerdo de aprobación inicial, sin someter el mismo a nuevo debate y acuerdo plenario, pese a haber presentado la Asociación alegaciones al mismo, en tiempo y forma, y pese a haber introducido el Consistorio modificaciones sustanciales que afectaban a varias de las partidas presupuestarias contenidas en el presupuesto aprobado inicialmente.

En la tramitación de la queja, formulamos Recordatorio del deber legal de atender el estricto cumplimiento de los preceptos que se indican en nuestra Resolución, sobre el procedimiento de elaboración y aprobación del Presupuesto municipal y sobre la publicación del mismo.

Al no recibir respuesta, hemos decidido la inclusión de la queja en el Informe Anual. No obstante, con posterioridad, la Alcaldía contestó que se aceptaba la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

**Queja 18/6561** por la interesada se nos exponía que el día 2 de noviembre de 2018 se trasladó expresamente al Ayuntamiento de Chipiona (Cádiz), para realizar unas gestiones importantes y éste se encontraba cerrado.

Por parte del Ayuntamiento se nos indicaba que el cierre de la sede administrativa se había producido en virtud de Acuerdo sobre el "calendario laboral, firmado, de forma unánime, por los representantes sindicales debido a las licencias retribuidas que figuran en el Convenio Colectivo en vigor."

Por nuestra parte, considerando que se había incumplido la normativa básica establecida en el Estatuto Básico del Empleado público, sobre calendario laboral, horarios, jornadas y permisos, formulamos Resolución al respecto, en el sentido de que se anulasen los días festivos contemplados en los acuerdos



y compromisos o convenios celebrados con el personal del Ayuntamiento que excedieran de los festivos autorizados en la normativa básica estatal de aplicación y en la autonómica de desarrollo.

La Administración municipal rechazó expresamente aceptar la Resolución formulada, alegando que aquel día estaba abierto el registro de la Policía Local y que el calendario laboral (festivos incluidos) había sido aprobado por unanimidad de los representantes sindicales y de los grupos políticos de la Corporación. Por tal motivo dimos por finalizada la tramitación de la queja con su inclusión en el Informe Anual.

## 1.2. Cultura y Deporte

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

#### 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

...

Es el caso de la actuación de oficio queja 19/1210 seguida por la situación de vandalismo que pesa sobre la Plaza de España en la ciudad de Sevilla, en la que promovimos la intervención y respuesta del Ayuntamiento y la Delegación de Cultura para conocer la aplicación de medidas de conservación y tutela de este entorno. Con la misma intención promovimos de oficio la queja 19/1995 sobre el estado del Mercado de La Concepción en la localidad de La Línea; o la actuación de oficio queja 19/2006 preocupados por el estado de la zona de El Realejo en la capital granadina.

**“Necesidades de protección del ingente patrimonio histórico artístico que tiene Andalucía”**

También este año hemos actuado en relación con varios inmuebles situados en el conjunto histórico de la ciudad de Baza. Sobre este singular escenario hemos desarrollado también una importante actividad de supervisión a través, entre otras, de la queja 19/81 sobre las actuaciones en la Alcazaba de la localidad; la queja 19/3725 que ha permitido impulsar las actuaciones sobre el Palacio de los Marqueses de Cadimo; o la queja 19/3726 sobre los planes de protección del conjunto histórico de Baza.

En este expediente concretamos nuestra posición en base a que existían dos instrumentos; uno referido al Conjunto Histórico de Baza donde el Ayuntamiento cuenta con un Plan General con contenido de protección aprobado definitivamente, con vigencia plena. Además su aplicación práctica implica que se ha delegado en el Ayuntamiento, mediante Orden de la Consejería de Cultura la competencia para autorizar obras o actuaciones que desarrollen o ejecuten el planeamiento aprobado y que afecten únicamente a inmuebles que no sean Monumentos, Jardines Históricos o Zonas Arqueológicas ni estén comprendidos en su entorno o en el ámbito territorial vinculado a una actividad de interés etnológico.

Además debemos añadir, en segundo lugar, el Plan Especial de protección de La Alcazaba, que ha sido tratado en numerosas ocasiones con motivo de sucesivas quejas y que cuenta con un posicionamiento claro de esta Institución en orden a impulsar y atender los trámites tantas veces anunciados hasta concluir definitivamente con su aprobación y puesta en práctica.

En todo caso, no es menos cierto que no dejan de ser instrumentos que harán depender su validez de las acciones de conservación y protección concretas en que, en cada caso, se necesiten para alcanzar el mayor respeto a los valores patrimoniales y culturales de la ciudad de Baza.

En cuanto a las acciones concretas de intervención en los inmuebles o elementos declarados Bien de Interés Cultural (BIC), destacamos el análisis que realizamos de oficio con motivo de la queja 19/3309 relativa al Castillo o Torre de Melgarejo, en Jerez de la Frontera. Tras estudiar las actuaciones del Ayuntamiento y la Delegación Territorial de Cultura de Cádiz, expresamos nuestra valoración sobre el impulso de las medidas de control y conservación que dicho inmueble merecía y que debían ser acometidas por sus titulares.

También analizamos el estado y acciones de conservación del Convento de la Virgen de Regla en Chipiona con motivo de la actuación de oficio queja 19/3308.



#### 1.2.2.4. Actuaciones relativas a las bibliotecas, archivos y museos

...

Entre las quejas que afectan a instituciones culturales, citamos la actuación de oficio **queja 19/2838** sobre el Centro de Arte Contemporáneo de Málaga, a partir de las informaciones recibidas sobre su aparente cierre de instalaciones. Tras nuestra intervención pudimos indicar a la Delegación municipal la oportunidad de disponer de una planificación ordenada de los trámites de adjudicación y contratación de los servicios de dichas dependencias, para evitar la suspensión de actividades al expirar la vigencia de los servicios concertados con las entidades adjudicatarias sin haber resuelto la continuidad de la prestación, provocando una evitable interrupción de los interesantes servicios culturales que presta el CAM en su conjunto. Por ello, es intención de esta Institución estudiar en su caso las intervenciones de seguimiento que resulten oportunas para conocer la evolución del asunto tratado en la presente queja.

Por último, reseñamos algunas quejas que se producen sobre el funcionamiento de la hemeroteca municipal de Sevilla y que propiciaron la elaboración de una resolución al Ayuntamiento de Sevilla, en el curso de la **queja 17/4122**. Valoramos que las críticas expresadas por el usuario podrían venir asumidas a partir de la información del Instituto de Cultura y las Artes de Sevilla (ICAS) sobre las limitaciones de recursos al indicar que a pesar de la falta de personal existente para cubrir todas las necesidades que puedan surgir en el funcionamiento de dicho Servicio se atienden esas demandas.

Reconociendo la capacidad profesional de dicha plantilla, parecen coincidir ambas opiniones con una necesaria adecuación de sus dotaciones para poder ofrecer de manera óptima los servicios necesarios de una hemeroteca de tal rango.

También tomamos nota de los proyectos de modernización y de soporte tecnológico para la hemeroteca, cuyos resultados anunciados vendrían a ofrecer unas evidentes ventajas para todos los usuarios y, en particular, los investigadores.

En tal sentido, confiamos que finalmente se lleven a término y reviertan sus objetivos en dotar de mejores funcionalidades y accesos a los usuarios. Pero, por cuanto respecta a esos servicios, que denominaríamos ordinarios o habituales, hemos de señalar la ausencia de un marco de referencia específica o definida que permita la identificación de las condiciones y términos de tales servicios que, en cuanto hemeroteca, se ofrecen a los usuarios. La información ofrecida desde el ICAS relata un reconocible empeño por la mejora en las capacidades técnicas de la hemeroteca, pero podríamos plantearnos la oportunidad de complementar estos trabajos con la propia configuración del recurso cultural en relación con los servicios que presta, su identificación, niveles de prestación, indicadores, procesos, compromisos, etc.

Es decir, **la elaboración de una carta de servicio de la Hemeroteca Municipal** que desde un punto de vista funcional, y no sólo tecnológico, supusiera un cualificado avance garantizando la relación de prestaciones ofertadas y sus condiciones de realización. Disponer, en suma, de un instrumento identificador de los servicios ofertados, descriptor de sus procedimientos, y comprometido con una identificación de los niveles de calidad en base a valores objetivos y exigibles por los usuarios.

Por otra parte, el sentido de la queja plantea una añadida opinión, que se expresa como una demanda de una mejor e intensa relación de actividades y de recursos materiales y personales que permitan la más completa y cualitativa prestación de los servicios propios de la hemeroteca. Una petición que se basa en la potencialidad de los recursos, depósitos y fondos que alberga esa Hemeroteca Municipal de Sevilla.

Y, a tal respecto, siguiendo con estas metodologías próximas a las nociones de sistemas de gestión de calidad y modernización de los servicios públicos, las peticiones que expresa el interesado en la queja coinciden con la oportunidad de trabajar con estrategias de planificación y programación, objetivos, calendarización de trabajos, etc., que permitan abordar racionalmente estas demandas y poder responderlas desde criterios sólidos propios de una eficiente organización de los servicios.

#### 1.2.2.5. Deporte

...

Al hilo de estas consideraciones básicas, recordamos que en anteriores Informes anuales hacíamos referencia a varios expedientes incoados de oficio en relación a la organización y participación de pruebas



deportivas analizando el **tratamiento igualitario entre residentes y no residentes en cuanto a las tarifas** que debían de abonar los deportistas participantes. Siguiendo el mismo criterio, en el presente curso se ha iniciado de oficio la queja 19/6297 ante el Ayuntamiento de Lora de Estepa (Sevilla), en cuanto a la consideración del empadronamiento como bonificación en los gastos de inscripción en estos eventos deportivos.

## “Tratamiento igualitario entre residentes y no residentes en cuanto a las tarifas”

En el asunto que nos ocupa, si bien la potestad reglamentaria de las entidades locales en materia tributaria se ejercerá a través de Ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos propios (artículo 106.2 Ley de Base de Régimen Local), para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas (art. 24.4 Ley Reguladora de las Haciendas Locales). Por lo tanto, ninguna referencia se incluye en la normativa a criterios diferentes, como es el tener la consideración de “local” o el estar o no empadronado en el municipio.

...

En cuanto a las **infraestructuras e instalaciones deportivas**, podríamos reseñar varios expedientes de queja. Por ejemplo la queja 19/1536 en la que se solicitaban mejoras en pabellones deportivos en el municipio de Córdoba; la queja 19/2027 en relación a la exclusión de deporte ciclista entre las prácticas subvencionadas por el ayuntamiento de San Roque; o la queja 19/3226 sobre calendario de apertura de una piscina municipal.

Sí queremos destacar la **queja 19/3721**, seguida ante el Ayuntamiento de Córdoba en orden al régimen de tarifas que se abonan en diferentes centros deportivos que se hacen depender del régimen de concesión o explotación que rige para cada uno de ellos, y que lleva a resultados de tarifas y precios diferentes para el colectivo de personas con movilidad reducida.

Tras su estudio nos posicionamos solicitando promover los estudios necesarios ante la asesoría jurídica del Ayuntamiento de Córdoba para que se lleve a cabo y ayude a promover una solución acorde con estos criterios de equidad y racionalidad entre los responsables del deporte en la esfera municipal para el colectivo de personas merecedoras de estas políticas integradoras.

En esta misma línea proponemos una dualidad de abordajes. De un lado disponer en las futuras convocatorias para la adjudicación de estos servicios de explotación de un marco garantizado y homogéneo de tarifas o condiciones para el colectivo de personas con capacidades diversas en el acceso a estas prestaciones; y, de otro lado, procurar una actualización de estos regímenes de tarifas o precios en los servicios adjudicados en vigor, de tal manera que incorporen el tratamiento compensatorio al colectivo afectado desplazando la minoración posible de ingresos mediante el ajuste a través de las tarifas de uso común o general y procurando un equilibrio económico final.

Procurando fomentar la puesta a disposición de instalaciones de práctica del deporte y hábitos saludables, y en el marco de valores de seguridad dábamos cuenta en el Informe anterior de sendas actuaciones de oficio cuya conclusión aplazamos para el ejercicio siguiente.

Así ahora terminamos el caso de la queja de oficio **queja 18/6907** frente al Ayuntamiento de Torremolinos en relación a las condiciones adversas por alerta meteorológica naranja en las que se celebró el XXXI Cross Torremolinos 2018. Dicha prueba deportiva no fue suspendida a pesar de la intensa lluvia caída durante la madrugada previa en la provincia que provocó múltiples incidentes en la costa, recomendándose por los distintos Ayuntamientos extremar las precauciones en los desplazamientos y salidas. Finalmente el Ayuntamiento nos remitió un completo informe en el que se compartían los criterios de seguridad y prudencia, por lo que concluimos nuestras actuaciones sin mayores aportaciones.

...

Por último, concluimos el relato de la queja 17/5232, en la que dirigimos resolución al Ayuntamiento de Paymogo a fin de adaptar las condiciones de la tasa municipal para el uso de instalaciones municipales. Dicha resolución no fue respondida en los términos señalados por la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz y, así debemos reflejarlo en el apartado correspondiente del capítulo. No obstante, ya producido el cierre



del expediente de queja, se recibió escrito comunicando el inicio de la modificación de la Ordenanza municipal en el sentido recomendado por la resolución.

## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

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

#### 1.3.2.1. Dependencia

A lo largo de 2019 las quejas formuladas por la ciudadanía en relación con el Sistema de la Dependencia ha venido a igualar prácticamente la cifra registrada durante el año 2018, sobrepasando las 300.

El principal punto de discordia continúa consistiendo en la **vulneración del plazo para resolver** el procedimiento administrativo, completando un recorrido que comienza con la solicitud a instancia de parte y que pasa por la determinación de la entidad de la situación de dependencia y, en su caso, desemboca en la efectividad del derecho mediante la asignación de una prestación del Sistema o de un servicio del Catálogo.

La Disposición final primera de la Ley 39/2006 expresa que, en el marco de lo establecido en la Ley reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el plazo máximo para resolver el reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis meses, independientemente de que la Administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.

A este respecto, la comunidad autónoma de Andalucía se decantó por establecer dos procedimientos administrativos que, con autonomía y tramitación sucesiva dentro del expediente de la persona interesada, conducen a la efectividad del derecho. El primero, iniciado a instancia de parte, y duración máxima de tres meses, con intervención exclusiva de la Administración Autonómica y, el segundo, de oficio, destinado a la propuesta de recurso por los Servicios Sociales Comunitarios para su aprobación ulterior por la Delegación Territorial competente en materia de servicios sociales, en idéntico plazo máximo de tres meses.

Las demoras en la resolución de los expedientes de dependencia suponen, también en 2019, una superación del plazo legal máximo por encima de lo razonable, tanto en las actuaciones dirigidas al reconocimiento o revisión de grado, como en las que comporta la asignación de recurso. **Seguimos hablando de espera de años y de, lamentablemente, numerosos casos en los que la persona dependiente fallece antes de ser valorada o de poder acceder al recurso que tenía propuesto** (quejas 19/0440, 19/1220, 19/2782 y 19/3774).

El resto de cuestiones se distribuyen entre aspectos más puntuales y variados, como son asuntos sobre la financiación del servicio de ayuda a domicilio (impuntualidad en las transferencias entre Administraciones y en el abono de nóminas al personal auxiliar que lo presta; o disconformidades con el cálculo del copago de la persona usuaria); las discordancias en las cuantías o retroactividad de prestaciones; o la necesidad de plazas residenciales para personas con trastornos del espectro autista. A los que añadimos reivindicaciones sectoriales que cuestionan aspectos generales de la organización del Sistema, procedentes de las entidades prestadoras de servicios de dependencia (ayuda a domicilio, unidad de estancia diurna y atención residencial) en concierto con la Administración Pública que, surgidas al hilo del incipiente régimen de concierto, trasladan inquietudes justificadas en el desconocimiento del contenido para su materialización.

La insuficiente **financiación del Sistema de la Dependencia** explica que, año tras año, sean recurrentes y de afectación general los problemas trasladados por las personas que necesitan hacer efectivos los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, que, como avanzábamos, permanecen anclados en las dificultades de obtener tanto el reconocimiento mismo del derecho (de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados), como en obtener su efectividad, es decir, materializarlo con el reconocimiento de una prestación o servicio de su catálogo. En ambos casos, por demoras muy relevantes.

La efectividad del derecho se torna en una necesidad de satisfacción más difícil, cuando se trata de personas precisadas de recursos residenciales para perfiles específicos, debido a la escasez de plazas



concertadas y/o a la ambivalencia de la afectación. Por lo que a los retrasos generales se suma una traba adicional, que debería superarse en el ámbito de la coordinación e intervención conjunta de la Administración social y de la sanitaria.

La forma de asignar una plaza residencial a las personas mayores en situación de dependencia y, más específicamente, el respeto a su arraigo personal, familiar y social, también han motivado el pronunciamiento de esta Institución.

#### 1.3.2.1.1. La valoración o revisión de la situación de dependencia que da acceso al Sistema

La valoración inicial de la situación de dependencia o, en su caso, su revisión, -normalmente a instancia de la persona interesada por el deterioro de su estado-, concentran, como es habitual, las protestas consecuentes a una **dilación en su práctica**, que excede en mucho el lapso temporal que podría considerarse dentro de parámetros razonables.

No podemos olvidar que el plazo total que contempla la Ley desde la solicitud hasta que se disfruta de un recurso es de seis meses, y que en Andalucía el tiempo que se invierte en la valoración de la situación, conforme resulta de los expedientes que tramitamos, alcanza una duración de hasta un año y completar todo el itinerario, usualmente el tiempo de dos años.

**“Falta de personal técnico de la Administración autonómica dedicado a realizar las valoraciones”**

Veníamos advirtiendo en los expedientes de años previos una **falta de personal técnico de la Administración autonómica dedicado a realizar las valoraciones**, que incidía de forma relevante en la dilación del procedimiento, especialmente acusada en determinadas zonas geográficas. A lo que añadíamos ocasionales demoras en un plano más relacionado con la **eficacia en la gestión**, incomprensible en los actuales tiempos de digitalización y Administración electrónica, que se revela en aspectos tales como el tiempo que se invierte en

la remisión desde la Administración sanitaria del informe de condiciones de salud que forma parte del expediente; o del traslado del expediente físico entre la Administración Autonómica y la Local o incluso entre órganos de una misma Administración.

Cierto es que de las 19 recomendaciones dirigidas a la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación a lo largo del año, instando a la resolución del procedimiento de valoración o revisión, 17 fueron aceptadas (**queja 19/0645**) y que al menos la mitad de las quejas gestionadas han finalizado con la conclusión favorable del expediente (**queja 19/3020** y **queja 19/4115**), aunque este resultado posiblemente sea, a partes iguales, tanto el producto de nuestra insistencia como un indicio de mejora en los tiempos de respuesta de la Administración.

#### 1.3.2.1.2. El programa individualizado de atención

El **planteamiento más voluminoso** en materia de Dependencia es el que tiene que ver con hacer efectivo el derecho, es decir, el que desemboca en el recurso dirigido a responder a las limitaciones que comporta esta situación, conforme a su entidad o grado, previa elaboración por los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios de la propuesta de dicho recurso.

El programa individualizado de atención, popularmente conocido como PIA, motiva la mayor cantidad de pronunciamientos por parte de esta Institución, (**queja 19/0128** y **queja 19/0636**).

En conclusión, aunque desde la visión parcial que nos proporcionan los asuntos que se someten a nuestra consideración, carecemos de elementos objetivos para alcanzar conclusiones valorativas de la medida en que el publicitado plan de choque ha podido contribuir a reducir la lista de espera en este ámbito y en qué medida pudiera haber paliado sus tradicionales demoras, en nuestras actuaciones apreciamos únicamente resultados muy discretos, que queremos extraer de algunas de las respuestas positivas que la Administración competente en materia de políticas sociales nos ofrece.



En este sentido, debemos traer a colación el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 4 de junio de 2019, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019, por el que se dispuso dar prioridad en la tramitación a determinados expedientes administrativos en materia de dependencia y que establece:

*"Priorizar la tramitación de los expedientes administrativos relativos al procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones de las personas menores de 21 años, especialmente las que tengan reconocida una situación de dependencia severa o gran dependencia, y de las personas mayores de 80 años, especialmente las que tengan reconocido el grado I de dependencia, y que se encuentren sin prestación reconocida.*

*Dichos expedientes se tramitarán con preferencia al resto, independientemente del orden de incoación de los mismos."*

Mencionamos este Acuerdo especialmente en relación con las **personas mayores de 80 años en situación de dependencia moderada**, para reseñar que, efectivamente, en años precedentes, la Administración Autonómica siempre había argumentado la mayor vulnerabilidad de dependientes de grado III y de grado II (grandes dependientes y dependientes severos), para justificar la razonabilidad de su priorización a la hora de acceder a un recurso.

Este proceder había relegado a un último plano a los dependientes llamados moderados o de grado I, a los que, en última instancia, tratándose de personas mayores, se había "conformado" con la consolidación prácticamente automática de un servicio con el que muchos de ellos ya contaban por otra de las vías posibles para ello, el de Teleasistencia que, como recurso por la de la dependencia, se renombró como "Servicio de Teleasistencia Avanzada" (STA).

Ocurrió que muchas personas en situación de dependencia moderada (que recordemos ha sido igualmente el grado afectado por sucesivas reformas legales que fueron retardando el calendario de efectividad de su derecho, hasta llegar a mediados del año 2015, generando un cúmulo de expedientes en expectativa), percibieron que con esta solución inesperada, su derecho quedaba en nada, se frustraba, al no traducirse en ventaja alguna la efectividad que tanto habían aguardado. Para estas personas en situación de dependencia moderada, fundamentalmente mayores, la solicitud no supuso más que trámites durante años, que no condujeron a ningún sitio.

El Acuerdo de 2019 aludido, en resumen, en su limitado período de actuación pretendía dar cabida en el Sistema al colectivo de personas mayores de 80 años con dependencia moderada, no sabemos en qué proporción candidatas a consolidar el servicio de teleasistencia aludido en los párrafos precedentes; junto a los menores de 21 con gran dependencia o dependencia severa, que seguramente lo serán a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Sin embargo, esta medida, ya concluida al tiempo de redactar este Informe, ha sido traída a colación por personas que achacaban el retardo de sus expedientes al citado Acuerdo de priorización, indicando que en las distintas Administraciones, Autonómica y Local, los profesionales les habían referido tener instrucciones de no tramitar ningún expediente distinto a los incluidos en el ámbito de actuación de aquel. Una aseveración que, obviamente, no hemos podido contrastar, por cuanto en ninguna respuesta oficial se ampara la demora en este argumento.

Descendiendo al plano de sus recursos concretos, los del Catálogo de prestaciones y servicios, en esta anualidad han ocupado nuestros esfuerzos, entre otras, las siguientes cuestiones:

En primer lugar, respecto de la **gestión de las plazas residenciales, en general y de las destinadas a personas mayores en particular**, nos planteamos, por una parte, conocer el procedimiento interno para la adjudicación de tales plazas, cuáles son los criterios que se tienen en cuenta para asignar plazas y, si los mismos, son aplicados uniformemente por todas las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Por otra parte, hemos incidido en la cuestión relativa a si, con independencia de la asignación de plaza residencial conforme al orden de antigüedad del procedimiento, es posible establecer una **lista de espera**, voluntariamente aceptada, que permita saltar el turno de asignación a las personas con interés en ingresar en una residencia concreta, hasta que se produzca vacante en la misma. Petición esta que por razones



de arraigo familiar y social nos dirigen muchas personas y que provoca el sufrimiento de las personas afectadas y de sus familiares.

A título ilustrativo esta cuestión fue explícitamente abordada en una queja cuya promotora planteaba una cuestión que, a nuestro entender, iba más allá de la mera constatación objetiva de la regularidad o inobservancia de los plazos para la efectividad del derecho de las personas en situación de dependencia, que usualmente motiva el pronunciamiento de esta Institución (**queja 19/1337**).

El contexto de la queja partía de haber tenido la familia de la dependiente que renunciar a la plaza residencial asignada al resolver el PIA, debido a que se ubicaba en un municipio a 60 kilómetros de su localidad de arraigo personal y familiar y, lógicamente, no querían extrañarla de su entorno.

La renuncia comportó la nueva petición de reapertura del expediente, confiados en que, en esta ocasión, pudieran obtener plaza en su municipio, acudiendo en este momento a esta Institución, dado que esta posibilidad pendía del azar, es decir, de la existencia de vacantes en el centro en que ya vivía la interesada, al tiempo del dictado de la resolución, en defecto de lo cual, se verían abocados a una nueva renuncia o a aceptar la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Considerando la situación y la frecuencia en que ha sido conocida en esta Institución, así como el sufrimiento que la distancia del familiar querido dependiente genera, entendimos que se trata de una **realidad que debe ser enfocada con mayor amplitud de miras**, dado que una decisión administrativa basada asépticamente en las prescripciones abstractas y generales de la norma, pero dictada de espaldas a la individualidad y circunstancias de su destinatario, puede ser legal pero nunca será justa y, desde luego, será insatisfactoria para la persona interesada.

Fundamentamos por ello que en la aplicación de la norma por los órganos competentes de la Administración, echamos a menudo en falta un enfoque más dinámico y versátil, menos rígido y encorsetado por el que, respetando la decisión administrativa el texto legal, le haga al propio tiempo cobrar vida y sentido en el caso concreto, corrigiendo la impersonalidad de sus términos generales hasta “humanizarla” por la vía del resultado alcanzado mediante la respuesta práctica ofrecida al supuesto particular a que atiende la misma.

La conveniencia de aplicar la norma más allá de su simple literalidad, viene reconocida en nuestro Código Civil (artículo 3.1), que previene que las normas han de interpretarse no solo según el sentido propio de sus palabras, sino completando tal literalidad con otros criterios, entre los que se encuentra el de la realidad social del tiempo en que se aplican y, de forma relevante, el de atender “fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas”. Asimismo, en la aplicación de las normas debe ponderarse la equidad (artículo 3.2).

De este modo, consideramos que el espíritu y finalidad perseguido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, es el de garantizar a las personas que sean reconocidas en situación de dependencia el **derecho a recibir una atención adecuada a sus necesidades**, entendiendo por “necesidades” tanto la material de acceder al recurso objetivamente prescrito como adecuado (recurso residencial en este caso), como las necesidades más intangibles pero netamente humanas, de preservación de los restantes intereses y vínculos afectivos (la familia y el entorno), sin los que la vida pierde sentido y sus días, calidad.

En conclusión, consideramos adecuado que las preferencias justamente fundadas en las circunstancias personales, familiares y sociales de las personas dependientes, permitan aplicar la norma con la flexibilidad oportuna.

Junto a las quejas individuales en que se plantean estas cuestiones, hemos abordado este asunto en la **queja 19/0071**, iniciada de oficio, que tiene específicamente por objeto examinar el **procedimiento**

**de adjudicación de plazas residenciales para dependientes mayores**, como resultado de la cual hemos dirigido la pertinente Recomendación a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, con el fin de homogeneizar y dar publicidad a los criterios empleados por las distintas Delegaciones Territoriales a la hora de gestionar la lista de espera para acceder a una plaza pública o concertada en un centro residencial de mayores.

“Procedimiento de  
adjudicación de plazas  
residenciales para  
dependientes mayores”



Pues bien, tras analizar los informes de la Agencia de Dependencia y de las Delegaciones Territoriales recibidos, desde esta defensoría se observó que no existía una regulación de dichos criterios y que la aplicación de los mismos no era uniforme en todas las provincias, por lo que se ha recomendado en la **queja 19/0071** la **elaboración de unas instrucciones** por parte de la referida Agencia en las que se reflejen todos los criterios excepcionales a tener en cuenta en orden a alterar el orden normal de incoación en los procedimientos de dependencia, que recojan todos los supuestos posibles y, particularmente, los de urgencia social acreditada mediante informe de los servicios sociales comunitarios; internamientos involuntarios por resolución judicial; traslados de centro tramitados conforme al Decreto 388/2010, de 19 de octubre; solicitudes de reagrupación familiar tramitadas conforme al mentado Decreto 388/2010; y los explicitados en el acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de junio de 2019.

Asimismo, se recomienda el establecimiento de un orden de aplicación preferente entre los citados criterios.

Por otra parte, en aras del principio de transparencia, resultaría de sumo interés **dar publicidad al contenido de dichas instrucciones**, de manera que se facilite su conocimiento no solo al personal de la Administración que tenga que aplicarlas, sino a todos los operadores y a la ciudadanía en general. Es por ello que, desde esta defensoría, se propone que dichas instrucciones, de acuerdo con lo dispuesto en párrafo segundo del apartado primero del art. 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sean objeto de publicidad, a través de su publicación en el BOJA y en la página web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

En este contexto, se ha recomendado igualmente a la Administración autonómica que facilite a las personas dependientes y a los familiares que lo soliciten el acceder y conocer cuál es su posición en las listas de espera confeccionadas por las Delegaciones Territoriales.

Por último, es reseñable que la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en la información ofrecida en la tramitación de la comentada queja de oficio, afirmó que *"consciente de las dudas que puede suscitar este procedimiento, ha iniciado un proceso de revisión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones en el que se concretarán, entre otros aspectos, criterios de actuación al respecto que doten de mayor transparencia este proceso"*, por lo que esperamos sean atendidas las recomendaciones expuestas.

En el curso de esta revisión, en todo caso, deberá examinarse igualmente la **uniformidad de los criterios aplicados en el procedimiento de acceso a la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial**, ya que hemos detectado que existe una indeterminación en orden a justificar la razón por la que frecuentemente se recurre al reconocimiento de este recurso tras la renuncia de las personas interesadas a la asignación inicial de Residencia. Es decir, en la reapertura del expediente para la revisión del PIA, como segunda opción de la propuesta principal de recurso residencial, no quedando claro por qué no se aplica el mismo criterio en el PIA inicial o, al menos, se permite su reformulación automática llegado el caso.

Ya hemos puesto de relieve en memorias anteriores que la forma de actuar de las Delegaciones Territoriales en estos casos no siempre es la misma. Pues bien, esta circunstancia se ha puesto nuevamente de manifiesto al hilo de la tramitación de la queja 19/0071, iniciada de oficio. Es por ello que desde esta Institución hemos recomendado que se elaboren y publiquen unas instrucciones, que sirvan de instrumento para homogeneizar y dar una respuesta clara y única a cuál haya de ser la tramitación a seguir tanto en los casos en los que en el PIA esté prescrita la atención residencial como primera opción y la prestación económica vinculada como

segunda, como en los casos en los que en el PIA no esté prescrita inicialmente tal prestación vinculada.

**La insuficiencia de plazas residenciales para personas en situación de dependencia con perfiles precisados de centros específicos, continúa preocupándonos especialmente.** Entre las recomendaciones que se vienen haciendo desde esta defensoría viene siendo habitual las que explicitan la necesidad de aumentar el número de plazas residenciales en centros públicos o concertados, especialmente en las capitales de

**"Nos preocupa, especialmente, la insuficiencia de plazas residenciales para personas en situación de dependencia con perfiles precisados de centros específicos"**



provincia, donde la propia Agencia de Dependencia admite que la demanda es muy superior a las plazas existentes disponibles (queja 19/0071). Pues bien, dicha carencia de plazas disponibles es aún más acuciante cuando se trata de personas dependientes con perfiles más específicos.

En particular, demandan asiduamente nuestra intervención las familias de personas con trastornos del espectro autista, por la escasez de plazas residenciales destinadas a este colectivo y, en consecuencia, las ocasiones en que se ven abocadas a optar por otro tipo de recurso (como son la unidad de estancia diurna, la prestación económica para cuidados del entorno familiar o el servicio de atención residencial para personas mayores), a veces ni siquiera adecuado al perfil, claramente insuficiente e insatisfactorio.

Especialmente nos trasladaron algunas personas que en el mes de septiembre iban a adjudicarse nuevas plazas residenciales concertadas en una Residencia ubicada en Sevilla (Residencia Parsi de Autismo Sevilla), cuya asignación no es pacífica (queja 19/4729 y queja 19/5497). De acuerdo con la información facilitada por la Administración, los criterios aplicados por la Agencia de Dependencia para cubrir las 14 plazas concertadas en la nueva Residencia han respetado el riguroso orden de incoación de los mismos, tal y como establece la Instrucción 01/2011, de 19 de abril, en su apartado 2.2 Interpretación del apartado 3 del artículo 15 del Decreto 388/2010 de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche, en coherencia con el art. 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, indica que del total de expedientes que han sido asignados a dicho centro, todos han accedido a plaza concertada mediante el procedimiento de revisión del PIA, estando adjudicadas por parte de la ASSDA diez de las 14 plazas a fecha de octubre de 2019.

En realidad, la disconformidad de las personas que acudieron a esta Institución, estaba basada en la problemática citada más arriba, es decir, en haberse resuelto “en falso” el expediente, al haber tenido que aceptar un recurso no ajustado al perfil del familiar con trastorno del espectro autista, en un momento en el que no existía plaza idónea. Una vez que surge tal plaza, demandan obtener el cambio de recurso, en un procedimiento administrativo, el de la Dependencia, inflexible y lento.

**Las personas con problemas de salud mental, patología dual, conductas auto y heterolesivas,** y las dificultades que su encaje en algún recurso de la Administración, social o sanitaria suscita, continúa preocupando a esta Institución, ya que si bien, por fortuna, no es cuantioso el número de casos que se nos trasladan, sí son muy perentorias las necesidades que plantean.

En el subcapítulo dedicado a Salud y, más específicamente, en el apartado que aborda la Salud Mental, relatamos la situación que viven muchas familias, fundamentalmente personas mayores o incluso vecinos, sin habilidades, fuerzas ni capacidad para afrontar las difíciles situaciones que plantea la convivencia con determinadas personas que padecen un trastorno mental o una patología de esta índole agravada por adicciones, sobre todo cuando exteriorizan conductas de autolisis o heterolesivas.

La necesidad de un tratamiento de Salud Mental a la altura del padecimiento y la inconcreción del recurso adecuado cuando de personas que tienen reconocida la situación de dependencia se trata, lleva a las familias y a esta Institución, a recurrir alternativamente a la Administración Sanitaria y a la competente en materia de Dependencia, sin saber a ciencia cierta si la solución vendrá dada de la posibilidad de un tratamiento más estrecho e intenso en el ámbito sanitario, si deberá buscarse en un recurso residencial idóneo del Sistema de la Dependencia, o cuál de ambas Administraciones asumirá la determinación de abrir una alternativa en beneficio de la persona afectada, de su familia y de la comunidad. La respuesta, en todo caso, debería ser conjunta y coordinada.

La situación de angustia que sufren las familias se refleja en quejas, como la queja 19/4738, en las que unos padres ponen sobre la mesa la falta de recursos adecuados, de acogida y de tratamiento, para atender a personas, como su hijo, que padece trastorno límite de la personalidad. En dicha queja se describe cómo el desamparo, la destrucción paulatina de la familia y la desesperanza es el día a día de la convivencia con esa enfermedad, tanto para el paciente como para todo su entorno.

Entre los asuntos que destacan por su peculiaridad, aludimos a la revisión del grado de dependencia solicitado para un hijo afectado por una adicción concreta, la ludopatía, además de su diagnóstico de trastorno mental (queja 19/4910).



En un plano positivo, merece destacar el asunto planteado en una queja en que se había denegado el traslado de centro residencial de una persona con psicodeficiencia y, finalmente, la Administración estimó la pretensión, revocando la resolución denegatoria (**queja 19/1670**).

Y por último, terminaremos con una veta de esperanza, aludiendo a la **queja 19/3307**, iniciada de oficio a raíz de una denuncia, por presuntos malos tratos de un hijo con problemas de salud mental hacia su madre, gracias a la cual se consiguió que los servicios sociales visitaran la unidad familiar y que tanto la madre como el hijo, en tratamiento en salud mental, accedieran a un cambio de recurso de dependencia, de una unidad de estancia diurna a un centro residencial.

### 1.3.2.2. Personas con discapacidad

#### 1.3.2.2.5. Este tema en otras materias

##### 1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

...

La **queja 19/0777**, en la que el Ayuntamiento de Sevilla desestima la solicitud del reconocimiento médico preceptivo para pasar a la situación de **segunda actividad** de una funcionaria del Cuerpo de la Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla en situación de Incapacidad Temporal, al estar pendiente de resolución por el INSS su situación de incapacidad, procediéndose a su jubilación forzosa al serle reconocida por este una Incapacidad Permanente Total.

...

##### 1.3.2.2.5.5. Medio ambiente

Unicamente destacamos en este apartado la queja 19/4931, en la que se planteaba la disconformidad de una persona con la ubicación decidida por el ayuntamiento para la colocación de varios contenedores de basura pegados a la fachada de su vivienda, sin tomar en consideración el hecho de que, tanto el reclamante como su mujer tenían discapacidades del 33% y del 65%, relacionadas con procesos oncológicos que precisaban de una especial asepsia en el entorno que era difícilmente compatible con la presencia de estos contenedores.

### 1.3.2.3. Servicios Sociales

#### 1.3.2.3.1. Personas Mayores

...

Para terminar, al hilo de las necesidades trasladadas habitualmente por las personas mayores de ámbito rural, debemos postular la **adaptación de la organización y gestión de los recursos y servicios** de que puedan beneficiarse a las condiciones de reparto poblacional, estableciendo las medidas que contemplen las especiales necesidades de las **zonas rurales**.

Para lograr dicho objetivo, se precisa una estrecha e intensa labor de colaboración y cooperación entre las Administraciones locales, Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales y, a su vez, entre estas y la Administración Autonómica, de forma que los recursos y servicios sociales de que se disponen puedan articularse de manera que satisfagan y benefician a las personas que residen en zonas rurales en igualdad de condiciones con respecto a la población que reside en núcleos urbanos.

##### 1.3.2.3.3. Servicios Sociales Comunitarios

Junto a las situaciones de exclusión social en sentido estricto, las posibles prestaciones y ayudas que proporcionan los Servicios Sociales son causa habitual de denuncia, en la medida en que se discute su frecuencia, cobertura e incluso cuantía.

Precisamente sobre este particular, nos fueron planteadas cuestiones como la que aludía a la ausencia de una normativa, instrucciones o criterios que fijen en cada municipio los fundamentos objetivos de su concesión y reparto.



Tampoco escapan a las críticas las **deficiencias de personal de los Servicios Sociales**, desde hace tiempo sobrecargados y con un aumento de la población destinataria de su intervención, así como un incremento de prestaciones a las que dar respuesta, que no parece haber ido acompañada de la suficiencia de medios. Ello se traduce en asignación de citas tardías para personas que requieren de atención ágil y en deficiencias en la calidad de la atención dispensada (**queja 19/0359**, **queja 19/0712** y **queja 19/0764**).

La **demora en dar cita** en los Servicios Sociales es incompatible con un correcto cumplimiento de su función y con las necesidades inaplazables de un gran número de personas y familias, ya sea con relación al acceso urgente a la ayuda de emergencia social que precisan para alimentos, medicinas y ropa (**queja 19/0998**), para la tramitación de recursos, o para la elaboración de los informes que declaren su situación de especial vulnerabilidad y situación de exclusión social (**queja 19/0871** y **queja 19/1603**), documento este que precisan para por ejemplo acceder a los bonos sociales de suministros de agua, electricidad o gas (**queja 19/3245**).

Estas y otras cuestiones serán abordadas en la queja de oficio que esta Institución se propone iniciar, dirigida a la elaboración de un Informe Especial a lo largo de 2020.

En cualquier caso, debemos dejar constancia de que a lo largo de 2019 esta defensoría ha tenido la oportunidad de mantener **reuniones con los trabajadores y responsables públicos de diversos Servicios Sociales Comunitarios**, habiendo conocido la situación laboral que presentan, su opinión acerca de la suficiencia de sus plantillas y de los perfiles profesionales que la integran, la dotación de recursos materiales con la que cuentan para el desempeño de su trabajo diario y, cómo no, las apreciaciones respecto de las prestaciones, ayudas y recursos que tramitan a favor de la población bajo su cobertura de actuación. Información que nos ha resultado muy valiosa y que ha servido como importante fuente para contrastar, confrontar o corroborar, los datos recopilados a través de nuestras investigaciones, es decir, la información proporcionada por otras Administraciones y por las personas afectadas.

#### 1.3.2.3.4. Adicciones

Las competencias en materia de adicciones, en tránsito desde la Consejería competente en materia de Políticas Sociales a la Consejería de Salud y Familias, con escalones intermedios de indefinición, ha generado durante 2019 el escenario confuso de una "tierra de nadie", que alcanzó de lleno a algunas entidades que, hasta la fecha y por la vía de financiación de las subvenciones, previo convenio con cada Ayuntamiento, dispensaban el tratamiento y atendían las necesidades de las personas sometidas a deshabituación.

En este sentido, iniciamos la queja planteada por una entidad de Ronda (**queja 19/5807**), así como la sobrevenida en Baza (**queja 19/7116**), en las que las entidades interesadas demandan la regularización de su situación y afirmaban estar asumiendo y dispensando el servicio sin respaldo normativo y sin percibir financiación para su sostenimiento, sin que tampoco la Administración, autonómica o local, haya establecido alternativas o previsiones.

Si inicialmente se suscitó el problema de su pervivencia en el marco del traspaso de competencias y la instrumentalización de la misma; más tarde, una vez asumida la competencia por la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios, dentro de la Consejería de Salud y Familias y regularizada transitoriamente la situación de estas entidades, desde noviembre de 2019, a través de contratos menores de adjudicación del servicio, el problema devino en la justificación jurídica del prestado desde enero hasta noviembre de 2019, que permitiría reponer el coste a las entidades que lo habían dispensado.

Y ello por la objeción de algún Ayuntamiento de dar a la transferencia recibida de la Consejería de Salud, el destino finalista a favor de la entidad.

## 1.4. Educación

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

#### 1.4.2.6. Equidad en la educación

...



Sobre la **educación compensatoria**, hemos de destacar que tradicionalmente vivir en el medio rural ha constituido una fuente de desventaja en el ámbito de la educación. Aunque es innegable los avances experimentados en los últimos tiempos para mejorar las comunicaciones y el progreso socio económico, lo cierto es que en determinadas zonas de nuestra Comunidad Autónoma el acceso a la Educación de los niños y niñas residentes en las mismas presenta muchas dificultades, siendo acreedores, por tanto, de acciones compensatorias.

El diseño de ese Sistema Educativo se vuelve un factor estratégico para alcanzar sus objetivos y, entre los factores que se deben abordar, el territorio y la población son conceptos que condicionan la ordenación de los recursos necesarios para lograr la propia efectividad del Sistema.

De ahí que los **fenómenos relacionados con la despoblación están afectando de manera grave a los objetivos de lograr una implantación general y normalizada de los recursos educativos en el territorio de Andalucía**. Las zonas que padecen esta pérdida del elemento humano y de población infantil ven amenazada la presencia de recursos educativos o gravemente afectada la dotación de estos medios.

**“Fenómenos relacionados con la despoblación están afectando de manera grave a los objetivos de lograr una implantación general y normalizada de los recursos educativos en el territorio de Andalucía”**

La despoblación pone en riesgo el derecho de los niños a acceder a la educación en su propio entorno social y geográfico.

Es cierto que el problema de la despoblación, que encierra un gran calado y que afecta a lo que se denominan, con mayúsculas, Políticas de Estado.

De un somero análisis de datos facilitados por el INE, podemos concluir que la mitad de los 8.100 municipios españoles están en riesgo de extinción a medio o largo plazo por no alcanzar el millar de habitantes. Esta preocupación a nivel nacional se materializó en la aprobación del Real Decreto 40/2017, de 27 enero, por el que se crea el Comisionado del Gobierno frente al Reto Demográfico y se regula su funcionamiento, correspondiéndole la elaboración y el desarrollo de una estrategia nacional frente al reto demográfico así como aquellas

tareas que contribuyan a dar respuesta a la problemática del progresivo envejecimiento poblacional, del despoblamiento territorial y de los efectos en la población flotante.

La existencia en Andalucía de zonas y comarcas geográficas con una bajada de población es un hecho constatable según un reciente informe de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP). Las zonas escasamente pobladas (menos de 50 hab./km<sup>2</sup>) ocupan el 65,92 por 100 del territorio andaluz. El 14,36 por 100 del territorio está muy escasamente poblado, 73 municipios están por debajo de 8 hab./km<sup>2</sup>. Aproximadamente, el 70 por 100 de los municipios andaluces (534) han perdido población con respecto al año 1960. La mitad de los municipios andaluces, 389, está perdiendo población en el siglo XXI, el 90 por 100 de ellos son municipios rurales de menos de 5.000 habitantes.

Este escenario es el que enmarca las graves dificultades que asume la organización educativa para poder cumplir con su irrenunciable compromiso de garantizar el derecho a la Educación en las zonas rurales amenazadas por la despoblación.

Ciertamente se han dado pasos organizativos para abordar esta situación; y citamos el Decreto 29/1988, de 10 de febrero, sobre constitución de Colegios Públicos Rurales en la Comunidad Autónoma de Andalucía, desarrollado por Órdenes de 15 y 26 de abril de 1988 sobre creación de Colegios Públicos Rurales en el marco de determinados planes sobre la educación rural.

En este contexto, desde la Defensoría consideramos necesario analizar con especial atención las consecuencias de estos procesos de despoblamiento de muchas zonas rurales de Andalucía y los evidentes impactos que ello provoca en las necesidades educativas de estas personas que, sencillamente, aspiran a merecer los servicios y políticas públicas que garanticen su permanencia en sus territorios en igualdad de condiciones que el resto del alumnado.



Las poblaciones sin renovación generacional, los pueblos y aldeas sin niños son el anticipo de la desaparición de estos espacios habitados que hacen sostenible el territorio: Recreos mudos, pueblos muertos.

Una escuela puede ser el elemento que garantice no sólo el respeto a los derechos constitucionales, sino, sencillamente, la razón de permanencia de la vida en un pueblo. Pocas veces el escenario educativo por excelencia adquiere un potencial de acogimiento, integración y anclaje de la población en su entorno natural.

Por ello nuestra atención ante este complejo problema debe enfocar su trabajo, preferentemente, en los centros educativos de estos entornos, es decir, los Colegios Públicos Rurales de Andalucía (CPR).

Consciente de ello, en 2019 hemos iniciado los trabajos preparatorios para la elaboración de un informe especial sobre esta realidad (queja 19/6853).

...

## 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

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

#### 1.5.2.2. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad

##### 1.5.2.2.3. Desestimación solicitud de reconocimiento médico preceptivo a Policía Local para pasar a la situación de segunda actividad

En la queja 19/0777, la interesada, funcionaria del Cuerpo de la Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla, denuncia la desestimación de su solicitud de reconocimiento médico preceptivo para **pasar a la situación de segunda actividad** al estar pendiente de que el INSS se pronuncie sobre su situación de Incapacidad Temporal. Con posterioridad, el INSS declara a la interesada en situación de Incapacidad Permanente Total (IPT), procediéndose a su jubilación forzosa.

El Ayuntamiento, en su informe, justifica la negativa a realizar el preceptivo reconocimiento médico por parte del Tribunal Médico municipal en base a *"lo dispuesto en los artículos 3 y 16 del Decreto 135/2003, de 20 de mayo, por el que se desarrolla la situación administrativa de segunda actividad de los funcionarios de los cuerpos de la Policía Local de Andalucía y 10.4 del Reglamento de Segunda Actividad para Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, según los cuales los funcionarios que tengan reconocida una Incapacidad Permanente no podrán solicitar el pase a la situación de segunda actividad ya que el pase a la segunda actividad se producirá desde la situación de servicio activo"*.

Dado que la disminución de las capacidades psicofísicas de la persona promotora de la queja implica la consideración legal de persona con discapacidad, se ponen de manifiesto a la Administración municipal las conclusiones del Dictamen del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobado en virtud del artículo 5 del Protocolo Facultativo de la Convención, en un caso similar en el que se considera como discriminatoria la decisión adoptada por otro Ayuntamiento, en el mismo supuesto, con respecto a la solicitud de pase a segunda actividad de un Policía Local que se encontraba en idéntica situación.

Tras realizar un pormenorizado análisis jurídico de todos los aspectos que confluyen en este complejo asunto, se recuerda al Ayuntamiento el deber que le incumbe de cumplir con lo establecido en las disposiciones y tratados internacionales de aplicación a fin de procurar las condiciones de igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en materia de empleo, recomendándole adoptar las medidas que procedan a fin de garantizar a la interesada su derecho a que se tramite y resuelva su solicitud de pase a segunda actividad.

Asimismo, **se le sugiere la supresión o modificación del art. 10.4 del Reglamento de Segunda Actividad para Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla (queja 19/0777)** a fin de no impedir a estos funcionarios que se tramite y resuelva el derecho que tienen reconocido legalmente de pase a segunda actividad en aquellos casos que se vieran afectados por procesos de IPT.

Pendiente de recibir la contestación del Ayuntamiento a la Resolución formulada.



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

#### 1.5.2.5.3. Impedimentos para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral

...

Entre éstas cabe destacar la **queja 18/4684** promovida por una funcionaria del Ayuntamiento de Sevilla ante la denegación de su **solicitud de permiso por cuidado de su hija que padecía una enfermedad grave**, motivo por el que en el año 2011 se le había concedido el permiso solicitado hasta que su hija cumpliera 18 años.

En el informe remitido por el Ayuntamiento se indica que la denegación del permiso solicitado obedece a que el supuesto de hecho planteado por la solicitante no cabría incluirse dentro del permiso retribuido por enfermedad grave del art. 6.7 del Acuerdo que establece el régimen jurídico en materia de permisos y licencias del personal funcionario del Ayuntamiento de Sevilla, debido a su carácter de permanencia en el tiempo.

No obstante, en el expediente se constata la existencia de los supuestos de hecho que deben darse para causar derecho a este permiso (gravedad de la enfermedad de la hija de la empleada municipal y la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de la misma, acreditada por el informe del servicio público de salud) y que ya fueron apreciados por la Administración municipal para la concesión, en el año 2011, del permiso solicitado por la interesada por este motivo hasta que su hija cumpliera la edad de 18 años.

Teniendo en cuenta lo anterior, parece cuestionable la fundamentación contenida en la resolución desestimatoria del permiso solicitado al considerar que la naturaleza temporal del mismo choca con el carácter permanente de la enfermedad que lo causa, confundiendo, a nuestro entender, la interpretación que se da al término permanente en la normativa de aplicación reguladora de estos permisos y que se refiere a una cualidad que deberá afectar a la enfermedad, como ocurre en este caso, no en cambio, como parece interpretar el Ayuntamiento, a la duración del permiso.

Así, si bien es cierto que de las normas que resultan de aplicación para la concesión o denegación del permiso solicitado (art. 49. del EBEP y Decreto de la Junta de Andalucía 154/2017, de 3 de octubre, por el que se regula el permiso del personal funcionario para atender el cuidado de hijos e hijas con cáncer u otra enfermedad grave al que se remite el Acuerdo municipal de 3 de noviembre de 2017 sobre permisos y licencias aplicables al personal funcionario del Ayuntamiento de Sevilla) pueda deducirse que este permiso tenga que ser permanente en el tiempo, su concesión, que no tiene un carácter indefinido, está sujeta a unas causas temporales de extinción del mismo que vienen tasadas en el art. 7 del Decreto 154/2017, y entre las que no se incluye la indefinición temporal de la enfermedad grave padecida por el hijo o hija del empleado público, lo que resulta coherente con la gravedad de la situación de hecho protegida y las consecuencias que la misma tiene para los progenitores, por lo que consideramos que no puede motivarse su denegación en dicha causa.

En consecuencia, la interpretación que mantiene el Ayuntamiento y en base a la cual deniega a la interesada su solicitud de permiso, consideramos que no procede, siendo contraria al régimen jurídico que resulta de aplicación, ocasionándole con ello un grave perjuicio a la interesada al estar privándola, con dicha interpretación, de un derecho que legalmente le corresponde, tanto a ella como a su hija que padece una grave enfermedad que requiere de su atención y cuidado.

Por todo ello, recomendamos al Ayuntamiento de Sevilla que, sin mas demora, se adopten las medidas que procedan para que, en el marco legal vigente que resulta de aplicación, sea concedido a la interesada el permiso de dos horas al inicio de la jornada laboral solicitado para atender a su hija discapacitada de diecinueve años.

Estamos a la espera de la respuesta del Ayuntamiento a la Resolución formulada.

...



#### 1.5.2.5.5. Tiempos de descanso en el desempeño de su trabajo de los funcionarios de la Policía Local

Durante el año 2019 se ha tramitado en esta Institución la **queja 18/4671** promovido por un representante sindical de la Policía Local del Ayuntamiento de Jaén, en relación con una posible vulneración de los derechos de este colectivo en lo que afecta a **tiempos de descanso** en el desarrollo de su trabajo por el incumplimiento de la Directiva Europea 2003/88/CE por parte de dicho Ayuntamiento.

La cuestión central que subyace en esta queja se refiere a si es o no de aplicación a los Cuerpos de Policía Local la Directiva 2003/88/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de noviembre de 2003, relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo.

La opinión del Ayuntamiento de Jaén, así como de los representantes de otras organizaciones sindicales distintas a la que promueve la presente queja, es que la mencionada Directiva no es de aplicación en este ámbito, por cuanto el art. 1.3 de la misma dispone que ésta se aplicará a todos los sectores de actividad, privados y públicos, en el sentido del artículo 2 de la Directiva 89/391/CEE, que establece, en su apartado 2, que *"no será de aplicación cuando se opongan a ello de manera concluyente las particularidades inherentes a determinadas actividades específicas de la función pública, por ejemplo, en las fuerzas armadas o la policía, o a determinadas actividades específicas en los servicios de protección civil"*.

La organización sindical promotora de la queja, por su parte, mantiene que la referida Directiva es de aplicación en este ámbito, toda vez que el mencionado apartado 2 de la Directiva 89/391/CEE, no puede interpretarse en el sentido de excluir de su ámbito de aplicación a las fuerzas armadas o a la policía toda vez que esa posibilidad viene condicionada a que *"se opongan a ello de manera concluyente las particularidades inherentes a determinadas actividades específicas de la función pública"*, sin que quede justificado en los informes y documentos aportados a esta Institución por el Ayuntamiento de Jaén *"de manera concluyente"* esas particularidades que justifiquen la no aplicación de la Directiva 89/391/CEE al Cuerpo de Policía Local de dicho Ayuntamiento. Asimismo, aporta diversos informes jurídicos para fundamentar su posición.

La determinación del alcance de estas Directivas en los aspectos cuestionados ciertamente tiene su dificultad, dadas las dudas interpretativas que ha generado su aplicación. Tanto es así que la propia Unión Europea en su Diario Oficial C 165/2017, de 24 de mayo, hace pública la *"Comunicación interpretativa sobre la Directiva 2003/88/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo (2017/C 165/01)"*.

En dicha Comunicación se considera que *"la exclusión del ámbito de aplicación establecido en el artículo 2, apartado 2, de la Directiva 89/391/CEE debe interpretarse restrictivamente y de forma «que limite su alcance a lo que resulte estrictamente necesario para salvaguardar los intereses que según dicha Directiva pueden proteger los Estados miembros»"*. Concluyendo que *"la Directiva sobre el tiempo de trabajo es aplicable a las actividades de las fuerzas armadas, la policía y los servicios de protección civil. Es también aplicable a otras actividades específicas de la función pública siempre que se lleven a cabo en circunstancias normales"*.

En este mismo sentido, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea precisa el alcance de la exclusión prevista en el art. 2.2 de la Directiva, señalando *"que solo permitiría exclusiones en el caso de «acontecimientos excepcionales en los cuales el correcto desarrollo de las medidas destinadas a garantizar la protección de la población en situaciones de grave riesgo colectivo exige que el personal que tenga que hacer frente a un suceso de este tipo conceda una prioridad absoluta a la finalidad perseguida por tales medidas con el fin de que ésta pueda alcanzarse»"*.

Por todo ello, la conclusión a que llegamos es que, dado el carácter de disposición básica de dicha Directiva sobre el tiempo de trabajo que establece unos niveles mínimos de protección de los trabajadores, en su sentido más amplio, y que las excepciones que contempla para su aplicación a determinadas actividades públicas (policía) se refieren a supuestos excepcionales destinados a garantizar la protección de la población en situaciones de grave riesgo colectivo, sería de aplicación a los Cuerpos de Policía Local, con la flexibilidad y peculiaridades que se contemplan en la misma en función de las singularidades que presenta el cumplimiento de esta función pública.



Se recomienda, en consecuencia, al Ayuntamiento de Jaén que, previa negociación con los órganos de representación del personal de dicho Ayuntamiento, se adopten las medidas que procedan para adaptar la ordenación de tiempos de trabajo de la Policía Local a la Directiva 2003/88/CE.

La Recomendación formulada ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Jaén. ([queja 18/4671](#)).

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

#### 1.5.3.1. Quejas de oficio

- [Queja 19/1992](#), dirigida al Ayuntamiento de Almería, relativa al mantenimiento en la convocatoria de 60 plazas de Policía Local como causa de exclusión por motivos médicos de la diabetes y otras enfermedades que han sido eliminadas como tales para el acceso al empleo público por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30/11/2018.

- [Queja 19/2102](#), dirigida a la Secretaría General de Interior y Espectáculos Públicos, de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, relativa a la adecuación del cuadro de exclusiones médicas que rigen para el ingreso en las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local al Acuerdo del Consejo de Ministros de 30/11/2018.

- [Queja 19/2103](#), dirigida al Ayuntamiento de Abla, relativa al mantenimiento en la convocatoria de una plaza de Policía Local del Ayuntamiento de Abla como causa de exclusión por motivos médicos de la diabetes y otras enfermedades que han sido eliminadas como tales para el acceso al empleo público por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30/11/2018.

- [Queja 19/3720](#), dirigida a la Secretaría General de Interior y Espectáculos Públicos, de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, relativa a la exclusión de edad por movilidad en la Policía Local.

- [Queja 19/6291](#), dirigida a la Dirección General de Administración Local, de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, relativa a la aplicación del porcentaje de reserva regulado en la ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y la atención a las personas con discapacidad en Andalucía, en los procesos selectivos convocados por la Administración Local Andaluza.

#### 1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas

En cuanto a la **no aceptación de Resoluciones** formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas, a continuación se destacan las Resoluciones dictadas por el Defensor en estas materias que, o bien no tuvieron respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos o, aunque la tuvieron, no fueron aceptadas por éstas, a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución recaída en la [queja 18/1476](#), dirigida al Ayuntamiento de Colmenar (Málaga), a fin de que, sin más dilación, se proceda a dar respuesta a la solicitud del interesado para que se le reintegren los gastos ocasionados por no haberse atendido la petición de anticipo que había solicitado

- Resolución recaída en la [queja 18/3394](#), dirigida al Ayuntamiento de Colmenar (Málaga), para que, sin más dilación, se proceda a dar respuesta a la solicitud presentada por la persona promotora de la queja, con fecha 23 de febrero de 2018, ante dicho Ayuntamiento, para que se procediera a la revisión de oficio de la RPT del mismo.

...

## 1.6. Igualdad de Género

### 1.6.1. Introducción

...

En cuanto al asociacionismo entendido como una forma de participación social, en materia de **administración local** podemos citar una queja en la que una asociación de mujeres se quejaba de que



le había retirado la cesión del local social que le fue cedido por el ayuntamiento para desarrollar sus proyectos.

...

## 1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.6.2.2. Empleo público, trabajo y seguridad social

...

En la queja 19/4338, el interesado nos plantea que el Ayuntamiento de Linares ha realizado una convocatoria de plazas de la escala básica del cuerpo de la Policía Local, realizando en sus bases una reserva del 35%, prevista en los propios planes de igualdad, con el fin de conseguir una composición equilibrada en la plantilla de Policía Local del citado organismo, considerando que dicho proceder vulnera lo establecido en el artículo 23.2 CE.

Examinado con detenimiento el escrito de queja, así como la normativa que resulta de aplicación, concluimos que la medida de discriminación positiva adoptada por el Ayuntamiento de Linares no comporta una actuación que pudiera ser contraria al ordenamiento jurídico y que por ello esta Institución pudiera entrar a investigar. Por el contrario esta medida encuentra su apoyo en el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Por estos motivos la queja no fue admitida a trámite.

...

### 1.6.2.9. Administración local

Que duda cabe que el asociacionismo es entendido como una forma de participación social, en este contexto en el expediente de queja 19/1609, tratamos la formulada por la presidenta de una asociación feminista de un municipio de la provincia de Cádiz, que nos exponía como la misma recibió cesión de uso de local público para la realización de un curso de cocina y de talleres de cocina social.

Según hacía constar, como consecuencia de un breve periodo de baja por enfermedad en que no pudo dirigir el curso y realización del proyecto indicado, le fue retirada por la delegación municipal competente la cesión del local que utilizaban y se le habría cedido a una hermandad.

Admitida a trámite la queja y solicitado informe del ayuntamiento, por la Delegación Municipal de Participación Ciudadana, se nos comunicó lo siguiente:

"La interesada ya dispone de un aula en el edificio de ... en la que desde hace unos años imparte un curso de Camarera de Pisos.

Consultado el Registro de la Delegación Municipal de Participación Ciudadana, hemos constatado que no existe ninguna petición por escrito a nombre de la interesada a este respecto. Así mismo le traslado que nos gustaría satisfacer todas las peticiones de demandas que tiene este edificio municipal pero, a nuestro pesar, no es posible debido a la gran demanda del mismo."

Añadía el ayuntamiento que la amplia demanda de cesión de locales municipales, les obligaba a tratar de satisfacer la mayor parte de solicitudes, ya que ello era muestra de la incipiente vida cultural y formativa del municipio a la que todos los ciudadanos y ciudadanas pueden acceder en igualdad de condiciones, ya fuera como alumnado o para impartir formación.

Visto el informe, consideramos que no se producía una actuación administrativa que fuera contraria al ordenamiento jurídico o que no respetara los principios constitucionales que está obligada a observar toda administración pública en su actividad.

## 1.7. Infancia, Adolescencia y Juventud

### 1.7.2. Niños y niñas en situación de especial vulnerabilidad

#### 1.7.2.1. Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores



Suele ser frecuente que recibamos **denuncias que relatan la situación de riesgo de algún menor, solicitando la intervención del Defensor para solventar el problema**. A tales efectos, por carecer esta institución de competencias y medios para realizar dichas actuaciones de forma directa, nuestra intervención se centra en derivar de forma urgente el caso a las Administraciones públicas competentes para ello, efectuando un seguimiento de las actuaciones que al respecto hubieran podido realizar.

Muchas de las denuncias que recibimos nos llegan procedentes de personas que tienen conocimiento de la situación de riesgo de algún menor por su **relación de vecindad**. Generalmente las personas denunciantes no nos proporcionen sus datos personales o nos solicitan expresamente que estos no sean revelados, todo ello por miedo a represalias por parte de la familia u otras personas del entorno.

En estos supuestos, y a pesar de la fragilidad inherente a un testimonio proporcionado de forma anónima, ante la posibilidad de que pudiéramos pasar por alto una posible situación de riesgo, damos traslado de los hechos a la Administración más cercana a la familia -servicios sociales comunitarios- a fin de que, con la debidas cautelas, y procurando evitar intromisiones no necesarias en la intimidad familiar, se realicen las comprobaciones que fueran precisas y, en su caso, se activen los mecanismos previstos para la protección de los derechos e interés superior de los menores.

Los hechos denunciados suelen ser comunes y derivan de indicios visibles de atención inadecuada a algún menor, por el aspecto de su ropa, falta de higiene, por permanecer en la calle en horas inadecuadas. También son testigos directos de cómo los padres tienen un comportamiento despectivo respecto de los hijos -maltrato psicológico-, con gritos e insultos, a veces incluso con maltrato físico. Igualmente son lugares comunes en muchas de estas denuncias la situación generada por los problemas de drogadicción de los padres o la especial situación de riesgo que conlleva el ejercicio de la prostitución.

Sin dejar de lado que en algunos casos gracias a estas denuncias se tiene conocimiento por primera vez de la situación de riesgo de algún menor, y que gracias a ello la Administración puede intervenir en congruencia con la entidad de los indicios detectados, lo cierto es que tras nuestra intervención en la gran mayoría de las ocasiones hemos podido constatar que la situación de riesgo denunciada ya era conocida por los servicios sociales municipales, existiendo antecedentes de intervenciones con la familia, con altibajos de mayor o menor éxito, pero sin que el diagnóstico del problema, que es frecuente que esté cronificado, aconseje intervenciones que no pudieran ser ejecutadas en el mismo entorno social en que se desenvuelve la familia, sin separar a los menores de sus progenitores. (queja 18/6116, queja 19/3015, queja 19/5534, queja 19/6147).

Pero también es frecuente que las denuncias de riesgo provengan de la **familia extensa**. En este ámbito adquieren protagonismo las quejas remitidas por abuelos, sean estos por línea paterna o materna, que en abierta discrepancia con los padres sobre la atención que dispensan a sus nietos, se dirigen al Defensor para que intervengamos en su protección.

Tras dar traslado de estas quejas a los servicios sociales municipales, en el informe que recibimos suele resaltarse un trasfondo de fuerte conflictividad familiar, con enfrentamiento entre los padres y su familia extensa, o entre la familias extensas paterna y materna, lo cual a su vez influye en la estabilidad familiar y en el cuidado que se proporciona a los menores. Dicha conflictividad familiar dificulta en mucho la intervención de los servicios sociales y condiciona la efectividad de las posibles ayudas para solventar las carencias y problemas detectados. (queja 18/4126, queja 18/7251, queja 19/0379, queja 19/1314).

...

“Velamos por el funcionamiento de los instrumentos para la detección de situaciones de riesgo de menores”

#### 1.7.2.2. Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

Nuestra intervención en las quejas o denuncias relativas a situaciones de riesgo se centran en verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de detección e intervención social. Asimismo que esta intervención resulta congruente con las competencias asignadas a la corporación local y que es razonablemente eficaz.



Queremos centrar nuestra atención en otro de los aspectos que guarda relación con la prevención: que la Administración se anticipe a problemas futuros dando respuesta a unos indicadores de riesgo que de no ser atendidos a tiempo pueden dar lugar a situaciones de riesgo grave, de difícil solución.

Sobre este particular debemos recordar la necesidad de actualizar la normativa autonómica para clarificar el procedimiento que deben seguir por las Corporaciones Locales de Andalucía ante las denominadas «declaraciones de riesgo». Se trata de dar respuesta a las previsiones de la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

Hasta el momento en nuestra Comunidad Autónoma el procedimiento para la declaración de desamparo de un menor se encuentra regulado en el Decreto 42/2002, de 12 de febrero, del régimen de desamparo, tutela y guarda administrativa y las consecuentes medidas al respecto. Sin embargo, dicha norma no contempla referencia alguna al procedimiento y actuaciones consecuentes a una previa «declaración de riesgo», que se habría de realizar en el ámbito de los servicios sociales del municipio, tratándose esta de una de las novedades introducidas por la Ley 26/2015 a la que antes hemos hecho alusión. (queja 19/0461, queja 19/5322, queja 19/5561, queja 19/5734).

De tenor diferente son las quejas relativas a la insuficiencia de las prestaciones de que disponen las Administraciones Públicas para paliar el contexto que propicia la situación de riesgo: Prestaciones para atenuar la carencia de vivienda adecuada; escasez de ayudas económicas para solventar problemas puntuales o ayudar a salir de una crisis en la economía familiar (queja 19/4611; queja 19/6293).

Como contrapunto, también se han de destacar las quejas que inciden en un exceso de celo de los profesionales de los servicios sociales comunitarios por efectuar un seguimiento detallado y exhaustivo de la evolución familiar y afectar a la privacidad de la vida en familia (queja 19/0982 y queja 19/1088).

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

#### 1.7.7.1. Actuaciones de oficio

- **Queja 19/0008**, dirigida a la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba, relativa a la denuncia que hace una persona de que su vecina maltrata psicológicamente, y a veces físicamente, al hijo de dos años y medio de edad.
- **Queja 19/2198**, dirigida al Ayuntamiento de Alcalá del Río, relativa a una denuncia anónima sobre la situación de riesgo de dos hermanos residentes en San Ignacio del Viar.
- **Queja 19/2280**, dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una familia que se dedica a la venta de drogas en el domicilio en el que vive un bebé.
- **Queja 19/2710**, dirigida al Ayuntamiento de Mengíbar (Jaén), relativa a la situación de riesgo de 2 hermanos, como consecuencia de las discusiones y peleas entre los progenitores.
- **Queja 19/3305**, dirigida al Ayuntamiento de Almería, relativa a unos menores en riesgo por residir en vivienda con peligro de derrumbe, en condiciones higiénicas deplorables y por ser utilizados para ejercer la mendicidad.
- **Queja 19/3711**, dirigida al Ayuntamiento de Torremolinos (Málaga), relativa a la exclusión que sufrió un niño autista, del campamento de verano de Torremolinos por sus dificultades de comunicación.
- **Queja 19/4632**, dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la situación de riesgo que sufre un niño de cuatro años, residente en una barriada de Sevilla.
- **Queja 19/4633**, dirigida al Ayuntamiento de Vejer de la Frontera, relativa a la posible situación de riesgo de un menor de ocho años.
- **Queja 19/5534**, dirigida al Ayuntamiento de Osuna, relativa a una denuncia anónima sobre menores en riesgo como consecuencia de los problemas con el alcohol y las drogas de sus progenitores.
- **Queja 19/5867**, dirigida a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Linares, relativa a la denuncia anónima que se recibe en esta Institución, sobre la situación de riesgo de una menor de 12 años.



- **Queja 19/6147**, dirigida al Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación, relativa a la denuncia anónima que se recibe en esta Institución sobre la situación de riesgo de una niña de 2 años cuyos padres son drogodependientes.

- **Queja 19/6148**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la situación de riesgo de una adolescente, cuyo entorno familiar se dedica a la prostitución.

- **Queja 19/6292**, dirigida los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Nijar, relativa a unos menores en riesgo.

- **Queja 19/6293**, dirigida al Ayuntamiento de La Zubia (Granada), relativa a la posible situación de riesgo que sufren dos hermanos, menores de edad.

- **Queja 19/6458**, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, relativa a la denuncia anónima, que se recibe en esa Institución sobre la situación de riesgo de cuatro hermanos, menores de edad.

## 1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

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

#### 1.8.2.1. Justicia

...

Las quejas que se tramitan en esta Defensoría en 2019, están relacionadas con el incumplimiento de la normativa en relación a la retirada de honores, cambio en la nomenclatura del callejero o la presencia de símbolos, lo que llevó a diferentes asociaciones memorialistas a solicitar la intervención de esta Institución frente a la inacción de las respectivas corporaciones locales.

Así, ante el Ayuntamiento de Huelva iniciamos el expediente de queja 19/0202 al persistir los honores declarados por dicha Corporación en relación con personas relacionadas con la guerra civil y el régimen político posterior, así como la **nomenclatura en el callejero**, igualmente inadecuada a estos efectos. Si bien hemos sido informados recientemente de la "... retirada de los títulos de hijos adoptivos de la ciudad a D. Gonzalo Queipo de Llano, D. Gregorio Haro Cumbreiras y D. Henrique de Melo Barreto ... Igualmente, se ha retirado la medalla de honor de la ciudad a D. Gonzalo Queipo de Llano ...", ante la falta de información al resto de cuestiones, hemos procedido a dar traslado al promotor del expediente para que inste lo que a su derecho interese con indicación de las cuestiones que han sido solicitada y que están aún pendientes de resolver.

En el caso del Ayuntamiento de Córdoba, debemos reseñar dos expedientes, en el primero **-queja 19/0906-** los promotores solicitaban la **retirada de la "Gran Cruz de los Caídos"** como símbolo contrario a la normativa de Memoria Democrática, y tras la recepción de los preceptivos informes procedimos dictar Resolución dirigida a la Corporación Local, que concluía acordando lo siguiente:

*RECOMENDACIÓN para que se ejecute la retirada de la "Gran Cruz de los Caídos" de la ciudad de Córdoba, como símbolo contrario a la legislación vigente, dando cuenta de las actuaciones específicas dirigidas hasta el cumplimiento de dicha obligación".*

Sin embargo, la respuesta a dicha Resolución fue del siguiente tenor:

"1.- Que la referida Cruz se halla en terrenos propiedad de la Subdelegación del Gobierno de España, por lo que entendemos que al ser otra Administración Pública la implicada, le corresponde a ella la aplicación de las medidas que en su caso correspondan.

2.- Que en cualquier caso, y en el afán de colaborar con esa Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, le informo que existe sobre el tema que nos ocupa, un importante documento precedente (que le adjuntamos a la presente contestación) firmado por Doña Angeles Alastrúe Campo, Secretaria de la Comisión Técnica de Expertos de la Ley de la Memoria Histórica, creada por Orden CUL/459/2009 y que certifica que en la sesión plenaria del citado órgano del día 17 de diciembre de 2009, se adoptó el siguiente acuerdo en relación al elemento que nos referencia en el expediente:



*Pres/inmn/16: Monolito ubicado en los jardines ante la Subdelegación del Gobierno de Córdoba (Plaza de la Constitución, 1) consistente en cruz entre dos pilares con inscripción alusiva a la Guerra Civil. Poseía escultura preconstitucional ahora retirada.*

*Acuerdo adoptado: Por carecer de simbología o mención alguna al franquismo, se acuerda por unanimidad que sea conservado in situ".*

Toda vez que el referido Acuerdo de la Comisión Técnica de Expertos data de diciembre de 2009, y el anterior informe evacuado por el Ayuntamiento de fecha 20 de mayo de 2019 no hace mención al mismo, sino a que la Comisión Municipal de Memoria Histórica -creada en marzo de 2016- iba a "iniciar los trámites administrativos y legales oportunos para poder iniciar el Expediente administrativo necesario para poder llevar a efecto la actuación demandada", hemos considerado oportuno solicitar la remisión de un nuevo informe donde se aclare tal extremo, sin perjuicio de otras consideraciones.

El segundo expediente incoado a finales de año es la queja 19/7143, donde se solicita la intervención de esta Defensoría para que "inste a la Junta de Andalucía a que ponga en marcha el Comité Técnico que establece la Ley 2/2017 de Memoria Democrática e Histórica, y al Ayuntamiento de Córdoba a mantener los nombres de las calles aprobado en Junta de Gobierno Local el 23 de noviembre de 2018 hasta que se pronuncie dicho Comité"

El Ayuntamiento de Córdoba inició el expediente para renombrar algunas calles de la ciudad, **creándose la Comisión Municipal sobre Memoria Histórica**, que con fecha 13 de diciembre de 2017 dictaminó favorablemente el cambio de nombre de varias vías públicas, y que posteriormente el Pleno del Ayuntamiento aprobó en febrero de 2018.

Así, por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 23 de noviembre de 2018, se aprobó la modificación de los nombres, entre otras, de la calle José Cruz Conde y de la Avenida Conde Vallellano, pasando a denominarse respectivamente calle Foro Romano y Avenida Flamenco.

Posteriormente varias asociaciones vecinales, presentaron recurso de reposición sobre este acuerdo, lo que ha dado lugar al acuerdo de la Junta de Gobierno Local extraordinaria celebrada el pasado 3 de noviembre, en la que el concejal delegado de Presidencia instó a la Gerencia Municipal de Urbanismo a iniciar un nuevo expediente para "renombrar" las calles con la denominaciones de "calle Cruz Conde" y "Avenida Vallellano". Una queja que está siendo objeto de análisis y tramitación.

Por último, venimos a destacar el expediente de **queja 19/2057**, donde se solicitaba que se evitara la demolición del inmueble ubicado en la ciudad de Málaga conocido como **"Villa Maya"**. Dicho inmueble era sede y residencia de Porfirio Smerdou, representante consultor de México en la ciudad de Málaga, en los años finales de la II República y comienzo de la contienda civil, un espacio que se convirtió en refugio de personas que, desde posiciones ideológicas muy diversas, sufrieron la persecución política y las represalias en estos trágicos tiempos de la historia española.

La cuestión que se plantea tiene dos escenarios competenciales distintos. De un lado, en el ámbito municipal, nos situamos ante un expediente de carácter urbanístico por el que se proyecta la demolición y subsiguiente proyecto de construcción de una vivienda, sometidos a los oportunos trámites que, finalmente, concluyen en la concesión reglada de dicha licencia de demolición, ya que según la información de la Gerencia Municipal de Urbanismo, no recoge ningún tipo de protección arquitectónica.

De otro lado, se argumenta la existencia de un escenario que podría ser englobado en las categorías amparadas en la normativa memorialista sobre Lugares de la Memoria y que compete a la Administración autonómica su resolución. La tipología del inmueble podría tener cabida en varios escenarios normativos de protección.

De otro lado, existiría otro ámbito normativo que podría ser considerado para procurar esa protección solicitada, que sería el establecido por la legislación cultural; es decir, otorgar al inmueble alguna de las categorías previstas por la Ley 14/2007, de 26 de Noviembre, de Patrimonio Histórico de Andalucía (LPHA).

Por último, con un carácter específico, traemos a colación, obviamente, el marco normativo ciertamente adecuado para la trayectoria histórica de "Villa Maya", cual es la regulación en materia de Memoria Histórica y Democrática cuyos principios y objetivos se enmarcan precisamente en dar respuesta legal



a situaciones como las que inspira la presencia de este recinto y sus recuerdos en la reciente historia de Málaga.

La Ley 2/2017, de 28 de marzo de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía se configura como la respuesta legal idónea para otorgar a este recinto el reconocimiento y régimen de evocación y recuerdo a las personas protagonistas de unos trágicos sucesos ligados al levantamiento militar de 1936, la guerra civil y los procesos de violencia y represión en la población civil que se produjeron en la ciudad de Málaga.

Efectivamente, esta norma de rango legal recoge en sus previsiones la categoría de «Lugar de Memoria Histórica» como espacios vinculados a hechos o acontecimientos singulares ocurridos entre la sublevación militar contra el Gobierno legítimo de la II República, hasta la entrada en vigor de la Constitución Española de 1978.

Esta categoría dispone de una normativa específica a través del Decreto 264/2011 de 2 de agosto, que crea y regula la figura de «Lugar de Memoria Histórica de Andalucía» y el «Catálogo de Lugares de Memoria Histórica de Andalucía». Precisamente, la ciudad de Málaga cuenta con tres de estas declaraciones formales en la Antigua Prisión Provincial, Antigua Prisión de Mujeres y las Fosas del Cementerio de San Rafael (Acuerdo de 20 de marzo de 2012, del Consejo de Gobierno, por el que se declaran catorce Lugares de Memoria Histórica de Andalucía, BOJA nº 63, de 30 de Marzo de 2012).

Tampoco, en las informaciones recabadas desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, se hace mención a iniciativas para promover dicha declaración, en favor de «Villa Maya» y su significado, con la antelación necesaria como para haber podido estar vigentes en el momento de valorar futuros proyectos urbanísticos sobre el inmueble.

Por todo ello, hemos concluido el expediente con la siguiente Recomendación al Ayuntamiento de Málaga y a la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico:

*“SUGERENCIA 1, a fin de que se impulse la programación para inventariar los espacios e inmuebles susceptibles de merecer la declaración recogida en la normativa memorialista para ofrecer la protección necesaria y la puesta en valor de su significado histórico conforme a la Ley 2/2017, de 28 de marzo de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía.*

*SUGERENCIA 2 a fin de que se estudie la aplicación de medidas divulgativas y de identificación de “Villa Maya” en su propia ubicación para el recuerdo y reconocimiento de su significado histórico”.*

Actualmente estamos en espera de que el Ayuntamiento de Málaga se pronuncie acerca de las sugerencias trasladadas.

### 1.8.2.3. Política Interior

...

En este ámbito, dentro de los aspectos de seguridad ciudadana que nos son trasladado por la ciudadanía, 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.

Es de reseñar que la mayoría de las quejas de 2019 vienen referidas a distintas zonas o barrios de Sevilla capital, así la queja 19/0745, a través de la cual nos exponen los vecinos los **problemas de inseguridad y vandalismo** que padece la zona adyacente a su inmueble, la queja 19/0800 donde una comunidad de propietarios nos dan traslado de las continuas denuncias y quejas presentadas ante distintos organismos del Ayuntamiento de Sevilla, como la Policía Local, Lipasam o el Distrito Sur, sin que haya una actuación efectiva por parte de estas administraciones sobre los problemas de convivencia que hay en la zona. En el mismo sentido las quejas 19/3589 y **queja 19/1036** y una concreta comunidad de vecinos exponen su preocupación por la situación que describen de, degradación e inseguridad ciudadana, aludiendo a que la situación genera *“problemas que existen desde hace más de diez años pero se han agudizado en los últimos dos años, por el consumo y venta de drogas y la presencia de personas sin hogar que acuden a los centros y no encuentran plazas libres lo que les lleva a vivir en la calle de cualquier manera”*. Una cuestión que no resulta novedosa para esta Institución al expresarse las mismas inquietudes en anteriores expedientes de **queja 17/2775**, **queja 18/2156**, **queja 18/4768**, **queja 18/5119** y **queja 18/6418**; o la 19/2814, donde un grupo de vecinos nos expone la situación de miedo que generan lo que denominan



“un clan” que extorsionan y se quedan con las viviendas, se producen tiroteos y hay menores en la zona que todos los días consumen alcohol y drogas.

En estos expedientes, en el ámbito de nuestras competencias, instamos a la administración competente a dar una respuesta a las demandas de los ciudadanos, agilizando los mecanismos de dialogo y propiciando incluso, trabajos de coordinación con las Juntas Locales de Seguridad.

...

En otro orden de cuestiones, nos situamos en un **sistema plural de cuerpos policiales** que, en la concurrencia del ejercicio de sus funciones propias, deben poner de manifiesto mecanismos que garanticen una capacidad y eficiencia compartidas y unas actuaciones debidamente coordinadas.

Así, la Policía Local también puede intervenir bajo la condición de Policía Judicial, en funciones de auxilio, por lo que sus despliegues y tareas vienen a coincidir con el trabajo que el Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil o Policías Autonómicas realizan bajo dicha función de auxilio judicial (de hecho, existe un modelo de acuerdo específico del Ministerio del Interior para la incorporación de los distintos municipios a sus estipulaciones). De ahí que los despliegues de sus actividades aconsejen igualmente estar debidamente reglados mediante normas y directrices que redunden en las máximas garantías hacia los contenidos de los derechos y libertades constitucionales de las persona sometidas a la intervención de estos cuerpos policiales.

Esta preocupación por garantizar y proteger tales derechos y libertades, que se entronca en la misión del Defensor del Pueblo Andaluz, viene siendo una constante entre las actuaciones que se desarrollan por esta Institución. Entre esas materias, sin duda, ha ocupado una especial atención los aspectos que inciden en las condiciones en las que prestan el servicios los Cuerpos de Policía local y autonómica.

La Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad establece en su artículo 39 los aspectos que incumben al trabajo de coordinación de las Policías Locales, argumentos que fueron incorporados a la propia Ley andaluza de Coordinación de PP.LL, Ley 13/2011, de 11 de diciembre, donde el apartado f) de su artículo 8º que viene a «Establecer una red de transmisiones que enlazará a todos los servicios de la Policía Local andaluza y un banco de datos relativo a sus funciones, al que podrán tener acceso todos los municipios a través de sistemas informáticos», que entendemos que implican un presupuesto ineludible para cualquier noción de actividad coordinada.

A tal efecto, fue incoada de oficio la **queja 19/2837**, ante la Secretaria General de Espectáculos Públicos, referida a la creación de una red de transmisiones y base de datos para las Policías Locales, donde tras la recepción del preceptivo informe se ha dictada recientemente una Resolución que contiene la siguiente Sugerencia:

*«SUGERENCIA, para que se agilicen los trabajos de preparación de la normativa de coordinación de policías locales prestando especial atención a los sistemas dispuestos de comunicación e información compartida entre estos servicios, en el marco de los objetivos recogidos en el vigente artículo 8 f) de la ley 13/2011 de 11 de diciembre».*

Por último, hacer mención al expediente de queja 19/0503 donde la interesada tenía la intención de interponer una denuncia ante la Policía Local tras un **accidente en la vía pública**, resultando que solo se pueden poner denuncias en Sevilla capital en horario de 9 a 13 (horario laboral) y en una comisaría en concreto. Al respecto, se acaba de recibir informe del Ayuntamiento donde nos confirman que lo indicado por la interesada es la información que se publicita en la página web de la Corporación, añadiendo que *«si por circunstancias que imposibiliten al interesado acudir en el citado intervalo, como regla general no suele existir inconveniente en atenderlo en otro horario siempre que se concierte la cita con anterioridad dado que no siempre hay posibilidad de la presencia de agentes que puedan atender la demanda».*

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

#### 1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

- **Queja 19/1208**, que, dirigida al Ayuntamiento de Guillena relativa la desalojo de la sede del Juzgado de Paz y de la Policía Local.



- **Queja 19/2837**, dirigida a la Secretaria General de Interior y Espectáculos Públicos relativa a la creación de un red de transmisiones y base de datos para las Policías Locales.

## 1.9. Movilidad y Accesibilidad

### 1.9.1. Introducción

Abordamos en este capítulo las cuestiones planteadas a esta Defensoría en el año 2019, que afectan a la **movilidad de las personas, esencial como derecho humano para tener y hacer una vida independiente, evidentemente unido a la accesibilidad universal que implica el compromiso que han de asumir los poderes públicos en la supresión de los obstáculos que dificultan o impiden llevar a cabo una vida en plenitud.**

Siguiendo la tendencia que venimos registrando desde hace varios años, un elevado número de las quejas que se presentan ante esta Defensoría en materia de **movilidad** atañen a la disconformidad de las personas afectadas con **expedientes sancionadores de tráfico** instruidos por los ayuntamientos, a causa de denuncias de la policía local o del personal controlador de las reservas de aparcamiento en vía pública de las denominadas Zona ORA.

Los motivos de disconformidad más habituales suelen estar referidos a supuestos defectos de tramitación del procedimiento que culminan con la imposición de una sanción que se considera no ajustada a derecho por incurrirse en indefensión de la persona denunciada; también, en no pocas ocasiones se aduce la no comisión de la infracción o que no se ha seguido el adecuado procedimiento sancionador al haberse dictado resolución sin haber valorado las alegaciones presentadas.

No obstante, el resultado de estos expedientes de queja es múltiple, como variada es la casuística que se plantea en cada unos de ellos, por lo que algunos no resultan admisibles toda vez que no advertimos las irregularidades que se nos exponen. Otros casos son cerrados por no irregularidad tras recibir los informes municipales.

Si bien la mayoría de las quejas se nos presentan cuando a la persona interesada le ha sido notificada la resolución con la sanción impuesta, en muchas ocasiones la reacción no se produce hasta que el expediente sancionador ha llegado a la vía ejecutiva por impago de la multa, siendo a los organismos municipales de recaudación o los provinciales de Asistencia Económica y Fiscal, a los que en estos casos nos dirigimos en demanda de información.

Pues bien, resulta reseñable que, en el ejercicio correspondiente a 2019, han sido varios los expedientes en los que ha sido ya en la vía ejecutiva del cobro de la sanción cuando, tras nuestra intervención, se han estimado por los organismos competentes los recursos formulados por las personas reclamantes, anulando el procedimiento y dejando sin efecto la sanción impuesta.

También nos hemos visto obligados a formular numerosas Resoluciones sobre el fondo del asunto toda vez que, por parte de los organismos a los que nos dirigimos, o bien no se atienden nuestras peticiones de informe o no se reconocen las irregularidades advertidas tras el examen de la documentación aportada.

Al margen del régimen sancionador, también como cada año, recibimos numerosas quejas relativas a **ordenación del tráfico** en las que se nos trasladan cuestiones muy diversas. Por citar algunas de ellas, se plantean peticiones encaminadas a mejorar la movilidad en vías públicas en beneficio de los peatones, como por ejemplo demandas de peatonalización de calles, denuncia de estacionamientos indebidos, solicitudes de instalación de bolardos, etcétera.

Otros motivos de queja reiterados tienen que ver con la peligrosidad de vías públicas por deficiencias en la señalización viaria, reclamando su mejora o corrección o la demanda de implantación de medidas de calmado del tráfico como badenes reductores, semáforos, de forma que se reduzca la velocidad de los vehículos que transitan por determinadas zonas originando contaminación, accidentes y ruido.

Es en este tipo de actuaciones administrativas relativas a la **ordenación de la movilidad en materia de tráfico** en la que se incardina la **queja 19/2354**, incoada de oficio ante la grave preocupación que nos despiertan los **problemas de seguridad que está originando la proliferación en nuestros espacios públicos peatonales de vehículos eléctricos de uso individual** sin que, hasta el momento, muchos de los municipios



afectados por esta situación hayan impulsado una regulación, mediante Ordenanza Municipal, de las zonas y condiciones en las que pueden transitar estos vehículos que, aunque indudablemente favorecen un desplazamiento rápido y eficaz sin afecciones medioambientales, no deben suponer un detrimento de las condiciones de seguridad y tranquilidad a las que tienen derecho las personas que caminan por nuestros espacios peatonales. Se trata de conjugar los derechos de las personas usuarias de estos vehículos y de los peatones para que todos se vean beneficiados.

Finalmente, la Dirección General de Tráfico ha publicado la **Instrucción transitoria 2019/S-149 TV-108** intentando orientar a los municipios para que sus Ordenanzas, a la hora de **regular la circulación de este tipo de vehículos**, se atengan a una serie de criterios comunes, estableciendo una serie de medidas clarificadoras dirigidas a las personas usuarias de estos vehículos, ayuntamientos y agentes de la autoridad, hasta que se publique la normativa correspondiente que va en la misma línea de lo que se está debatiendo en la Unión Europea.

Como indica la propia Dirección General de Tráfico, la instrucción adelanta la definición prevista para los vehículos de movilidad personal, en la modificación en trámite del Reglamento General de Vehículos con el objetivo de contribuir a la transparencia y a la competencia de los operadores afectados, empezando por las propias personas usuarias actuales y futuras y regula una serie de comportamientos sancionables tales como conducir habiendo consumido alcohol o drogas, el uso del teléfono móvil o de auriculares durante la conducción, circular sin casco de protección, discurrir por aceras y zonas peatonales, etcétera.

Durante este ejercicio de 2020 concluiremos el análisis de las respuestas que nos han hecho llegar los municipios a los que nos hemos dirigido formulando **Sugerencia** para que, en orden a garantizar el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los viarios peatonales, se estudie la procedencia de aprobar o modificar la Ordenanza Municipal de forma **que se regule el uso de los vehículos eléctricos de movilidad personal**. Máxime cuando se cuenta ya con la Instrucción provisional de la Dirección General de Tráfico a la que hemos hecho referencia.

En materia de **aparcamientos de vehículos**, se nos formulan quejas relacionadas con la dificultad de la vecindad para poder aparcar cerca de sus domicilios, en concreto, en las proximidades de los cascos históricos de las ciudades.

Como ciudadanía de pleno derecho, las personas con discapacidad (tanto física como psicosocial) cuentan con los mismos derechos que el resto de la ciudadanía y tienen derecho a una dignidad incuestionable, a la igualdad de trato, a la vida independiente y a la plena participación en la sociedad.

**Las barreras de acceso a la hora de utilizar servicios y bienes ofrecidos a todos son obstáculos importantes para las personas con discapacidad.** Una sociedad sostenible, en la que las personas viven más tiempo en mejores condiciones de salud, debe suponer también mejoras en el diseño de los espacios urbanos y comunes y en la accesibilidad a los bienes y servicios disponibles, así como igualdad de acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a fin de mejorar la calidad de vida de estas personas y prevenir la exclusión social.

**Existe una estrecha relación entre movilidad, discapacidad e inclusión social**, en particular con respecto a la libertad y acceso a la comunicación, la libertad de movimiento en todos los ámbitos de la vida y el acceso a los servicios, por lo que es una obligación de los poderes públicos promover su plena participación en todas las facetas de la sociedad.

Así pues en el apartado de **discapacidad en materia de movilidad**, con independencia de que nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etc.,

especial mención hemos de hacer sobre una controversia que se ha planteado en una concreta ciudad pero que saca a la luz una cuestión de índole general y es la relativa a la posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas, concluyéndose que hay razones de seguridad que desaconsejan el uso de los carriles-bici por parte de personas con

Existe una estrecha  
relación entre  
movilidad, discapacidad  
e inclusión social



movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

Como suele ser habitual, las quejas en materia de **transporte público** vienen referidas a la carencia de un transporte público de viajeros adecuado en determinadas zonas, solicitándose por las personas afectadas el aumento de la frecuencia horaria, la mejora de la prestación del servicio e incluso su implantación cuando no existe.

En relación con esta concreta cuestión, en el presente ejercicio hemos incoado tres quejas de oficio: sobre la demanda de mejora en la frecuencia y horarios de la línea 21 de la Empresa Municipal de Transportes de Málaga; sobre la escasa frecuencia y capacidad del transporte público en autobús en la barriada Río San Pedro de Puerto Real y por último, siguiendo anteriores iniciativas similares respecto a otros centros penitenciarios, hemos llevado a cabo la apertura de queja de oficio en orden a que los familiares de las personas internas en el Centro Penitenciario Málaga II, ubicado en el término municipal de Archidona, puedan disponer de un transporte público adecuado que permita su acceso al mismo de forma que puedan visitarlas, propiciando su reinserción y evitando su desarraigo.

La problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas o disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos, cuando no derivadas del deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de estas ayudas técnicas.

En relación con esta cuestión, pero concretada al **servicio público del taxi**, hemos incoado de oficio queja debido a la existencia de problemas para que las personas con discapacidad puedan disponer de taxis adaptados en la ciudad de Cádiz.

Por su singularidad, no queremos dejar de citar una queja tramitada a instancia de una organización de consumidores y usuarios relativa a la carencia de personal especializado expendedor de carburante en las estaciones de servicio para los vehículos de personas conductoras con movilidad reducida, considerándolo como una infracción a la nueva Ley andaluza de personas con discapacidad.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan los problemas que se derivan de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas que dan lugar a que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, planteen la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal.

Así, se nos hacen llegar numerosas quejas por la existencia de **barreras en los itinerarios peatonales**, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como en oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, edificios e instalaciones de ocio, o para el acceso a estaciones de ferrocarril.

## 1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.9.2.1. Movilidad

#### 1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico

En este apartado se aprecia un notable incremento de las cuestiones planteadas, lo que ha motivado a su vez un aumento de las resoluciones emitidas. Pero centrándonos en aspectos concretos, se han planteado asuntos tales como problemas de inseguridad vial en determinadas vías o rotondas; errores de señalización vial tanto vertical como horizontal; calles en las que estando prohibido el aparcamiento, por parte de la policía local se toleran constantes infracciones; desconexión vial entre barriadas de la misma localidad; tránsito no ordenado de ciclistas por zonas peatonales; inseguridad en accesos a centro educativo, demandas de peatonalización, etcétera.

En la queja 16/6368 se denunciaba que una persona, por su cuenta y riesgo, había pintado de amarillo una parte del viario para reservarse un aparcamiento sin que, por parte municipal, se adoptaran medidas efectivas para evitarlo. Ello nos llevó a tener que formular **Recomendación** al Ayuntamiento de Huétor



Vega de que, siendo evidente que no es posible permitir que sean los particulares los que determinen la señalización viaria en la calzada, con carácter urgente se realizaran las actuaciones precisas para que la señalización irregularmente pintada en la calzada fuera eliminada incoándose, en caso contrario, al infractor el correspondiente expediente sancionador.

Por las actuaciones practicadas en el expediente pudimos conocer que en el asunto en cuestión subyacía un problema de conflictividad vecinal entre dos familias. Atendiendo a esta Resolución, el Ayuntamiento nos comunicó las actuaciones llevadas a cabo por el Juzgado de Paz en acto de conciliación que habían determinado que, finalmente, el vecindario discrepante se había comprometido a mantener el más alto nivel de paz y tranquilidad vecinal y que, en caso de surgir nuevas controversias, acudirían nuevamente a la mediación del citado Juzgado. Estimando que la intervención referida había contribuido de forma positiva a la solución del problema y que había sido **aceptada** en términos generales nuestra Resolución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También se denunciaba una posible señalización irregular, en este caso de zona de carga y descarga, en la **queja 16/6369**. Tras diversas actuaciones, recomendamos al Ayuntamiento de Cortes de la Frontera que aclarara si se había procedido a la debida señalización viaria de la zona en cuestión y, asimismo, si se habían llevado a cabo actuaciones encaminadas a la investigación de una posible privatización de terrenos comunales y, de ser así, a la recuperación de los mismos. En caso negativo, pedimos conocer las causas que hubieran determinado que no se actuara en el sentido antes indicado.

Con fecha 3 de enero de 2020, recibimos escrito de la Alcaldía, comunicando que se había señalado adecuadamente una plaza de carga y descarga con lo que esperaba que quedarán solucionados los problemas existentes.

En la queja 16/2890 se nos trasladaba la inquietud vecinal ante un proyecto de remodelación viaria, iniciativa del Ayuntamiento de Andújar. Ante el persistente silencio municipal a nuestras reiteradas peticiones de informe, formulamos **Recomendación** para que, por parte del Ayuntamiento, se emitiera una respuesta expresa a las alegaciones de la asociación de vecinos respecto a esta ordenación viaria, indicando en caso contrario las razones por las que no se estimaba procedente su toma en consideración y las medidas previstas para que, a resultas de esta remodelación del viario, no se ocasionaran perjuicios y molestias a las personas residentes en otras calles de la localidad que pudieran resultar afectadas.

Pasado un año aproximadamente de la remisión de la anterior Resolución y unos dos meses desde que comunicamos al Ayuntamiento la inclusión de este expediente en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía a causa de su falta de respuesta, se nos indicaba por parte de esa Alcaldía que consideraba respondida nuestra petición de informe y posterior Resolución al haberse informado de la remodelación de la calle Lope de Vega con ocasión del expediente de **queja 14/6071**.

Aclaremos a la Alcaldía que el objeto del presente expediente de queja era la reclamación del vecindario de otras calles de ese municipio disconformes con las molestias que, para ellos, ocasionaba dicha remodelación y pretendíamos que pudieran obtener una respuesta expresa al escrito de alegaciones formulado por la asociación de vecinos respecto a esta ordenación viaria. Consideramos que esta Recomendación seguía sin ser atendida por parte municipal, por lo que nos ratificamos en la inclusión de este expediente de queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Igualmente nos hemos visto obligados a incluir en este Informe Anual la queja 18/0879, en la que la persona reclamante nos exponía la imposibilidad frecuente de poder salir de su garaje debido a aparcamientos indebidos de conductores desaprensivos. Formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Sevilla para que se adoptaran las medidas que fueran necesarias a fin de evitar el aparcamiento indebido de vehículos, bien sea mediante la instalación de bolardos, como demandaba el afectado, o mediante otra señalización que se estimara adecuada con tal finalidad.

Se contestó por parte municipal a nuestra Recomendación desatendiendo de forma argumentada la misma. Entendemos que se explican las causas que impiden acceder a la pretensión de la parte interesada de que sean instalados bolardos en la calle donde tiene su garaje, aunque no se da cuenta de ninguna otra medida o señalización que, atendiendo a nuestra Recomendación, permita evitar el aparcamiento indebido de vehículos en dicha calle, que es lo que origina las continuas molestias y perjuicios que sufre.



Por ello, hemos incluido la queja en este Informe Anual, por no haber sido atendida en su totalidad la Resolución formulada.

En la queja 18/4277, se nos exponía la consideración de que, en el Paseo Rey Juan Carlos de Sevilla, se producía un tránsito desordenado de ciclistas por las zonas peatonales y que, a causa de ello, se registraban frecuentes situaciones de inseguridad para los peatones. Hemos formulado **Recomendación** al Ayuntamiento para que la reclamación sea atendida informando de las medidas y señalización que, en su caso, se haya efectuado o se tenga previsto instalar a tal efecto. Daremos cuenta en el próximo Informe Anual de la respuesta que, finalmente, nos haga llegar el Ayuntamiento de Sevilla.

La demanda de mejora de señalización vial en una vía urbana muy transitada de Bailén motivó la queja 18/5833 en la que **recomendamos** al Ayuntamiento que se diera respuesta a la mayor brevedad posible a la solicitud de la persona reclamante, señalando si comparte que la calle en cuestión necesita implementar medidas para mejorar su seguridad vial, mejorar su estado de limpieza y subsanar su carencia parcial de acerado y, de ser así, nos indique las medidas previstas y el plazo aproximado en que podrán acometerse. Tras trasladar posteriores alegaciones en las que se reiteraba la necesidad de adoptar las medidas expuestas para mejorar la situación de esta calle, nos encontramos a la espera de respuesta municipal.

Asimismo, en lo que se refiere a ordenación del tráfico, hemos formulado **Recomendación** al Ayuntamiento de Mairena del Alcor en la queja 19/0750 en la que se demanda la instalación de elementos reductores de velocidad por la peligrosidad vial que se registra en una calle determinada del municipio. Nuestra Recomendación lo ha sido en el sentido de que se emita un pronunciamiento expreso y sin demoras acerca de la petición formulada de colocación de elementos reductores de la velocidad en la calle en cuestión señalando si se accede a ello o, de no ser así, indicando las causas por las que no se estime procedente. También nos encontramos, a la fecha de cierre de este Informe Anual, a la espera de respuesta municipal.

Por otra parte, se han resuelto favorablemente varias **quejas relativas al silencio de las Administraciones municipales competentes en materia de tráfico**. Así ocurrió en la queja 18/5983, en la que se solicitaba información acerca de una reserva de aparcamiento; en la queja 19/2228, ante la ausencia de respuesta a una solicitud de prohibición de estacionamiento en acera situada frente a garaje; en la queja 19/2977, sobre solicitud de eliminación de pasos de peatones elevados en rutas de transporte público, etcétera.

Sin embargo, no hemos obtenido un resultado positivo en dos quejas relativas a silencio municipal en materia de tráfico y transportes. Así, en la queja 17/4000, se denunciaba el silencio del Ayuntamiento de Utrera ante una solicitud de licencia de vado. El caso es que, tras numerosas actuaciones, ya en el año 2019, formulamos **Recomendación** para que el Ayuntamiento aclarase si, una vez aprobado y entrado en vigor el Proyecto denominado "Definición de las reservas legales de aparcamiento en distintos sectores y áreas del PGOU", ello conllevaría la posibilidad de otorgar la licencia de vado pretendida por la persona reclamante. En caso positivo, también interesábamos que se aclarara el plazo aproximado en que se estimaba que comenzaría la vigencia de dicho Proyecto. El Ayuntamiento de Utrera no ha dado respuesta alguna a esta Resolución, lo que nos obliga a dar cuenta de ello en este Informe Anual.

**"Resuelto favorablemente  
varias quejas relativas  
al silencio de las  
Administraciones municipales  
en materia de tráfico"**

Similar situación a la anterior ha acaecido con ocasión de la tramitación del expediente de queja 18/0604 planteada por el silencio del Ayuntamiento de Ronda ante la solicitud de implantación de un tren turístico en esa población. Ese mismo silencio que afectaba al reclamante afectó a nuestras peticiones de informe al Ayuntamiento, pese que a que formulamos Recordatorio y Recomendación para que se emitiera la respuesta expresa que resultara procedente. Por tanto, nos hemos visto obligados a dar cuenta de esta ausencia de colaboración municipal en este Informe Anual.

Por último, debemos informar de la queja 17/6620 en la que la persona reclamante nos exponía que solicitó al Ayuntamiento de Villamartín que se diera solución al estado actual de abandono y deterioro en el que se encuentran las instalaciones de una pista de educación vial ubicada en esa localidad. Pese



a nuestra Resolución, el Ayuntamiento no nos ha respondido, por lo que debemos informar de esta total ausencia de colaboración municipal a las funciones que desarrolla esta Institución.

#### 1.9.2.1.2. Régimen sancionador

Este año han sido numerosos los expedientes de queja, 24 casos, que han sido resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, anulándose las resoluciones sancionadoras que les afectaban o, al menos, emitiendo una resolución expresa ante las alegaciones o recursos formulados. Este elevado número nos impide realizar una reseña individual de cada uno de estos casos, por lo que solamente haremos mención a uno de ellos, que nos ha parecido especialmente relevante, y a aquellos en los que hemos emitido una resolución durante la tramitación de la queja.

En la **queja 19/4220**, la persona afectada, en síntesis, nos planteaba que había recibido 19 multas del Ayuntamiento de Granada por una misma infracción de tráfico, consistente en circular por zona peatonal con dirección a Carrera del Darro. Había presentado alegaciones adjuntando como medio de prueba fundamental una autorización municipal de acceso, pero no se había tenido en cuenta la misma.

Tras nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Granada nos manifestó que efectivamente la reclamante contaba con autorización para acceder al barrio del Albayzin, pero no a través de la Carrera del Darro ya que se trataba de autorizaciones independientes.

La afectada formuló alegaciones al informe municipal exponiendo, en síntesis, que el texto de la autorización municipal de que disponía le había inducido al error de acceder a través de la Carrera del Darro. A raíz de las apreciaciones que expusimos al Ayuntamiento de Granada, éste nos dio cuenta de la resolución dictada en la que se disponía la anulación de los expedientes sancionadores de tráfico que afectaban a la interesada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Sin embargo, en la queja 18/4265, por disconformidad con sanción de tráfico manifestando la persona reclamante que el vehículo con el que se indicaba que se había incurrido en la infracción denunciada nunca había estado en el municipio, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Valencia de la Concepción con objeto de que, mediante los trámites legales que procedieran, fuera anulada la resolución dictada, retrotrayendo las actuaciones en el procedimiento sancionador, acordando la apertura de un nuevo periodo de valoración de las pruebas y documentación existente, y dictando, tras su práctica y el resto de las actuaciones necesarias, la resolución que resultara procedente.

Expresábamos que, en caso contrario, no se estaría reconociendo el derecho a la presunción de inocencia de la entidad propietaria del vehículo habida cuenta de que no se da opción a la posibilidad de que se cuestione, aportando las pruebas de que disponga, el valor probatorio con que cuentan las denuncias de los Agentes de la Autoridad.

Aunque comunicamos al Ayuntamiento la inclusión de este expediente de queja en este Informe Anual, ya en 2020 hemos recibido comunicación municipal mostrando su disposición favorable a aceptar las pretensiones de la entidad afectada, a la que se ha dirigido escrito explicando la manera en que debe proceder para poder anular la sanción impuesta.

En la queja 18/0491, la persona afectada nos decía que no se había respetado por el Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación su derecho a obtener una resolución expresa de los recursos formulados. Tras nuestra petición de informe, se nos explicó, por parte municipal, que son numerosos los expedientes sancionadores en materia de tráfico que se tramitan por lo que, debido a circunstancias incidentales, era 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 existía la figura del silencio, en este caso negativo, para que el ciudadano pudiera, si no está conforme, acudir a la vía contencioso-administrativa. Por último, se aludía a la gravedad de la infracción que dio origen a este expediente sancionador.

Acudiendo a la regulación procedimental vigente y al debido respeto a los derechos reconocidos a las personas interesadas, formulamos **Recomendación** concretada en la necesidad de que fuera dictada la resolución motivada que resultara procedente ante el recurso de reposición formulado en su día. El Ayuntamiento contestó a nuestra Recomendación discrepando de forma argumentada con ella, pero



entendimos que lo expuesto no desvirtuaba en modo alguno nuestra Resolución por lo que, ante la discrepancia técnico-jurídica apreciada, damos cuenta de ello en este Informe Anual.

También hemos apreciado una discrepancia técnica de este tenor en la queja 19/1163 por parte del Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación Provincial de Sevilla al que formulamos Recordatorio del deber legal de observar el artículo 103 de la Constitución Española, que obliga a la Administración a actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho de forma que queden excluidas situaciones de indefensión en el curso de la tramitación de procedimientos sancionadores de tráfico.

Así mismo el artículo 90.1 del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos y Seguridad Vial dispone que, en ausencia de dirección electrónica vial y de indicación expresa de un domicilio para el procedimiento, la notificación de las denuncias se practicará en el domicilio que figure en los registros del organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico.

Por ello, recomendábamos que, dado que cabe estimar como defectuosa e inválida la notificación de la denuncia practicada en el procedimiento sancionador que nos ocupa, se procediera, previos trámites legales preceptivos, a la anulación de la resolución sancionadora dictada y a la devolución de la cantidad indebidamente embargada a la empresa titular del vehículo.

En la respuesta que se nos remitió, se nos trasladaron diversas reflexiones justificativas de la no aceptación de la Resolución dictada que, en síntesis, se centraban en que admitir nuestra **Recomendación** implicaría un procedimiento de revisión de oficio con informe favorable del Consejo Consultivo, que la entidad afectada no se había encontrado en una situación de indefensión a tenor de la jurisprudencia existente y se defendía la válida práctica de la notificación al aceptarla una persona sin rechazarla vulnerando el deber de colaboración con la administración, etcétera. En definitiva, de forma argumentada, se expresaba una discrepancia técnica con nuestra Recomendación, lo que determinó la inclusión de esta queja en este Informe Anual.

En la queja 16/1103, la persona reclamante ha venido siempre mostrando su discrepancia con un expediente sancionador que le fue incoado por el Ayuntamiento de Sevilla por entender que el vehículo de su propiedad se encontraba estacionado en zona privada y, en consecuencia, ajena a las competencias de la policía local. Aducía también que, con motivo de la retirada del vehículo por la grúa municipal, se le había ocasionado diversos daños cuya indemnización reclamaba.

Lo cierto es que, tras numerosas gestiones y a la vista de los informes emitidos, finalmente se determinó que sí era procedente la intervención de la policía local en dicho lugar, aunque la persona afectada siga discrepando con ello pero, en cuanto al problema de los daños, formulamos **Recomendación** con objeto de que, por parte de la Alcaldía se dieran las instrucciones oportunas para que el Departamento Municipal que corresponda dicte la resolución administrativa que proceda del recurso potestativo de reposición presentado por la persona reclamante derivado del expediente de Responsabilidad Patrimonial de la Administración por daños en el vehículo o, en su defecto, la comunicación motivada de silencio administrativo que ponga fin a la vía administrativa. Recientemente nos ha llegado la preceptiva respuesta municipal que próximamente será objeto de la pertinente valoración.

También por problemas derivados de daños en vehículos tras traslado de la grúa municipal hemos tramitado el expediente de queja 16/0794, en el que hemos recordado al Ayuntamiento de Marbella el deber legal de observar los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que establece que los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley.

En virtud de ello, hemos formulado **Recomendación** para que sea incoado el expediente de responsabilidad patrimonial que, por los posibles daños causados al vehículo durante el traslado de la grúa municipal, ha venido siendo reiteradamente solicitado por la persona afectada y por esta Institución. Nos encontramos a la espera de la preceptiva respuesta municipal.



Por su parte, en la queja 17/1749 se reclamaba que, cuando la persona afectada fue objeto de denuncia por un agente de la policía local, no recibió notificación alguna señalándole que ya la recibiría en su domicilio, pero lo cierto es que ello no ocurrió, impidiéndole abonar la sanción de forma voluntaria con el descuento correspondiente. Dado que el Ayuntamiento de Almería no atendía nuestras peticiones de informe, le formulamos **Recomendación** para que fueran realizadas cuantas actuaciones sean necesarias para que, sin nuevas demoras, se aclaren los trámites realizados en el expediente sancionador que afectó al reclamante, aclarando las circunstancias por las que la denuncia no le fue notificada en el acto.

En la respuesta que se nos remitió se explicaban las circunstancias del caso, señalando que, en el boletín de denuncia, consta la expresión de que el reclamante quedó enterado de la denuncia, por lo que se considera que quedó notificado en el acto y ello obvió la necesidad de notificársela por correo. Ello determinó que el afectado pagara voluntariamente la sanción impuesta de 200 euros. Se añadía que, debido a este pago voluntario y a lo dispuesto en el artículo 94 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, el procedimiento quedó concluido sin necesidad de dictar resolución expresa.

Sin embargo, debido a las circunstancias en las que se produce la notificación al no entregarse al afectado documento alguno durante la formulación de la denuncia, lo cierto es que éste no pudo disfrutar de la reducción de 50% de la sanción o, en su caso, formular alegaciones, que es lo que motivaba su queja.

Por ello, hemos reiterado nuestra Resolución al Ayuntamiento interesando que se nos exponga si se reconoce el perjuicio causado al reclamante y, en tal caso, si al menos, debido al pago voluntario de la sanción, se le va a reconocer su derecho a la reducción del 50% del importe de la misma. En este momento nos encontramos a la espera de nueva respuesta municipal.

#### 1.9.2.1.3. Aparcamientos

En este apartado hemos recibido pocas reclamaciones, aunque podemos citar el caso de una persona funcionaria que se quejaba de que se le prohibía dejar su bicicleta en el interior de una Delegación Territorial, queja que cerramos al no advertir irregularidad y estamos tramitando otras quejas referidas a las dificultades vecinales para poder estacionar en el casco histórico de Málaga o a la prohibición de estacionamiento de autocaravanas en la playa de El Palmar.

Sí creemos reseñable la queja 18/1257 en la que se denunciaba la ausencia de desarrollo por parte del Ayuntamiento de la Ordenanza municipal para la obtención de la tarjeta de aparcamiento en zona de estacionamiento regulado en superficie con el consiguiente perjuicio que, a juicio de la persona interesada, ello ocasiona a comerciantes y trabajadores.

En la respuesta de la Delegación de Movilidad se nos exponía que, dados los datos de las plazas en explotación y las plazas de residentes que cubren las previstas en el pliego de condiciones, no se aconseja técnicamente el desarrollo de la determinación de los distintivos de los denominados grupos homogéneos, al no disponerse de plazas para poder atender sus peticiones.

Tras recibir alegaciones sobre este posicionamiento municipal, formulamos **Recomendación** para que se dieran a conocer los datos de las plazas en explotación y las plazas de residentes que cubren las previstas en el pliego de condiciones de la zona azul. Ello por cuanto, según el Ayuntamiento, son precisamente tales datos los que desaconsejan el desarrollo de la determinación de los distintivos de los denominados grupos homogéneos (como personas trabajadoras o autónomas), que era una de las medidas previstas en la "Ordenanza municipal para la obtención de tarjeta de aparcamiento en zona de estacionamiento regulado en superficie". Medida cuya aplicación ahora se descarta al no disponerse de plazas, según tales datos, para poder atender las peticiones en tal sentido.

Considerábamos necesaria una aclaración al respecto ya que las previsiones de la Ordenanza despertaron, en su día, las lógicas expectativas del personal afectado por la imposibilidad de estacionar en determinadas zonas de la ciudad en las que se encuentran sus centros de trabajo.

Para aclarar el posicionamiento municipal sobre nuestra Resolución, se nos ha remitido informe del Servicio de Proyectos y Obras en el que se señala, en síntesis, que el estudio económico que obra en el expediente de contratación del servicio público de estacionamiento regulado en superficie se basa en un máximo de 4400 plazas para conseguir un equilibrio económico-financiero durante la gestión del contrato,



resultando que, tras cinco años desde la concesión del servicio, el número de residentes aforados en 2019 es de 4848, por lo que dado este incremento de más del 10% sobre el máximo previsto, no es posible atender nuevas demandas como la que se formulaba.

Así las cosas, al haberse aclarado, siguiendo nuestra Recomendación, los datos de las plazas en explotación y las plazas de residentes que cubren las previstas en el pliego de condiciones de la zona azul, que desaconsejan el desarrollo de la determinación de los distintivos de los denominados grupos homogéneos, entendemos que ha sido **aceptada** nuestra Resolución aunque lamentablemente ello suponga que no se haya podido ver atendida esta demanda particular al respecto.

#### 1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

En esta materia es variada la casuística y, al margen de las quejas de oficio iniciadas a las que hemos hecho mención en nuestra introducción, debe resaltarse que no pocas de las **quejas** recibidas vienen **referidas a carencias o deficiencias en la prestación del servicio público de viajeros entre núcleos de población distantes de los cascos urbanos o entre distintas poblaciones**. Nuestra intervención se centra en demandar la solución de estas carencias siempre que ello sea posible.

En este ejercicio hemos concluido la dilatada tramitación de la **queja 16/3290** en la que se demandaba la mejora de las conexiones del núcleo de población de Balerma del municipio de El Ejido. En una primera respuesta municipal se ofrecía abundante información acerca de las características geográficas del municipio, la estructura básica de su servicio de transporte colectivo de viajeros con líneas urbanas e interurbanas y se aclaraban los servicios específicos del núcleo de Balerma, subrayando el escaso número de viajeros por expedición y la escasa acogida que tuvo la ampliación de servicios efectuada durante el pasado verano de 2015.

Por ello, se concluía, en síntesis, que el futuro del servicio al núcleo de Balerma pasaba por mejorar la intermodalidad entre autobuses urbanos y metropolitanos y por la aprobación del Plan de Transporte Metropolitano de Almería, entonces en redacción.

Posteriormente se nos daba cuenta de las diversas alternativas que se estaban barajando para atender la principal demanda que no es otra que la total carencia de servicio de transporte público al núcleo de Balerma durante los sábados, domingos y festivos, impidiendo cualquier posible intermodalidad con otras líneas del municipio.

Por ello, interesamos que se nos mantuviera informados del posible acuerdo a alcanzar, a fin de saber si el problema de ausencia de transporte público que afecta al núcleo de Balerma podría también quedar resuelto los domingos y festivos en parecidos términos a la solución alcanzada para los sábados que se nos anunciaba.

Finalmente, el Ayuntamiento de El Ejido nos anunció que el servicio de Transporte Urbano Colectivo de Viajeros para el núcleo de Balerma se iniciaría el 1 de marzo de 2019, con los horarios y frecuencia que se indicaban en cuadro adjunto, tras el concurso público correspondiente.

En la **queja 18/6688**, se demandaba una reducción del precio del autobús urbano de La Rinconada para las personas con discapacidad. El Ayuntamiento, tras exponer diversas consideraciones, señalaba que se mantuvo conversación telefónica con la persona interesada en la que se le indicó que se tenía previsto proponer una modificación de las Ordenanzas Fiscales del año 2020 para que las personas con discapacidad tengan un precio del billete similar al de las personas mayores de 65 años, con lo que entendemos que, aunque parcialmente, se resolvió positivamente la petición formulada.

También, en esta cuestión tarifaria, hemos tramitado la **queja 19/6067**, en la que se nos indicaba haber solicitado la Tarjeta Solidaria de TUSAM, adscrita al Ayuntamiento de Sevilla, a través de su página web, adjuntando los documentos que solicitaban y dando autorización para que accedieran a sus datos personales en las distintas Administraciones Públicas. El caso es que se estaba demorando la resolución acerca de esta solicitud, con el consiguiente perjuicio para la persona afectada.

Tras nuestra petición de informe, TUSAM nos indicó de los antecedentes del problema y expuso que la persona interesada ya tenía en su poder y en uso la tarjeta solidaria. Consecuentemente, habiendo quedado resuelto el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.



Hay que destacar la prolongada tramitación del expediente de queja 16/1510 en la que un AMPA de un Centro Educativo de Granada planteaba su disconformidad con la ubicación cercana al mismo de una parada de autobús en la que se estacionaban autobuses de forma continuada generando contaminación acústica y ambiental, con el consiguiente perjuicio para el desarrollo de la actividad escolar.

Tras diversas actuaciones, hemos formulado al Ayuntamiento de Granada Recordatorio del deber legal de observar el contenido del artículo 25.2. b), d) y g) de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que determinan que el municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, entre otras en materia de medio ambiente urbano, protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica en las zonas urbanas, infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad, así como tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad y transporte colectivo urbano. Competencias todas ellas que, de alguna manera, afectan al problema que motiva esta reclamación.

Asimismo, **recomendábamos** que se realizaran cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de que, tras los años transcurridos, y en caso de confirmarse la procedencia y necesidad del traslado de las paradas en cuestión, se acuerde la nueva ubicación que resulte más idónea para los intereses generales y que su traslado sea efectuado sin nuevas demoras, evitando así los problemas de ruido, contaminación y molestias que la situación supone para la comunidad educativa del Centro Escolar.

Nos encontramos a la espera de que se nos facilite información acerca de los avances que se registren en el traslado de las paradas de las líneas de transporte metropolitano de la calle en cuestión, exponiendo el plazo aproximado en que podría culminarse dicha actuación, para poder constatar que este asunto ha quedado solucionado.

También hemos recibido reclamaciones, en tramitación en la actualidad, relativas al **Servicio del Taxi**, en las que se acusaba a las Administraciones competentes de pasividad ante presuntas infracciones de las plataformas Uber y Cabify y hemos iniciado una actuación de oficio, la **queja 19/3710** por los problemas que, al parecer, afectan a las personas con discapacidad para poder disponer de vehículos autotaxi adaptados en la ciudad de Cádiz. Del resultado de nuestra intervención daremos cuenta en su momento.

En la queja 18/1849, hemos tenido que formular **Resolución** al Ayuntamiento de La Algaba. El problema que se nos trasladaba era la ausencia de información municipal sobre la prestación del servicio de taxi en horario nocturno en dicha población. Hemos remitido Recomendación consistente en la necesidad de dar respuesta a la mayor brevedad posible acerca del funcionamiento del servicio del taxi en horario nocturno en esta localidad.

### 1.9.2.2. Accesibilidad

#### 1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

Tramitamos la **queja 19/1540** motivada por la solicitud de la persona reclamante al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que fuera instalada una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida en las cercanías de su domicilio. Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento nos comunicó que se había establecido una plaza de aparcamiento de estas características en la confluencia entre las calles Río Guadalete y Río Guadaira. De acuerdo con ello, habiendo accedido el Ayuntamiento a lo solicitado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 18/3326**, se planteaba por una Asociación de Personas con Discapacidad el problema derivado de la ocupación indebida de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida. Se estimaba que el Ayuntamiento estaba actuando de forma pasiva ante esta situación irregular y abusiva.

En el curso de nuestras actuaciones, formulamos **Recomendación** en orden a que, por parte del Ayuntamiento, se emitiera respuesta expresa al escrito de la Asociación reclamante, indicando las actuaciones que se tuvieran previstas para impedir y sancionar el uso inadecuado de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida de forma que puedan ser utilizadas por las personas que realmente las necesitan.



Añadíamos que, de esta forma, se cumplirían las expectativas de la Asociación que llevaba esperando legítimamente bastante tiempo que dicho Ayuntamiento ejerza las competencias que le corresponden en materia de ordenación del tráfico para hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida a la hora de que las plazas de aparcamiento reservadas no se vean ocupadas por personas desaprensivas.

En la respuesta municipal se nos indicó que, por parte de la Concejalía Delegada, se instó a la Policía Local a realizar un control periódico del adecuado uso de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad preferentemente en las horas en que el personal de la Asociación abre sus instalaciones, añadiendo que ello conllevó la imposición de 98 sanciones por este tipo de infracciones en los años 2018 y 2019.

No obstante, por parte de la Policía Local se insistía en la conveniencia de denunciar de forma voluntaria e inmediata estas infracciones para reforzar la eficacia de la vigilancia periódica que se seguía efectuando.

Entendimos que esta respuesta suponía la plena aceptación de la Resolución formulada y que permitirá dar una solución adecuada al problema que motivó esta reclamación.

Por último, en este apartado, consideramos reseñable la queja 19/3803 en la que se nos exponía que se había presentado una queja ante el Ayuntamiento de Málaga debido a que la persona afectada se veía continuamente recriminada por transitar con la silla de ruedas de su suegra por los carriles-bici aceras. Pretendía que el Ayuntamiento le aclarara si se puede o no usar dichos carriles por las personas usuarias de sillas de ruedas.

Tras interesar al Ayuntamiento de Málaga una respuesta expresa a la cuestión planteada, se nos expusieron de forma pormenorizada las razones de seguridad que desaconsejan, según los informes de los técnicos municipales, el uso de los carriles-bici por parte de personas con discapacidad usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

#### 1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

La **carencia de autobuses adaptados** que, según la persona reclamante que sufre tetraplejia, afectaba a la empresa concesionaria del servicio público de viajeros por carretera que comunica el municipio de Yunquera, motivó la presentación de la **queja 18/6694**.

Tras solicitar informe a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de Málaga, se nos indicó que la empresa se atenía a la normativa de accesibilidad aplicable en cuanto al número de vehículos adaptados añadiendo que, no obstante, dicha empresa había mostrado su disposición a facilitar al afectado sus desplazamientos en un vehículo que cumple los requisitos de accesibilidad, mediante comunicación previa por su parte.

Así las cosas, estimando que, hasta que no se consiga la total accesibilidad de la flota de vehículos de la empresa concesionaria, la medida adoptada permite solucionar el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Tramitamos de oficio la **queja 18/1731** ante el Ayuntamiento de Torremolinos debido a los retrasos que se apreciaban en la instalación de un **ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera** en dicha localidad.

**“Un ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera”**

Interesándonos sobre las causas de este retraso, solicitamos información a Renfe Operadora y formulamos Sugerencia al Ayuntamiento de Torremolinos para que, con objeto de evitar posibles controversias que con frecuencia surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la Delegación Municipal que correspondiera, se mantuviera una línea de información y colaboración recíproca con Renfe Operadora que permitiera, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre las partes haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

El Ayuntamiento aceptó nuestra Sugerencia y nos manifestó que colaboraba con RENFE para solucionar el problema de accesibilidad de la estación. Por ello, cerramos con el Ayuntamiento y continuamos



actuaciones con Renfe Operadora para saber cuándo comenzarían las obras de eliminación de barreras en esta infraestructura.

Posteriormente conocimos que se habían adjudicado las obras para la reforma integral de la estación con un plazo de ejecución de 18 meses y que estas obras supondrían igualmente la plena accesibilidad de sus instalaciones. Consecuentemente, estando en vías de solución este problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

La persona reclamante en la **queja 17/4108** nos exponía que había formulado petición al Ayuntamiento de Estepona a fin de que fueran adaptados los vehículos y las paradas de los autobuses urbanos de las líneas 1 y 2 de esa localidad con objeto de que puedan ser utilizados por **usuarios de sillas de ruedas eléctricas**, como ocurría en el caso de su hijo que, al disponer de una silla de estas últimas características, no podía acceder al transporte urbano.

El Ayuntamiento de Estepona en su respuesta nos señaló que los autobuses de la empresa concesionaria tenían incorporadas rampas manuales traseras para acceso en silla de ruedas. En cuanto a la adaptación de las paradas se indicaba que ya se contaba con informe favorable para la adaptación de la parada en el Centro de Salud La Lobilla y, en cuanto el resto de las paradas, se propondría su adaptación en el caso de que no cumplan con los requisitos exigidos por la normativa aplicable.

En relación con este informe, la persona interesada alegó, en síntesis, que no todas las paradas estaban adaptadas y que muchas de las rampas del viario no se adecuaban para su uso con sillas de ruedas eléctricas.

De acuerdo con ello, -como quiera que, por parte de los Servicios Técnicos Municipales, se señalaba, en anterior informe, que se tenía previsto evaluar el resto de paradas de las líneas 1 y 2 del Servicio Colectivo Urbano y se propondría, en su caso, su adaptación a las determinaciones del Decreto que las regulamos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento para conocer el resultado de la evaluación anunciada y, en base al mismo, de las previsiones temporales para la debida adaptación de aquellas paradas que presenten deficiencias para su uso por personas con discapacidad.

En su última comunicación, el Ayuntamiento informó en el sentido de que se estaba elaborando un estudio de las paradas de autobuses a fin de poder llevar a cabo obras de adaptación en ellas mediante el correspondiente programa de actuación, estando previsto el comienzo de las obras en el transcurso del segundo trimestre de 2019. Así las cosas, estimando que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución a la vista de las obras anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Relacionada con los continuos problemas de funcionamiento que afectaban, a juicio de la persona interesada que presentaba una discapacidad del 94%, a las **plataformas elevadoras de los transportes urbanos de Granada**, tramitamos la **queja 18/5832**.

La empresa concesionaria argumentó, en síntesis, que disponía de todos los recursos posibles para tratar de minimizar las incidencias con las rampas con revisiones periódicas internas y otras que lleva a cabo el Ayuntamiento de Granada. Añadía que, al conocer las circunstancias especiales que le afectaban al estar realizando un curso, el Departamento de Calidad le comunicó un teléfono para dar cuenta de manera rápida de cualquier incidencia con las rampas y disponer de un servicio de taxi en tal caso.

De acuerdo con esta respuesta, aunque efectivamente cualquier incidencia de este tipo da lugar a múltiples perjuicios y molestias a las personas con discapacidad que puedan verse afectadas, lo cierto es que la empresa concesionaria parecía encontrarse sensibilizada ante estos problemas y, en la medida de sus posibilidades, impulsaba medidas para evitarlo o paliarlo.

Así las cosas, esperando que los reiterados problemas de incidencias de las rampas de acceso al autobús que motivaron la queja se hubieran visto solucionados o, al menos, reducidos de forma notable, concluimos nuestras actuaciones.

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

En esta materia han sido varias las quejas que han sido resueltas satisfactoriamente, bien sea tras nuestra petición de informe o tras dictar alguna resolución a la Corporación Municipal afectada. Pasamos a mencionar estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales



muestran una sensibilidad más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general y están dispuestas a adoptar medidas para eliminarlos, aunque en algunos otros no siempre es así.

En este orden de cosas, en la queja 18/3367 se planteaba la problemática general de **barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales de Barbate**. Este Ayuntamiento indicó al respecto que se mantienen reuniones con la Asociación de Personas con Discapacidad de Barbate que se encuentra integrada en el Consejo Local de Accesibilidad del que la persona reclamante forma parte, añadiendo que se había conseguido una subvención para políticas de accesibilidad y remodelación del Ayuntamiento, destinándose una cuantía para funcionamiento de ascensores.

Es más, de posterior información que el Ayuntamiento hizo llegar, se desprendía la existencia de una manifiesta voluntad municipal de efectuar las mejoras y adaptaciones para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad, aunque se aducía que algunas de las actuaciones necesitaban contar con financiación y ayuda oficial y asumir que supondrán, una vez se cuente con ellas, contar con partidas presupuestarias para su mantenimiento.

## “Barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales”

En consecuencia, al reconocer que el Ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, estaba intentando atender las mejoras que se demandan y dado que la propia persona afectada era miembro del Consejo Local de Personas con Discapacidad, le transmitimos nuestra estimación de que, a través del mismo, podía solicitar información sobre la aplicación progresiva de las medidas anunciadas cuando se dispusiera de la financiación necesaria a tal efecto.

Una persona de Atarfe nos planteaba en la **queja 16/0706** que, tras una remodelación viaria, se habían instalado diversos alcorques que vulneraban a su juicio la normativa de accesibilidad. Tras varias actuaciones, ya en 2019, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que realizara cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de que, en atención a lo recogido en el informe técnico de 23 de mayo de 2016 del Arquitecto Municipal, el acerado de la Avenida Diputación quedara adaptado a las determinaciones sobre accesibilidad y supresión de barreras urbanísticas en el plazo más breve posible.

En la respuesta municipal se expusieron las causas por las que las obras no se pudieron iniciar en la fecha prevista, pero se indicaba que los trabajos ya se estaban ejecutando en los términos del informe de 23 de mayo de 2016 y que se preveía su conclusión en un plazo máximo de dos meses. Además se añadía que también se tenía previsto dotar de accesibilidad a otras zonas del municipio. Entendimos, en consecuencia, que ello suponía la plena aceptación de la Resolución formulada por esta Institución y que los problemas de accesibilidad que determinaron la presentación de la queja se encuentran en vías de solución.

Por la problemática general de las barreras existentes en los itinerarios peatonales del núcleo de población de Aguadulce en el municipio de Roquetas de Mar tramitamos la **queja 17/2685** en la que formulamos **Recomendación** para que, informando a esta Institución, se emitiera una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que se formuló señalando las actuaciones llevadas a cabo para la eliminación de las barreras urbanísticas existentes en la zona aludida o, en caso contrario, se expresaran las razones por las que ello no se hubiera estimado procedente o no haya sido posible.

En la respuesta municipal se nos exponían los antecedentes del asunto señalando, en relación con la problemática de accesibilidad en la zona del Camino de Torres, que es la que suscitaba especialmente la preocupación de la reclamación, que a fines de diciembre de 2018 comenzó la redacción del Proyecto de Mejora de la Accesibilidad en el camino citado, trabajos de redacción que culminaron en abril de 2019.

Así las cosas, estimando que ello, en términos generales, suponía la aceptación de la Resolución formulada por esta Institución, concluimos nuestras actuaciones instando a la Alcaldía para que la aprobación y ejecución en los plazos previstos del citado Proyecto determine una efectiva mejora de la accesibilidad en la zona en cuestión tal y como se demandaba.

El incumplimiento de un anuncio de eliminación de barrera urbanística que, según la persona interesada no se llevaba a efecto por el Ayuntamiento de Estepona, determinó la tramitación de la queja 17/6728. En



ella, tuvimos que remitir **Recomendación** para que, por parte de la Alcaldía, se dictaran las instrucciones oportunas a los Servicios Técnicos Municipales con objeto de que, atendiendo a nuestra solicitud de información, se concretara el plazo aproximado en que dieran comienzo las **obras de ejecución de una nueva rampa** de acceso a los locales de la calle en cuestión y que permitieran eliminar la barrera urbanística existente en el viario público.

En la respuesta municipal se discrepaba en parte con nuestra Recomendación. Y es que, a resultas de este Informe Técnico se había llegado a la conclusión de que la solución proyectada confirmaba que nos encontrábamos ante un acceso de carácter privado cuya eliminación, contrariamente a lo presumido con anterioridad, correspondía en consecuencia a la comunidad de propietarios titular del mismo.

Por ello, se afirmaba que se procedería a dictar orden de ejecución a la titularidad del acceso, con objeto de llevar a cabo las actuaciones necesarias encaminadas al cumplimiento de la legislación en materia de accesibilidad, avisándole de su posible ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento. El Ayuntamiento había determinado la solución técnica a adoptar y a quién corresponde su ejecución, manteniendo contactos con representantes de la Comunidad, a fin de que proceda voluntariamente a la eliminación de la barrera, mediante una acción concertada y con la colaboración municipal, para programar la ejecución de las obras.

De acuerdo con ello, estimando aceptada en lo substancial nuestra Resolución, al haberse explicado las razones de la no estimación total de la misma y esperando que los contactos que se venían manteniendo con los representantes de la Comunidad de Propietarios permitan abordar a la mayor brevedad posible las obras precisas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera en la **queja 18/7418** en la que la persona reclamante denunciaba las **deficientes condiciones de accesibilidad de un callejón** para que diera respuesta a la mayor brevedad posible al escrito de reclamación señalando, en el caso de estimar favorablemente la petición formulada, las mejoras adoptadas para mejorar las condiciones de accesibilidad en el citado viario y el plazo aproximado en que se acometerían las obras previstas a tal efecto.

Se nos remitió Informe del Ayuntamiento, que indicaban las posibles actuaciones a realizar para mejorar la accesibilidad en la vía pública donde reside la persona afectada, añadiendo la estimación de que se podrá actuar (en el sentido indicado en el informe técnico), entre los meses de septiembre y octubre de 2019.

Por la madre de una persona menor usuaria de sillas de ruedas y por una Asociación de Personas con Discapacidad se nos remitieron sendas quejas, **queja 19/0402** y queja 19/0404, por las **barreras que impedían acceder a este colectivo a la estación de Renfe y a un centro comercial de la localidad gaditana de San Fernando**.

Por parte municipal se nos indicó que se mantenían reuniones con RENFE para sustituir los ascensores y las escaleras mecánicas por otros que se ajusten a la normativa de accesibilidad. Tras solicitar información sobre los plazos previstos para estas actuaciones, se nos dio cuenta de que el proyecto de ejecución se iba a concluir en breve, licitándose en octubre de 2019 con un presupuesto de un millón y medio de euros. Así las cosas, estimamos que nos encontrábamos ante un problema, la accesibilidad a la estación de RENFE y al centro comercial, en vías de solución por lo que, esperando la pronta ejecución de las actuaciones anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También tramitamos ante el Ayuntamiento de San Fernando la queja 19/0927 motivada por el hecho de que, a juicio de la persona interesada, las obras de remodelación de unas calles no preveían la eliminación de las barreras urbanísticas que les afectaban. Tras la admisión a trámite de su queja y antes de que nos llegara la respuesta municipal, nos comunicó el propio interesado que, tras las quejas vecinales a los técnicos municipales, se accedió a remodelar la obra efectuada en las calles afectadas y se garantizaba la adecuada movilidad por ellas, por lo que nos solicitaba dar por concluido este expediente de queja. Dado el expreso desistimiento del interesado, damos por concluidas nuestras actuaciones y así lo indicamos al Ayuntamiento.



Tras estas intervenciones positivas en materia de barreras urbanísticas, debemos también dejar constancia de tres supuestos en los que, lamentablemente, no obtuvimos ese mismo resultado debido a la ausencia de colaboración municipal.

Así ocurrió en la queja 15/2188 en la que se denunciaba que una comunidad de propietarios de Marbella había colocado unos **pivotes o bolardos en el viario que impedían el tránsito y movilidad de personas con discapacidad** usuarias de sillas de ruedas y el acceso a una playa del municipio sin que, por parte municipal, se adoptaran medidas efectivas para evitarlo.

Tras numerosas actuaciones, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que, sin más demoras fueran retirados los bolardos instalados que constituyen un obstáculo a la circulación, además de una obra o actividad ilegal, teniendo en cuenta que, desde 2015, se viene demandando la intervención municipal para ello. Al no obtener la preceptiva respuesta a esta Resolución pese a nuestros sucesivos requerimientos, dejamos constancia de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Marbella en este asunto.

En la reclamación de la queja 17/6363, por persona con discapacidad usuaria de sillas de ruedas, nos exponía que se veía singularmente afectada por las **barreras urbanísticas existentes entre su domicilio y el centro de salud** al que debía acudir con frecuencia. Nuestra petición de informe inicial al Ayuntamiento de Córdoba al que interesamos que nos indicara si estaba prevista la eliminación de las barreras urbanísticas que se denunciaban y, de ser así, el plazo aproximado en que se realizarían las obras precisas a tal efecto, no obtuvo respuesta alguna y tampoco nuestra posterior Recomendación para que se emitiera una respuesta expresa.

Por tanto, informamos de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Córdoba en este Informe Anual, al desconocer si se ha promovido alguna intervención u obra para la eliminación de estas barreras urbanísticas.

Tampoco dio una respuesta finalmente el Ayuntamiento de La Algaba en la queja 18/0702 en la que se exponía que, con motivo de la construcción de una rampa de acceso a garaje particular, se había originado una **barrera en un itinerario peatonal** impidiendo transitar por el mismo. Tras actuaciones previas, formulamos Recomendación para que, por parte de la Alcaldía, se dieran las instrucciones oportunas con objeto de que se emitiera un pronunciamiento sobre la petición de la persona interesada de que sea ese Ayuntamiento el que asuma la eliminación de la citada barrera urbanística, especificando si efectivamente se reconoce que la misma fue originada como consecuencia de una obra pública de adaptación de Acerados o, en caso contrario, señalando las razones por las que dicha obra debe ser realizada por la persona reclamante.

Se nos respondió indicando que, contrariamente a lo que en la reclamación se sostenía, no fueron los servicios municipales los que, con motivo de una remodelación del Acerado, construyeron la rampa que origina la barrera urbanística y que serían los titulares del inmueble los que lo hicieran. Por ello, se había ordenado la demolición de dicha rampa y, en su caso, la ejecución de una nueva rampa que se atenga a la normativa de accesibilidad, orden que no habría sido cumplida.

A raíz de ello, reiterando nuestra Resolución, interesamos que se nos aportara información acreditativa de que, en ningún caso, fueron los servicios municipales los que, con ocasión de una remodelación del Acerado, construyeron la rampa y, por otra parte, dado que la persona interesada sostiene que, en todo caso, la posible infracción urbanística se encontraría prescrita, si consta la fecha de ejecución de dicha rampa y, en consecuencia, si se ha producido o no la aludida prescripción. No obtuvimos nueva información por parte del Ayuntamiento de La Algaba, por lo que dejamos constancia de ello 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

Nos llegó reclamación contra el Ayuntamiento de Zufre en la **queja 18/4487** debido a la ausencia de **accesibilidad del salón de actos municipal**, sin que los escritos de la persona interesada demandando una solución hubieran sido respondidos. Tras nuestra intervención, se nos informó por la Alcaldía del contenido del informe emitido por el personal arquitecto técnico municipal acerca de las condiciones de



accesibilidad del salón de actos del Ayuntamiento que, en definitiva, viene a concluir que no se cumplen las condiciones objetivas de accesibilidad recogidas en la normativa correspondiente, añadiéndose que se estudiará la forma de solucionar el problema al objeto de adecuarlo a la ley.

A raíz de esta comunicación, interesamos que se nos mantuviera informados de la solución técnica que se adoptará para solucionar este problema de accesibilidad y el plazo aproximado en que se podrían realizar las obras precisas a tal efecto. Finalmente, se nos dio cuenta de la colocación de una rampa para poder acceder al Salón de Actos de esa población, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También fue positiva la respuesta del Ayuntamiento de Córdoba en la **queja 19/2010**, presentada por las **barreras existentes en un palacio de deportes** de esa capital. Tras varias comunicaciones con el Ayuntamiento, a través del Instituto Municipal de Deportes, se nos indicó que se habían atendido las peticiones de la persona interesada adoptando las medidas necesarias para eliminar los obstáculos que éste señalaba, con lo que cerramos nuestra intervención en este asunto.

En la queja 17/3664, se denunciaba que una dependencia municipal y diversos locales comerciales de la localidad de Adra presentaban barreras que impedían su uso por parte de personas usuarias de sillas de ruedas. El Ayuntamiento de Adra, tras nuestra petición de informe, nos indicó que el edificio de recaudación municipal se ajusta a la normativa de accesibilidad y que el mostrador tiene un hueco lateral que permite el acceso al interior con mesas para atención al público, añadiendo que también hay un despacho junto a la rampa de acceso para atención al ciudadano en mesas con una altura no superior a 80 centímetros. En cuanto al resto de los locales que suscitaban la queja, se explicaba su diferente situación con respecto a la normativa de accesibilidad aunque, en general, se exponía que no les resultaba de aplicación el Decreto 293/2009, por no haberse realizado obras de reforma, ni cambio de uso.

Tras trasladar esta información para que pudieran formular alegaciones al respecto, no ha habido respuesta alguna, lo que nos permite deducir que por parte del interesado se da conformidad a la misma, por lo que hemos concluido nuestras actuaciones.

La queja 16/2897 fue presentada al entender la persona reclamante que las medidas del **ascensor** que se había colocado en el inmueble donde reside no se ajustaban a la normativa de accesibilidad. Debido a la ausencia de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a esta reclamación, formulamos **Recomendación** para que, por parte de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU) se emitiera una respuesta expresa al escrito de reclamación, acerca de este presunto incumplimiento de la normativa de accesibilidad, indicando las medidas previstas para que, en caso de resultar procedente, fuera subsanada dicha irregularidad y se vieran plenamente respetados los derechos de las personas con discapacidad.

En el Informe de la Dirección Técnica de la GMU se concluía, en síntesis, que la dimensión de la cabina del ascensor facilita el acceso en silla de ruedas, independientemente del tamaño de hueco total utilizado para la instalación del ascensor. Añadía que no podían valorar si las viviendas destinadas a personas con discapacidad en este edificio tienen o no la consideración de accesibles y que ello no se había justificado por la persona interesada a los efectos de considerar una dimensión mayor.

Recibidas alegaciones sobre esta respuesta municipal, entendimos que existía una discrepancia técnica municipal con el contenido de la Recomendación, por lo que damos cuenta de ello en este Informe Anual estimando no aceptada nuestra Resolución, aunque lo haya sido de forma argumentada y razonada.

Por último, queremos dejar constancia de que, de oficio, hemos comenzado la tramitación de la **queja 18/7272**. Y es que el 4 de diciembre de 2017 finalizó el plazo para que **todos los bloques de viviendas hicieran las obras precisas para resultar accesibles a personas con discapacidad y mayores de 70 años, de** acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010.

Sin embargo, la realidad evidencia que aún existen innumerables edificios en los que tales ajustes y obras de adaptación no se han efectuado, con la consecuencia de que **un elevado número de personas se ven imposibilitadas de salir de su domicilio por la carencia de ascensor, rampas o por no entrar su silla de ruedas en el ascensor disponible.**



También se da la circunstancia de que, en muchos casos, las obras de adaptación realizadas, aunque mejoran la situación anterior, tampoco cumplen los criterios de accesibilidad universal. Según estimaciones disponibles del Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas, en 2017 el 77% de los edificios no habían eliminado las barreras arquitectónicas.

Uno de los obstáculos que impiden la ejecución de las obras de adaptación radica en que, según la normativa de propiedad horizontal, han de ser solicitadas por la propiedad de la vivienda en la que vivan, trabajen o presten servicios personas con discapacidad o mayores de 70 años. Sin esta previa solicitud, las comunidades de propietarios no están obligadas a realizarlas, lo que supone una aparente contradicción con el Texto Refundido citado inicialmente.

Ante la problemática expuesta y esta posible contradicción existente entre las normativas de accesibilidad y propiedad horizontal, lo cual pudiera conllevar, en última instancia, una afectación de los derechos reconocidos en los artículos 14, 47 y 49 de la Constitución Española, con objeto de evaluar posibles actuaciones posteriores ante los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma en torno a este asunto, hemos considerado conveniente la apertura de esta queja de oficio para conocer la valoración que, al respecto, mantienen la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio; la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y la Dirección General de Personas con Discapacidad. En el próximo Informe Anual daremos constancia del resultado de nuestras actuaciones.

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

#### 1.9.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 19/1467**: dirigida al Ayuntamiento de Málaga, relativa a demanda de mejora en la **frecuencia y horarios de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) de Málaga**.
- **Queja 19/5535**: dirigida al Consorcio de Transporte Metropolitano Bahía de Cádiz, relativa a la escasa frecuencia y capacidad del transporte público en **autobús en la barriada Río San Pedro de Puerto Real**.
- **Queja 19/6854**: dirigida al Consorcio de Transporte Metropolitano, Área de Almería, relativa a problemas para la **utilización de los transportes públicos de Almería por las personas con movilidad reducida**.

## 1.10. Personas migrantes

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

#### 1.10.2.2. Dificultades de las personas extranjeras para regularizar su situación administrativa

...

Para poder formalizar el **expediente de arraigo social**, el solicitante tiene que acreditar, entre otros requisitos: la permanencia en España durante los tres últimos años, carecer de antecedentes penales, tener vínculos familiares con otros extranjeros residentes o con españoles (cónyuge o pareja de hecho registrada, ascendientes o descendientes en primer grado y línea directa), o bien presentar un **informe de inserción social**, que deberá ser emitido, por la Comunidad Autónoma o por Ayuntamiento autorizado, en cuyo territorio tenga su domicilio habitual. Las dificultades para la consecución de este informe, motivaron diversos expedientes de queja el pasado 2019.

Especial mención merece la queja 19/0540. Su promotora, letrada experta en Extranjería, trasladaba a esta Defensoría, principalmente dos cuestiones: que el Área de Servicios Sociales y Mujer del Ayuntamiento de El Ejido, exige a los inmigrantes solicitantes del mencionado informe de inserción social, *"llevar al menos nueve meses empadronados en El Ejido y contar con un contrato de arrendamiento a su nombre"*, requisitos que no se contemplan en la normativa de aplicación.

Asimismo indicaba, que desde dicha Corporación no se tramitan las bajas en el padrón de habitantes, de quienes ya no residen en el municipio; lo que supone que en un mismo inmueble figuren inscritas más personas de las que realmente lo ocupan; cuestión que incide de forma negativa en el informe de inserción



social, que pudiera valorar que concurren situaciones de hacinamiento, pudiéndose emitir este en sentido desfavorable.

Como consecuencia de la información solicitada al Ayuntamiento de El Ejido, se nos trasladaba, respecto a la primera cuestión, que:

*“La Oficina de Atención a Inmigrantes del Ayuntamiento de El Ejido, se configura como un servicio especializado, dirigido a informar y orientar a la población inmigrante extranjera en la sociedad de acogida, así como hacer frente a la demanda de informes de vivienda y arraigo solicitados por este colectivo.*

*El Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su Integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009 aprobado por Real Decreto 557/2019, de 20 de abril, establece la posibilidad de presentar cuatro tipos de informes en el seno de los procedimientos de extranjería, que se corresponden con la autorizaciones de residencia, de residencia y trabajo y de reagrupación familiar que deben emitir las Comunidades Autónomas y Corporaciones locales.*

*Las comunidades autónomas tienen competencias en la emisión de los informes de esfuerzo de integración e informe de escolarización de menores.*

*Por su parte, las entidades locales son los organismos responsables de elaborar a petición del extranjero:*

- Informes sobre vivienda adecuada que deben presentar los extranjeros que quiera solicitar una autorización Inicial de residencia temporal por reagrupación familiar o al renovarla, únicamente si se han modificado su domicilio.*
- Informes de arraigo para la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por arraigo.*

*Existen además, unos documentos emitidos por el Gobierno del Reino de España con los contenidos mínimos que deben contener dichos informes (PORTAL INMIGRACIÓN IMSERSO).*

*En este sentido, la mencionada Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, establece la carencia general de estancia en España mínima para solicitar ambos informes, pudiendo las entidades locales en el caso de la comunidad autónoma de Andalucía, determinar unas carencias específicas de estancia en los municipios correspondiente dentro de los límites establecidos en la indicada norma.*

*En el caso concreto del Municipio de El Ejido (SE ADJUNTAN IMPRESOS DE TRAMITACIÓN), éstas son*

*- INFORME DE REAGRUPACIÓN FAMILIAR: Certificado de empadronamiento original y actualizado que acredite una carencia de 12 meses o más de estancia en el municipio de El Ejido, con una carencia específica de 3 meses en el mismo domicilio; ambas carencias consecutivas inmediatamente anteriores a la solicitud.*

*- INFORME DE ARRAIGO SOCIAL: Certificado de empadronamiento original y actualizado que acredite una **carencia de 12 meses o más de estancia en el municipio, con una carencia específica de 3 meses en el mismo domicilio, ambas carencias consecutivas inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud**”.*

En cuanto a las cuestiones trasladadas por la promotora de este expediente de queja, en relación a las dificultades de los vecinos extranjeros para causar alta en el Padrón Municipal de Vivienda o tramitar las bajas de quienes ya no ocupan los inmuebles, desde la Unidad de Gestión de Población del Ayuntamiento de El Ejido nos remitían la siguiente información:

*“La norma fundamental que preside nuestra actuación municipal en la gestión del Padrón es la contenida en el artículo 17.2 de la LRBRL, donde dice que los Ayuntamientos realizarán las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus Padrones de modo que los datos contenidos en éstos concuerden con la realidad .*

*Por ello, el art. 59.2 del RPDTTEL atribuye a los Ayuntamientos la facultad para exigir la aportación de determinados documentos a sus vecinos: “El Ayuntamiento podrá comprobar la veracidad de los datos consignados por los vecinos,exigiendo al efecto la presentación del documento nacional de identidad o tarjeta de residencia, el libro de familia, el título que legitime la ocupación de la vivienda u otros documentos análogos”.*



*En este sentido, el apartado 2.3 "Documentación acreditativa del domicilio de residencia" de la Resolución de 30 de enero de 2015, recoge la posibilidad de que el Ayuntamiento solicite del vecino «el título que legitime la ocupación de la vivienda», no atribuyéndose a las Administraciones Locales ninguna competencia para juzgar cuestiones de propiedad, de arrendamientos urbanos o, en general, de naturaleza jurídico-privada, sino que tiene por única finalidad servir de elemento de prueba para acreditar que, efectiva mente, el vecino habita en el domicilio que ha indicado.*

*Por ello, nuestro ayuntamiento, en uso de la potestad atribuida por la legislación anteriormente señalada, considera que los documentos que acreditan la residencia real y efectiva en nuestro municipio son:*

*1. Título de propiedad (Escritura, contrato de compraventa, Nota del Registro, comprobación de bases de datos municipales donde conste dicha propiedad, etc.)*

*2. Contrato vigente de arrendamiento de vivienda para uso de residencia habitual acompañado del último recibo de alquiler, y con el depósito de la fianza legal establecida en la Ley de Arrendamientos Urbanos de Andalucía.*

*3. Última factura de la compañía suministradora de agua"*

Tras esta información emitimos resolución en la que de conformidad con lo establecido en el artículo 17.2 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se formularon Recomendaciones, sin que se haya recibido la aceptación o no a las mismas:

Respecto a la elaboración de los informes de inserción, considerando esta Institución que "No se recoge por tanto en la legislación aplicable ni en las instrucciones elaboradas al efecto, indicación alguna sobre la exigencia de una carencia específica de permanencia en el municipio para la elaboración del informe de inserción social, exigiéndose únicamente que éste sea elaborado por el Ayuntamiento el que la persona solicitante tenga su domicilio habitual, que será en el que esté empadronado"; se formuló la siguiente recomendación:

*"1ª.- Que por parte de esa Alcaldía, se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido, tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente.*

Por lo que respecta a la tramitación de las altas y bajas en el Padrón municipal de los que ya no son residentes, esta Defensoría argumentó que el artículo 2.3 de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, dispone que el objetivo del padrón es dejar constancia del domicilio donde residen las personas, por lo que los ayuntamientos tienen la potestad de aceptar otros documentos que no sean el título que legitime la ocupación de la vivienda. Recogiendo el mencionado artículo, además de lo aludido por ese ayuntamiento que "Asimismo, el gestor municipal podrá comprobar por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio etc) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón)" ; en base a lo que se dictó la segunda resolución:

*2ª.- Que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, se compruebe por los medios indicados en la misma que los interesados residen en el municipio y tramiten su empadronamiento".*

Estas dificultades para causar alta en el padrón de habitantes, que se ha manifestado en esta queja, no solo limita el acceso de los perjudicados a numerosos servicios y prestaciones, sino que dificulta la acreditación de la permanencia en España, requerida para poder acogerse a la figura del arraigo social.

Relacionado también con los informes de inserción social, en las quejas 19/2719 y 19/5026 los interesados nos trasladaban, los **retrasos en la elaboración y entrega de dichos informes** de inserción social por parte de los distintos Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla.

Estas dilaciones ocasionan graves perjuicios a los afectados ya que, retrasan la resolución de sus expedientes de residencia por circunstancias excepcionales y por tanto, su posibilidad de acceder al mercado laboral y disfrutar del resto de derechos, en tanto que residentes legales.

...



#### 1.10.2.5. Protección social de las personas migrantes

Las personas de origen extranjero en situación de irregularidad administrativa, carecen de la preceptiva autorización de residencia y trabajo para incorporarse al mercado laboral, lo que conlleva que muchas de estas personas se encuentren en situación de exclusión severa y se vean obligadas a solicitar ayudas ante los Servicios Sociales Comunitarios de su domicilio.

Sin embargo, hay prestaciones a las que este colectivo no puede acceder, precisamente por exigirse residencia legal o la permanencia durante un tiempo determinado en nuestra Comunidad Autónoma, lo que debe acreditarse con el empadronamiento en alguno de los municipios de Andalucía.

Cuando, por el contrario, nos encontramos ante ayudas o prestaciones a las que la persona extranjera tiene derecho, por cumplir con los requisitos establecidos, no observamos que este colectivo encuentre dificultades distintas a la del resto de solicitantes, por su condición de extranjeros, que no sean los que puedan surgir para empadronarse en su municipio de residencia.

Así por ejemplo, observamos que las quejas registradas el pasado 2019 en el Defensor del Pueblo Andaluz por extranjeros, relacionadas con el acceso a prestaciones o ayudas sociales, reiteran el malestar y las reivindicaciones de la población andaluza. Especialmente giran en torno a los retrasos y dificultades en la tramitación de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (expedientes de queja 19/4460, 19/6015, 19/6397, etcétera).

#### 1.10.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

##### 1.10.3.1. Actuaciones de oficio

En los últimos meses de 2019 tuvieron lugar en la provincia de Huelva varios incendios que afectaron gravemente a los **asentamientos de temporeros**, mayoritariamente extranjeros, ubicados en varios municipios de la capital onubense aunque el más grave tuvo lugar en diciembre en Palos de la Frontera, en el que incluso perdió la vida un joven marroquí de tan sólo 23 años.

La recurrencia de este tipo de siniestros motivó la apertura de oficio del expediente de **queja 19/2712** solicitando informes sobre la situación de los afectados y las medidas adoptadas, tanto a las Corporaciones Locales afectadas (Lepe, Moguer, Palos de la Frontera) como a la Subdelegación del Gobierno en Huelva.

Como consecuencia de los incendios, los habitantes de estos núcleos de infravivienda vieron arder tanto, sus pocas pertenencias como su documentación. Ante esta situación, solicitamos a los Ayuntamientos afectados información sobre sus planes de realojo de los damnificados y sobre las medidas a adoptar para evitar la proliferación de este tipo de asentamientos.

Asimismo, se mantuvieron reuniones entre técnicos de esta Defensoría y las Entidades del tercer sector, que trabajan en estos núcleos y que por lo tanto, conocen las necesidades y perfiles de sus ocupantes.

El propio titular de esta Institución, se desplazó a Lepe para conocer en primera persona lo ocurrido y mantener una **reunión con su alcalde**, al que trasladó su preocupación por la situación de estos temporeros y su temor de que se repitan nuevos incendios.

Todos los organismos, excepto el Ayuntamiento de Palos de la Frontera, atendieron a nuestra petición de informe y nos facilitaron información detallada de las medidas adoptadas ante los hechos ocurridos.

De las respuestas recibidas de los Ayuntamientos afectados, se ha podido constatar la atención prestada en los días de los incendios y los posteriores inmediatos para canalizar las ayudas a las personas residentes en los asentamientos, así como la coordinación con entidades de la zona para el reparto de alimentos y reubicación inmediata de las personas afectadas, además de la limpieza y vallado de las zonas afectadas.

Referido a la pérdida de documentación, la Subdelegación de Gobierno nos respondió a nuestra solicitud de información que *"se ha establecido las medidas oportunas para agilizar las gestiones de las personas afectadas para la consecución de su documentación"* y destacaban la implicación de los



Equipos de Atención al Inmigrante de la Guardia Civil (EDATI) de la Brigada de Policía de Extranjería y Fronteras, así como del Grupo Operativo de Extranjería.

Finalmente nos informó que *"por razones humanitarias o en el caso de posibles trámites de urgencia a efectuar por Policía Nacional, la Subdelegación del Gobierno de Huelva habilita medidas para agilizar las eventuales gestiones de las personas afectadas tales como:*

- *Creación de un turno extraordinario de atención y tramitación.*
- *Asesoramiento información y orientación a Organizaciones y particulares que acrediten las circunstancias extraordinarias d necesidad en la gestión.*
- *Especial atención a casos en los que se identifique vulnerabilidad hacia casos de explotación, estafa o fraude".*

Del informe que remitió una Fundación, se destaca la *"coordinación y colaboración con guardia Civil, Protección civil, Policía local, Administración Pública y Entidades Sociales".*

Una queja, que continúa en trámite por esta Defensoría, pendiente del análisis de la información recibida por las Administraciones y Entidades implicadas.

## 1.11. Salud

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

#### 1.11.2.1. Salud Pública

...

Entre los plurales focos de los que puede nacer un riesgo para la salud pública (situaciones de catástrofe, epidemias, condiciones higiénicas, ambientales o laborales e incluso situación socioeconómica), el alcance de las fallas en materia de **seguridad alimentaria** protagonizó la actualidad más funesta del año 2019, obligando a activar una alerta sanitaria provocada por un brote infeccioso por listeriosis, que provocó ingresos hospitalarios, fallecimientos e incluso la pérdida de seres en proceso de gestación.

Desde estas páginas en que nos vemos obligados a rememorar el impacto de los acontecimientos de agosto de 2019, reiteramos nuestro más sentido pesar a las víctimas y perjudicados por aquellos.

El momento en el que trascendió al conocimiento público la detección de un brote infeccioso por listeriosis relacionado con el consumo de determinados productos cárnicos, la celeridad con que se produjo la ampliación sucesiva del foco de la infección, la necesidad de priorización de la atención sanitaria a las personas intoxicadas y las reacciones discrepantes de las Administraciones llamadas a asumir competencias y responsabilidades en torno a este grave problema de salud pública -con origen en la producción de alimentos que accedieron contaminados a la comercialización para la ingesta de los consumidores-, fueron el caldo de cultivo de un escenario confuso que incrementó la alarma y contribuyó a la desinformación.

En este contexto asistimos al desarrollo de los acontecimientos, inicialmente difundidos a través de diversos medios de comunicación, accediendo entonces a la información suministrada por las Administraciones implicadas -fundamentalmente la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía-, que referían la iniciación de actuaciones tras percatarse de los primeros indicios, conducentes a detectar el origen de la enfermedad, la declaración de la alerta sanitaria y la adopción de medidas relacionadas con la empresa cárnica en la que se situó el foco de la infección.

Así las cosas, valoramos que la dimensión de la problemática generada a raíz de esta crisis convertía en obligada la intervención de esta Institución, mediante la apertura de un expediente de queja de oficio, destinado a afrontar sus implicaciones desde el análisis sereno, sosegado y objetivo, con toda la información entonces disponible y con la mayor amplitud de miras (**queja 19/4613**).

Las cuestiones en juego se concretan en la adecuación de la gestión del riesgo sanitario, puesta en entredicho en lo que se refiere a la celeridad en la declaración de la alerta y la adopción de las medidas para hacer frente al brote y tratar de aminorar sus consecuencias; en el adecuado ejercicio de sus competencias por parte de las Administraciones implicadas; en la suficiencia de la información proporcionada a los consumidores para



garantizar el derecho a conocer una situación directamente vinculada a la protección de su propia salud; y el aspecto preventivo que forma parte de la salud pública, traducido en la autorización para la ampliación de la empresa responsable, o la infrecuencia de la inspección previa de sus instalaciones.

En este cometido nos hemos dirigido a la Consejería de Salud y Familias y al Ayuntamiento de Sevilla, interesando de la primera una exposición detallada de las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de las funciones que le competen para la protección de la salud de la población (específicamente las que exige la aplicación del protocolo de actuación ante alerta por toxi-infección alimentaria, y en concreto el de vigilancia y alerta por listeriosis, incluido lo atinente al análisis de las muestras); las medidas preventivas actuadas en relación con la instalación responsable de la infección (inspecciones practicadas, autorizaciones y registros oportunos); y, en último término, el relato del proceso de información a la ciudadanía.

Al Ayuntamiento de Sevilla, por su parte, le demandamos conocer el detalle de las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de las funciones que esa Administración tiene encomendadas para la protección de la salud pública en el ámbito municipal, y específicamente las que se refieren al examen de las muestras en el laboratorio, y la inspección preventiva de las instalaciones de la empresa, con explicación del fundamento normativo para las mismas. Al cierre de este informe, acabamos de recibir respuesta de ambas administraciones.

...

#### 1.11.2.4. Atención sanitaria de Urgencias

##### 1.11.2.4.1. Urgencias extrahospitalarias

...

En el segundo supuesto, el de la atención de urgencias 24 horas en Manilva, lo cierto es que desde la perspectiva somera de datos a nuestro alcance, concluimos que ni por volumen de actividad, ni por la gravedad de las demandas a las que corresponde aquella, ni por tiempos medios de respuesta, podíamos considerar que la atención extrahospitalaria urgente difiriera de los parámetros establecidos, con independencia de que posibles demandas de atención simultáneas o paralelas, obligasen a acudir a opciones previstas como subsidiarias en el plan operativo del Distrito.

Sin embargo, el conocimiento de que dentro del mentado plan se contemplaba la intervención de un equipo de asistencia urgente de carácter municipal -integrado por un médico y un técnico de emergencias sanitarias a cuya disposición contaban con un vehículo ambulancia-, en la franja horaria que va desde las 17:00 a las 8:00 horas (de lunes a viernes), cuyos datos de actividad no constaban, recomendamos que el Distrito procediese a recabar la información correspondiente a la actividad desarrollada por el mentado dispositivo municipal de urgencias, en orden a incluirla en la evaluación de la dotación de medios y la planificación de los recursos. Así como consideramos que debía clarificarse el régimen de funcionamiento del mismo e informar adecuadamente a la población para que pueda utilizarlo en sus justos términos (queja 16/4546). Y es que, **en ocasiones, las soluciones pasan por una adecuada comunicación y por un buen manejo de la información, que permita optimizar la gestión de los recursos existentes.**

...

### 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

###### 1.12.2.1.1.1. Análisis de la incidencia del nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

...



En cuanto al otorgamiento de ayudas para pago de suministro eléctrico a personas en situación de exclusión social, son cada vez menos las quejas que se reciben por riesgo de corte de suministro. A veces se refieren a la necesidad de regularizar el contrato de suministro y la falta de medios para hacerlo.

Normalmente este tipo de quejas se refieren a dificultades en el contacto con los Servicios Sociales Comunitarios o bien a las dilaciones o el rechazo de pago de ayudas (queja 19/0070, queja 19/1704, queja 19/1846, queja 19/1907, queja 19/2293).

En estos casos nuestra actuación habitualmente se dirige al correspondiente Ayuntamiento, sin perjuicio de solicitar la colaboración de la comercializadora eléctrica con objeto de ampliar las circunstancias relativas a la queja.

Finalmente queremos dejar de manifiesto que nos sorprende en algunos de estos casos que las facturas impagadas no cuenten con bono social, pese a que se trata de personas en situación de exclusión social, siendo una de nuestras primeras intervenciones orientar al cambio de contrato de suministro.

#### 1.12.2.1.1.2. Los cortes de luz relacionados con el fraude en el suministro para actividades delictivas

...

La FAMP nos expone las limitaciones competenciales de las entidades locales para intervenir ante la comisión de actos delictivos, ya que los Cuerpos de Policía únicamente podrían ejercer actuaciones de prevención y trasladar los mismos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

En cuanto a las competencias municipales ante la ocupación ilegal de viviendas protegidas de titularidad pública señala que procedería instar el desahucio administrativo, una vez que tengan conocimiento de dicha situación.

También señala las labores de asesoramiento sobre el bono social, en particular por parte de los Servicios Sociales Comunitarios, en el marco de la atención a colectivos en riesgo especial de exclusión social.

...

#### 1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

...

Las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, suponemos que por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas.

Podemos señalar la queja 18/6171, que archivamos tras conocer las ayudas que había recibido la familia para el pago de suministros básicos y que se le ofrecía la posibilidad de acogerse al Mínimo Vital Básico para el abastecimiento de agua a familias en riesgo de exclusión social.

En el caso de la queja 19/0215 venimos insistiendo ante el Ayuntamiento de Huelva en la oportunidad de impulsar programas que faciliten la individualización de contadores o la posibilidad de aplicar tarifas sociales a aquellas familias que acrediten los requisitos de vulnerabilidad social, aun cuando se trata de un contrato de suministro comunitario.

Como ya señalamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2018, debemos señalar las quejas referidas a la imposibilidad de contratación del suministro de agua en casos de especial vulnerabilidad (queja 18/5933, 18/6718, queja 18/7038, 19/1231, 19/2110, 19/4790 y 19/7162).

En el caso de la queja 19/2110 se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de San Fernando para que regule la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda y, en concreto, que atienda la situación de la familia promotora de queja en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional.

**“Las quejas tramitadas por situaciones de pobreza hídrica cada vez son más residuales”**



Las quejas que más se reiteran son las relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores**, cuando no ha podido ser detectada a tiempo y ha ocasionado fuga de agua (queja 18/7389, **queja 19/0294**, 19/1401, 19/5107 y 19/6902).

Este tipo de quejas durante el año pasado ha dado lugar a la emisión de Sugerencia para incorporación de una tarifa de avería al Ayuntamiento de Berja (**queja 18/2025**).

Una peculiaridad especial presenta la queja 19/1400, en la que un vecino del barrio de Cartuja, en Granada, pone de manifiesto que la antigüedad de las instalaciones interiores genera reiteradas averías. Como consecuencia, se produce una penalización en la factura que resulta especialmente gravosa para personas con escasos recursos económicos y por cuyo motivo no pueden afrontar la reparación o sustitución de sus instalaciones.

También hemos logrado un resultado favorable a la reducción de la factura tras la aceptación de nuestro requerimiento ante la entidad suministradora por la falta de aplicación de la cuota variable del canon autonómico de depuración para casos de fuga, establecida en el artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía (**queja 19/0294**).

En ocasiones se da la circunstancia de que la entidad suministradora cuenta con una tarifa de avería pero no puede aplicarse al caso concreto objeto de queja, por lo que no caben más actuaciones por parte de esta Institución.

Así ocurría en la queja 18/7389, que archivamos dado que la factura reclamada no alcanzaba el volumen de consumo establecido en la tarifa de Aljarafe para regularización por fuga. En cuanto al canon autonómico de depuración, aunque el criterio sería el de la aplicación de la cuota variable para fuga cuando se regulariza el resto de conceptos, se nos trasladó la posibilidad de aplicarla al caso concreto.

Las quejas por disconformidad con la **liquidación por fraude** también se reiteran, centrando nuestra actuación en la verificación del cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude. Asimismo verificamos el ajuste a norma de la liquidación, tanto en lo referido al período afectado como a los conceptos incorporados.

Precisamente con respecto a este último asunto hemos detectado que algunas entidades incluyen en la liquidación los conceptos de alcantarillado y depuración, pese a que según se deriva del art. 93 RSDA sólo deben referirse al abastecimiento (queja 18/5318, 18/5907, 19/1269 y 19/3602).

Las entidades alegan que tienen recogida expresamente tal previsión en la normativa reguladora del servicio o de la tarifa por su prestación.

Cuando la reclamación por este asunto ha llegado al correspondiente Servicio de Consumo se produce la novedosa circunstancia de que admite la liquidación por estos nuevos conceptos, siempre que no vaya unida a la liquidación en concepto de abastecimiento.

De este modo se produce la extraña circunstancia de que el consumidor se encuentra con dos liquidaciones paralelas, cuyo régimen de impugnación ha de recorrer diferentes vías. Por un lado acudirá a la Administración de consumo si no está de acuerdo con la liquidación en concepto de abastecimiento, cuya tramitación concluirá en vía administrativa con la resolución del recurso de alzada que haya planteado ante la Consejería de Salud y Familias. Por otro lado, habrá de reclamar ante la Administración titular del servicio (Ayuntamiento) o que tenga encomendada su gestión (Mancomunidad o Consorcio), hasta agotar la correspondiente vía administrativa.

Esta situación nos parece anómala, ya que provoca distinto régimen de protección al consumidor.

Pero más anómalo resulta que puede darse el caso en que la Administración de consumo resuelva la reclamación ordenando la anulación de la liquidación girada por no haberse acreditado el fraude conforme a los requisitos reglamentarios y, sin embargo, resulte desestimada la reclamación que se haya formulado ante la entidad local por la inclusión de los conceptos de alcantarillado y depuración.

En algunas quejas ya ha intervenido la Administración de consumo, por lo que le requerimos información sobre las actuaciones desarrolladas durante la tramitación de la correspondiente reclamación o le instamos al ejercicio de su competencia de **supervisión sobre la actividad de suministro doméstico de agua** (queja 19/1408 y queja 19/4876).



Podemos destacar la **queja 18/3622**, por disconformidad con un expediente de fraude tramitado por Aquajerez, hemos recomendado a la Delegación de Salud y Familias en Cádiz que establezca como criterio de actuación de tramitación de reclamaciones por parte del Servicio de Consumo la necesidad de dictar resolución expresa y notificarla cuando se dé por desistida la solicitud del interesado por falta de cumplimentación del requerimiento de subsanación de la misma. En el caso concreto objeto de queja, y no habiéndose dictado resolución administrativa, hemos solicitado que se retomen las actuaciones en el procedimiento iniciado con la reclamación presentada y se dicte la oportuna resolución.

En el caso de la **queja 18/5907** ha sido la resolución de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Granada la que ha determinado el archivo de la queja, ya que se ha estimado la reclamación y ordenado la anulación de la liquidación de fraude al corresponder a una inspección anterior a la adquisición de la propiedad por el reclamante.

Un asunto que ha centrado nuestra atención han sido las tarifas que han de aprobarse como **prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario** cuando la prestación del servicio por parte de la entidad local se realiza de forma directa mediante personificación privada o mediante gestión indirecta.

Para ello hemos tramitado de oficio la **queja 18/7225**, en la que requeríamos el pronunciamiento de la Dirección General de Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales, de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, de las asociaciones de operadores de agua, así como de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Como conclusiones de nuestra labor hemos determinado la existencia en Andalucía de importantes discrepancias entre los distintos organismos sobre cuál debe ser el procedimiento de aprobación de las tarifas de agua, en particular por lo que se refiere a la necesidad o no de sometimiento al trámite de autorización de la Comunidad Autónoma. Esto se ha traducido en la existencia de tarifas aprobadas de forma muy dispar, contando en algunos casos con autorización y careciendo de ella en otros, sin que exista certeza jurídica sobre cuál debería ser el procedimiento correcto. Una falta de seguridad jurídica que genera un importante grado de incertidumbre ya que deja expuestas las tarifas aprobadas al riesgo de posibles impugnaciones.

Esta situación de inseguridad jurídica ha llevado a esta Institución a formular **Sugerencia** planteando la oportunidad de propiciar un acuerdo en Andalucía con objeto de consensuar un procedimiento común de aprobación de las tarifas de agua, que posibilite una participación real de las asociaciones de consumidores y otros agentes sociales; cuente con el respaldo de todas las Administraciones implicadas y se vea refrendado normativamente en el futuro Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano.

...

#### 1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

La tramitación de algunas quejas ante Telefónica-Movistar estaba motivada por la ubicación de sus **instalaciones** (cableado en fachadas o postes), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/0189, 19/1599, **queja 19/2749**, **queja 19/4189**, 19/5526).

A veces se trata de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica (**queja 18/1838**, queja 19/0175 y queja 19/5434). En este tipo de quejas también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema (queja 18/5666).

Algunas de las quejas sobre servicios de telefonía e Internet se dirigen, no ya a la operadora, sino a la actuación desarrollada por la Administración de consumo a la que han dirigido la correspondiente reclamación.

En la mayoría hemos de concluir que no se aprecia irregularidad en la actuación administrativa, ya que se ha limitado a desarrollar sus competencias informadoras y mediadoras.

En la queja 19/0821, que tramitamos también ante el operador permitiendo hacer efectiva una petición de cambio de domicilio, la interesada hacía mención a la falta de respuesta a su reclamación por parte de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) del Ayuntamiento de Córdoba.



Desde la OMIC se justificó el trámite cursado a la hoja de reclamación, teniendo en cuenta que se presentó por otra persona en nombre de la titular del contrato y tuvieron que solicitar la acreditación de su representación. En cualquier caso sí que se apreciaba la necesidad de agilizar trámites, pues transcurrieron tres meses desde la presentación de la reclamación hasta el envío de comunicación por la OMIC.

Nos llamó la atención el caso de la queja 19/0165 en el que, pese a tramitarse hasta por tres veces la solicitud de la interesada ante su operador, no se obtuvo la avenencia de las partes y una solución satisfactoria para ambas. Finalmente, se remitió el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

...

En ocasiones la **falta de servicio telefónico e Internet afecta a barrios o poblaciones** enteras por avería.

Un vecino del barrio Campanillas (Málaga) nos trasladaba que el robo de cableado les había dejado sin línea telefónica e Internet (queja 19/3212).

En la queja 19/4599 fue el propio alcalde de Encinasola el que acudió a esta Institución manifestando su preocupación por la avería que sufría el servicio de Movistar en dicha localidad. Según exponía la avería duraba ya tres días y la única respuesta obtenida de la compañía era que se trataba de una avería masiva y deberían esperar a que fuese resuelta.

En algunos casos, tras tener conocimiento de la incidencia producida y de la afectación de un volumen de población importante hemos acordado intervenir de oficio.

Así, en la **queja 19/5864** nos dirigimos a Telefónica-Movistar solicitándole su colaboración a fin de que nos informase sobre las causas por las que Isla Mayor (Sevilla) se quedó varios días sin servicio telefónico e Internet, así como de las actuaciones que, en su caso, estuvieran previstas llevar a cabo para la solución del asunto en cuestión.

Asimismo solicitamos informe al Ayuntamiento de Isla Mayor para conocer su posición en esta cuestión y, en su caso, las actuaciones que hubiera realizado para solucionar estos hechos.

El Ayuntamiento nos confirmó que durante los días 4, 5 y 6 de octubre de 2019 se produjo un corte de servicio de la línea telefónica e Internet a vecinos que tenían suscrito contrato con Movistar. El corte tuvo gran incidencia dado que servicios como farmacias, cajeros automáticos, comercios, gasolineras, etc. no pudieron prestar servicios. Lo mismo ocurrió en el ambulatorio y al propio Ayuntamiento. Muchos vecinos tuvieron que desplazarse a otros municipios para conseguir su medicación, obtener dinero en metálico o surtirse de carburante.

El malestar de los vecinos por esta eventualidad se incrementó ante la falta de información de la compañía, que no les habría ofrecido explicaciones sobre las causas del corte ni tiempo estimado para su reparación.

Tras gestiones del Consistorio con responsables de Movistar, que manifestaron desconocer el alcance de la avería, el servicio volvió a funcionar correctamente.

Movistar también nos ha dado cuenta de su registro de incidencias masivas en el servicio, que también habrían afectado a la pedanía de Isla Mayor de Alfonso XIII. Al parecer estarían motivadas en obras ajenas a la compañía, realizadas por un particular que afectaron a cables de gran capacidad cuyo trazado pasa en parte por fincas privadas.

Por otro lado nos indican que se ha procedido a compensar por la interrupción del servicio de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 15 y 16 del **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico y derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet).

La **queja 19/7009** se ha tramitado de oficio tras conocer a través de noticias de prensa las interrupciones en los servicios de Internet y telefonía fija y móvil que se estaban produciendo en varios municipios de la comarca de Sierra Morena en la provincia de Sevilla (Alanís, Cazalla de la Sierra, Constantina, El Pedroso, Guadalcanal, Las Navas de la Concepción y San Nicolás del Puerto).

Estas incidencias en el servicio estarían paralizando los centros de salud, farmacias, entidades locales y distintas administraciones públicas, con el perjuicio que ello supone para la población de la comarca.



Hemos solicitado la colaboración de Telefónica-Movistar para conocer las razones de dichas interrupciones y, en su caso, proponer medidas para solucionar.

Asimismo nos hemos dirigido a los Ayuntamientos afectados para darles cuenta de la apertura de la queja y solicitarles información sobre la evolución del problema.

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

#### 1.12.3.3. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan 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 a la falta de respuesta a un vecino que solicitaba la anulación de registros de consumo de agua al considerar que los contadores que le habían instalado no registraban adecuadamente este consumo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Coín (Málaga) en el curso de la **queja 17/4309**.

- Resolución relativa a la disconformidad de una vecina por la excesiva facturación girada por la empresa suministradora de agua tras una fuga en sus instalaciones interiores, dirigida al Ayuntamiento de Ronda (Málaga) en el curso de la **queja 18/6006**.

### 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

#### 1.13.1. Introducción

...

Tal ha sido el caso de las diversas quejas de oficio puestas en marcha para evaluar las medidas que están adoptando las principales ciudades andaluzas para afrontar el problema de la **contaminación atmosférica**. Así, nos hemos dirigido a todos los municipios de más de cien mil habitantes de Andalucía para conocer, entre otros extremos, si disponen de Plan Municipal contra el cambio climático, o al menos si lo tienen en elaboración; si disponen de datos actualizados y permanentes sobre los niveles de calidad del aire y de contaminación; si disponen de Plan municipal de protección, cumplimiento de objetivos o mejora de la calidad del aire, o, al menos, de un Plan municipal de regulación/control del tráfico rodado de vehículos en el que se prevean medidas para reducir la contaminación generada por éstos, o si se han adoptado medidas de restricción total o parcial del tráfico, incluyendo restricciones a los vehículos más contaminantes, a ciertas matrículas, a ciertas horas o a ciertas zonas, entre otras medidas.

...

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

##### 1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

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

En materia de limpieza viaria y residuos suelen ser recurrentes las quejas de personas afectadas por la **ubicación de contenedores** de residuos en las fachadas de sus domicilios y, en este sentido, el año 2019 no ha sido una excepción ya que, durante el mismo, hemos seguido recibiendo quejas por este tipo de problemas y hemos formulado diversos pronunciamientos siguiendo la línea ya marcada desde hace años en la Institución.

Traemos aquí, a título de ejemplo, una **Resolución**, formulada en abril de 2019, en la **queja 18/4864**, en la que la persona afectada se quejaba, en esencia, de que justo frente a la puerta de entrada a su domicilio, en la localidad onubense de Almonte, a escaso metro y medio, se encontraba un contenedor soterrado de recogida de residuos sólidos urbanos que le generaba una grave incidencia ambiental en forma de fuertes olores a basura, ruidos por el depósito y por los trabajos de recogida de los residuos,



situación de insalubridad y apariencia de vertedero debido a la habitual presencia de restos y enseres fuera del contenedor y en sus alrededores.

Tras recabar del Ayuntamiento de Almonte el preceptivo informe, decidimos dictar Resolución en los siguientes términos:

*"RECORDATORIO de la obligación de proteger los derechos contenidos en el art. 18, apartados. 1 y 2, de la Constitución Española, a la intimidad personal y familiar y a la inviolabilidad del domicilio, así como del art. 45.1, que reconoce el derecho a un medio ambiente adecuado.*

*RECORDATORIO, en relación con las competencias legales que ostentan los municipios en lo que afecta a protección de la salubridad, recogida de residuos urbanos y localización de contenedores, de la obligación de ejercitarlas de forma que se compaginen los intereses públicos y los particulares, respetando el derecho a una buena administración de los ciudadanos previsto en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y conforme a los principios generales citados en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.*

*Ello exige tener presente los principios de proporcionalidad y equidad a la hora de repartir las obligaciones y cargas que exigen la protección del interés público o general, de tal forma que, en el caso que nos ocupa, un fin loable e imprescindible por razones ambientales y de salud pública, como es la recogida de basuras, no puede justificar que de una manera desproporcionada se haga recaer en los residentes de un inmueble muy cercano la carga de tener que soportar, en claro agravio con otros vecinos, la cercana ubicación de un contenedor soterrado, y todo el problema que se deriva de ruidos y olores y que ha generado una situación que, conforme a la jurisprudencia incluida en este escrito y dadas las posibles afecciones que puede provocar en la garantía real y efectiva de derechos fundamentales, cabe calificarla como injusta y desproporcionada.*

*RECOMENDACIÓN para que, previos los trámites legales oportunos que sean pertinentes, se proceda a la reubicación del contenedor soterrado objeto de esta queja en otro lugar que se estime oportuno dentro las varias y diversas opciones que se consideren posibles y de la potestad discrecional de que se dispone, alcanzándose una situación de equidad y distribución de cargas conforme a la jurisprudencia referida en la presente Resolución".*

En su respuesta a esta resolución, el Ayuntamiento de Almonte nos comunicó que *"valorada de nuevo la situación, hemos determinado a primeros de marzo el cierre, rellenado y solado del lugar. Con ello damos por concluido el expediente de reclamación por el que nos solicitaban la eliminación del foco de quejas"*. A la vista de esta respuesta, habiéndose producido la aceptación formal de nuestra Resolución e incluso ejecutándose por el ayuntamiento las medidas que le habíamos recomendado, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente.

Por **disconformidad con la ubicación de contenedores** podemos también citar la queja 19/1598 (en Valencina de la Concepción, Sevilla); queja 19/2066 (en Alcalá de Guadaíra, Sevilla); queja 19/2705 (en La Línea de la Concepción, Cádiz); queja 19/2950 (en San Fernando, Cádiz); queja 19/4931 (en Iznájar, Córdoba); y queja 19/5431 (en Benalmádena, Málaga).

No solo por la ubicación de contenedores hemos recibido quejas; también por el **estado de limpieza** que éstos presentaban hemos tramitado reclamaciones de la ciudadanía, como en la queja 19/5674, aún en tramitación, en la que la persona promotora, residente en Espartinas (Sevilla), nos decía que *"a un 1,40 m. de mi fachada hay unos contenedores, llevan una semana que ni se vacían, durante años no se limpian y vivimos con la basura alrededor de nuestra casa, con los olores correspondientes y las continuas plagas de hormigas y cucarachas"*.

La queja 19/1268 la tramitamos a instancia de un grupo político municipal del Ayuntamiento de Iznalloz (Granada), que nos trasladaba su denuncia por *"los vertidos de toda clase de materiales de construcción, bombonas de butano, muebles, plásticos, basuras, etc... en lugares inadecuados y espacios públicos en el entorno natural de Sierra Arana y en solares dentro del casco urbano, que siendo de titularidad del Ayuntamiento son utilizados de forma sistemática como vertederos"*. Nos decían, en este sentido, que *"El equipo de gobierno ha sido informado en multitud de ocasiones de al menos 15 puntos descontrolados de vertidos en el municipio y su entorno natural"*, sin que se hubiera tomado ninguna medida para solucionar



esta situación. Por ello, admitimos a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe del Ayuntamiento de Iznalloz, que nos ha sido remitido en fecha reciente a la de cierre de este Informe Anual, por lo que será objeto del correspondiente análisis en su debido momento

En relación con otro vertedero tramitamos de oficio la **queja 19/3311**, cuando conocimos, a través de una noticia de prensa, la situación que estaban viviendo los vecinos del barrio malagueño de Carlinda, situado entre la Granja de Suárez y Florisol, al ver cómo **el tramo de Arroyo del Cuarto más próximo al**

## **“El tramo de Arroyo del Cuarto más próximo al barrio se había convertido en un vertedero”**

**barrio se había convertido en un vertedero**, que contaba con el peligro añadido de un gran orificio sin cubrir, parecido a un pozo, junto al colector por donde jugaban los niños del barrio.

Según contaba la noticia, la culpa era imputable tanto a quienes utilizaban el cauce del arroyo para tirar las basuras, como al ayuntamiento que no limpiaba con la frecuencia que debiera este “*rincón olvidado*”. El autor del reportaje periodístico, tras visitar la zona, pudo comprobar la cantidad de desperdicios que se concentraban bajo el puente sobre el que pasa la calle Padre

Martín, “*una gran nevera, televisores despanzurrados, escombros, restos de muebles, y hasta una lancha inflable...*”. Y continuaba explicando el artículo que las furgonetas entraban por el cauce, empujaban la porquería y el contenido del vertedero acababa cayendo por un gran desnivel hasta donde se encuentra el colector municipal. Contaba también que los vecinos llevaban muchos meses denunciando, incluso a la Policía Nacional, que una suerte de pequeño pozo, un gran orificio metálico junto al colector principal, estaba sin tapar y se trataba de una zona de juegos de niños del barrio.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de Málaga que, en su respuesta, nos informó que se había procedido a su limpieza, como medida extraordinaria y con carácter de urgencia por ser un problema de salubridad. Posteriormente a esa limpieza, se había procedido también al chapado del pozo, así como a la instalación de bolardos “*evitando así la entrada de camiones para que no se proceda a realizar vertidos ilegales e incontrolados*”. Con ello dimos por terminada nuestra intervención en la queja y la archivamos.

También por la existencia de un **vertedero incontrolado**, en esta ocasión en la localidad de Roquetas de Mar (Almería) tramitamos la queja 19/4774, en la que un vecino de esa localidad nos trasladaba que el Ayuntamiento no había tomado ninguna medida, pese a que lo había denunciado en alguna ocasión, y a tal efecto nos acompañaba una serie de fotografías de las que se desprendían los hechos motivo de queja. Por ello, nos dirigimos en petición de informe al ayuntamiento interesando conocer qué medidas se tenía previsto adoptar a fin de retirar los restos vertidos en el enclave denunciado, así como para evitar que volvieran a producirse nuevos vertidos, ya fuera mediante refuerzo de la vigilancia, ya fuera mediante la colocación de carteles, o mediante otro tipo de medidas que se estimasen convenientes.

En respuesta, recibimos comunicación del Ayuntamiento conforme a la cual, tras iniciarse los trámites administrativos, los servicios técnicos municipales, en colaboración con la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, habían iniciado ya el asesoramiento para la retirada, transporte y tratamiento de los residuos objeto de la queja por parte de los operarios municipales, estando prevista la finalización de las tareas en el mes de diciembre.

Asimismo, se nos decía también que se barajaba la toma de distintas medidas enfocadas a la prevención, concienciación y advertencia de la prohibición del vertido ilegal de residuos de origen tanto municipal, como no municipal, en su territorio. Y, en este sentido, uno de los objetivos del ayuntamiento era trabajar en la educación y concienciación a través de talleres a desarrollar con los escolares del municipio. Por otro lado, estaba previsto que se colocasen vallas publicitarias en los puntos usados habitualmente como vertederos, recordando las consecuencias de incumplir las ordenanzas municipales. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones y procedimos al archivo de la queja, dado que se había resuelto el problema planteado.

En la misma localidad almeriense de Roquetas de Mar, a instancia de un vecino, tramitamos la queja 19/5109, en la que se nos trasladaba la **inexistencia de punto limpio** en este término municipal. Al respecto,



nos dirigimos al ayuntamiento recordando que en esta Institución ya se había tramitado en su momento, de oficio, la **queja 14/3586** con motivo del mismo asunto.

Aquel expediente de queja 14/3586 se archivó en la consideración de que el asunto estaba en vías de solución, cuando fuimos informados de que *"...al objeto de proceder a la instalación de un punto limpio de forma definitiva y a la vista de que el Ayuntamiento está en un proceso de licitación del servicio de limpieza viaria y recogida de basuras, se ha considerado oportuno incluir en el Pliego de Prescripciones Técnicas..., la obligación de construir un punto limpio junto con las instalaciones del servicio municipal de limpieza viaria poniéndose a disposición de la entidad concesionaria un suelo para la construcción de los dos referidos equipamientos"*.

Sin embargo, desde aquella fecha hasta la nueva queja 19/5109 fueron apareciendo puntualmente noticias acerca de la inexistencia de punto limpio en esa localidad, pese a lo que se nos adelantaba en el año 2016. Por ello, admitimos a trámite esta última y preguntamos expresamente por la situación en la que se encontraban los trámites para implantar un punto limpio y, en su caso, fecha aproximada en la que podría estar en funcionamiento.

En respuesta, recibimos informe del Ayuntamiento de Roquetas de Mar con el que se nos daba cuenta, en esencia, de que *"al día de hoy, la construcción del Punto Limpio fijo, con ubicación en Los Cortijos de Marín, está siendo ejecutada, estando prevista su puesta en funcionamiento durante el primer trimestre del año 2020, según la información facilitada por la empresa licitadora del servicio"*. Con esta información, entendimos que el problema de fondo objeto de esta queja se encontraba nuevamente en vías de solución; además, en esta ocasión, se nos facilita, al menos, una fecha en la que la instalación podría entrar en funcionamiento por lo que suspendimos actuaciones.

También en lo que respecta a puntos limpios hemos tramitado la queja 19/1165, en la misma localidad de Iznalloz antes citada. En este apartado, una asociación de vecinos nos trasladaba que venía denunciando ante el ayuntamiento y ante otras administraciones y organismos públicos, *"que el punto limpio que se está construyendo junto a las viviendas, en la entrada histórica del pueblo, junto al antiguo cementerio y causando un enorme daño paisajístico (...) va en contra de los derechos e intereses de los ciudadanos (...) en contra del desarrollo del pueblo y de Nuestro Patrimonio Histórico"*. Continuaba la queja indicando que *"el punto se construye vulnerando la normativa en el informe técnico municipal sobre la «La Guía Práctica de Protección Ambiental», de «Puntos Limpios»"*. En este sentido, se aducían por los reclamantes una serie de apreciaciones técnicas, como distancia a las viviendas más cercanas y se pedía la paralización de las obras de construcción del punto limpio.

Admitida a trámite la queja y solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Iznalloz, éste nos dio cuenta en su respuesta de informe técnico del arquitecto técnico municipal sobre la compatibilidad urbanística del suelo con la actuación de punto limpio; asimismo, se nos remitió certificado de la Secretaría General del ayuntamiento sobre el cumplimiento del trámite de información pública seguido en la autorización de la licencia de actividad. Dimos traslado de esta información a la parte promotora de la queja para que formulara alegaciones, si bien, transcurrido ampliamente el plazo que a tal efecto le dimos, no se puso en contacto con nosotros por lo que entendimos que no eran procedentes más actuaciones por nuestra parte en esta queja, dictando su archivo y el fin de nuestra intervención.

Finalmente, por la singularidad de los residuos, podemos también citar la queja 19/5455, con la que se nos alertaba de los riesgos que podían estar corriendo las personas que residían en el entorno y alrededores de una determinada calle en Vera (Almería), con motivo de la demolición de una vivienda antigua sita en dicha calle, que podría haberse llevado a cabo sin control pese a contener, presuntamente, **materiales nocivos y peligrosos** como el amianto, en torno a 100 metros cuadrados de chapas de uralita, varios bidones y tuberías del mismo material.

Al parecer, según se nos decía, algunas personas se habían quejado al responsable de la demolición y también en el Ayuntamiento de Vera, sin que llegara a hacerse nada. Incluso se había llamado a la Policía Local y al SEPRONA de la Guardia Civil que, cuando se personaron, ya había finalizado la demolición. Sin embargo, se denunciaba que los residuos referidos se encontraban en el solar resultante tras la demolición, a la intemperie y sin ninguna medida de aislamiento, con lo cual podía ocurrir que con el viento



se levantasen partículas que pasasen al ambiente que, a su vez, podía ser respirado por las personas de la zona, alguna de las cuales -siempre según lo que nos trasladaban- mostraban su temor por la conocida implicación cancerígena que tiene este tipo de materiales. Llegaba hasta el punto de que algunos de los vecinos más cercanos habrían decidido no abrir las ventanas ante el miedo a respirar estas partículas.

Por ello, nos dirigimos en petición de informe al citado ayuntamiento, sin que a fecha de cierre de este Informe Anual hayamos recibido contestación, por lo que seguimos haciendo gestiones.

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

...

Llamativa fue también la queja 19/5439, que recibimos de una empresa privada propietaria de unos terrenos en el municipio de La Línea de la Concepción (Cádiz), que nos decía que dichos terrenos, de naturaleza forestal, nunca habían gozado de protección ambiental y que no presentaban ningún valor ambiental especial, tal como al parecer constaba en los instrumentos urbanísticos en vigor.

Sin embargo, al sufrir esos terrenos un incendio cuyo origen estuvo, al parecer, en la quema de un contenedor de residuos del entorno, a la hora de tramitarse el nuevo Plan General de La Línea de la Concepción, los responsables municipales junto con los servicios técnicos de la Consejería autonómica competente decidieron privar a la finca absolutamente de todo aprovechamiento urbano en el nuevo Plan General. Y para ello, nos decía la entidad reclamante, *"se aduce el restrictivo régimen previsto en el artículo 50 de la Ley de Montes estatal, la cual impuso la prohibición de reclasificar suelo forestal para erradicar la práctica reprobable de provocar incendios con la finalidad de forzar la reclasificación de los suelos, una suerte de medida legislativa punitiva y disuasoria"*.

Estudiada la argumentación planteada por el promotor en esta queja, la admitimos a trámite y hemos solicitado informe al Ayuntamiento de La Línea de la Concepción y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, sin que a fecha de cierre de este Informe hayamos recibido contestación de ninguno de ambos organismos.

Por último, en materia de **protección y bienestar animal**, debemos dar cuenta de la recepción en el año 2019 de más de 220 quejas en las que, las personas promotoras, apoyadas en un escrito más o menos similar, denunciaban ante esta Institución la situación en la que se encontraban las instalaciones del Zoosanitario de Sevilla, por lo que, unificadas todas esas reclamaciones en la queja 19/5292, nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Sevilla en petición de informe, que se ha recibido justo antes de producirse el cierre de este Informe Anual, por lo que será valorado en fechas próximas.

**"Especial atención al derecho a un medio ambiente adecuado desde la perspectiva de la contaminación urbana en las ciudades de Andalucía"**

#### 1.13.2.1.3. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

Durante el año 2019 hemos prestado especial atención al **derecho a un medio ambiente adecuado desde la perspectiva de la contaminación urbana** en las ciudades de Andalucía, siguiendo la línea iniciada a finales del año 2018 cuando abrimos de oficio la **queja 18/7355** por los elevados índices de contaminación atmosférica en la ciudad de Granada, que a la fecha de cierre de este Informe Anual seguimos tramitando.

De acuerdo con ello, para este ejercicio 2019 hemos tenido presente que 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**, lleva prácticamente un año en vigor, y que regula en su artículo 15 los denominados Planes municipales contra el cambio climático. Y, en este sentido, hemos querido centrarnos en la **contaminación atmosférica en nuestras ciudades**, especialmente las de mayor población y/o actividad, provocada fundamentalmente por el tráfico rodado de vehículos y por la industria, pues no podemos olvidar que este tipo de contaminación incide directa o indirectamente en el derecho a la protección de la salud citado en los artículos. 43.1 de la Constitución y 22 del Estatuto de Autonomía de Andalucía, y en el derecho a un medio ambiente adecuado



del art. 45.1 de la Constitución y del art. 28.1 del Estatuto, en el que también se hace mención concreta al derecho a vivir en un medio ambiente equilibrado, sostenible y saludable.

Y es que la atmósfera, como recuerda en su preámbulo la **Ley 34/2007**, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, «es un bien común indispensable para la vida respecto del cual todas las personas tienen el derecho de su uso y disfrute y la obligación de su conservación».

En este contexto, nos hemos dirigido de oficio a todos los municipios de más de cien mil habitantes de Andalucía, a excepción de la ciudad de Granada que ya es objeto del referido expediente de oficio -queja 18/7355- para conocer, entre otros extremos, si disponen de Plan Municipal contra el cambio climático, o al menos si lo tienen en elaboración; si disponen de datos actualizados y permanentes sobre los niveles de calidad del aire y de contaminación; si disponen de Plan municipal de protección, cumplimiento de objetivos o mejora de la calidad del aire, o, al menos, de un Plan municipal de regulación/control del tráfico rodado de vehículos en el que se prevean medidas para reducir la contaminación generada por éstos o si se han adoptado medidas de restricción total o parcial del tráfico, incluyendo restricciones a los vehículos más contaminantes, a ciertas matrículas, a ciertas horas o a ciertas zonas, entre otras medidas.

A tal efecto hemos incoado de oficio las **quejas 19/6998, 19/6999, 19/7000, 19/7001, 19/7002, 19/7003, 19/7004, 19/7005, 19/7006, 19/7007, 19/7008**, en las que aún no hemos recibido respuesta de los ayuntamientos a los que nos hemos dirigido (Algeciras, Almería, Cádiz, Córdoba, Dos Hermanas, Huelva, Jaén, Jerez de la Frontera, Málaga, Marbella y Sevilla).

Por otra parte, la contaminación atmosférica, nos ha llevado también durante 2019 a interesarnos en la problemática suscitada en parte de la marisma sevillana del Bajo Guadalquivir, como consecuencia de la **quema de rastrojos procedentes del cultivo de arroz**, que recurrentemente aparece en medios de comunicación en los meses de septiembre a noviembre y que afecta a varias poblaciones en donde este cultivo juega un importante papel en las economías locales.

En este contexto, y tras seguir recibiendo puntualmente quejas de ciudadanos por este problema, hemos intervenido de oficio (**queja 19/6044**) ante la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, y ante los Ayuntamientos de los municipios más afectados, todos ellos de la provincia de Sevilla y de la zona del Bajo Guadalquivir (Coria del Río, Los Palacios y Villafranca, La Puebla del Río, Gelves e Isla Mayor) con objeto de conocer qué medidas se van a tomar para conciliar los derechos de la ciudadanía y los intereses de los agricultores. A fecha de cierre de este Informe Anual no hemos recibido la respuesta de todos los organismos a los que nos hemos dirigido, por lo que seguimos haciendo gestiones para ello.

Precisamente con el Ayuntamiento de La Puebla del Río, y por este mismo asunto pero con anterioridad a la queja de oficio, veníamos tramitando la **queja 17/5906**, a instancia de parte, en la que hemos formulado Resolución ya en la anualidad 2019. En esta queja del 2017 nos exponía el afectado el grave perjuicio que sufría en su salud y en su vida diaria por la **contaminación atmosférica provocada por las quemas de pastos del arroz** en ese término municipal, que a su juicio eran incontroladas. Al parecer, un concejal del ayuntamiento le había comentado que se iba a hacer un estudio, pero hasta el momento en que presentó su queja en esta Institución se seguían sucediendo estos episodios de humos que especialmente afectan a asmáticos y personas vulnerables. Y consideraba que la mayoría de los agricultores, en esa época del año de quemas, lo que hacían era quemar los rastrojos en lugar de "*fanguearlos*", técnica tradicional que no genera molestias, por lo que pedía que se investigaran estos hechos.

Admitida a trámite la queja, pedimos al Ayuntamiento de La Puebla del Río que nos informara si habían investigado estas quemas de rastrojos del arroz para comprobar que estaban autorizadas o se llevaban a cabo conforme a las exigencias normativas. En respuesta recibimos únicamente una copia de los artículos 75 a 83 de la Ordenanza de convivencia y protección de espacios públicos de ese municipio, información con la que, no obstante, no se daba respuesta a la pregunta concreta que habíamos formulado. Por ello, pedimos de nuevo el informe en esos términos, sin que llegáramos a recibir respuesta, lo que motivó que decidiéramos formular Resolución recomendando que "*si aún no se hubiera procedido a ejercitar las competencias municipales referidas sobre la vigilancia del cumplimiento de las normas sobre quema de*



*rastreros, se proceda a reforzar la vigilancia de la policía local, en coordinación con la Guardia Civil y la Guardería Forestal, especialmente en la época del año en que suelen acontecer tales quemas".*

No obstante esta Resolución, como quiera que el asunto de fondo queda subsumido en la queja de oficio abierta, hemos integrado ambos expedientes para su resolución unitaria.

Por otra parte, en relación con la **calidad ambiental** que la ciudadanía propugna para sus espacios urbanos, especialmente en aquellos que se sitúan en el entorno de sus domicilios y en aquellas zonas donde desarrollan el mayor número de actividades de la vida cotidiana, hemos tramitado en este ejercicio diversas quejas que ponen de relieve la oposición de muchas personas a la instalación en estas zonas de las denominadas **gasolineras "low cost"**.

En relación con este tipo de instalaciones, hay que decir que el **Real Decreto-ley 4/2013**, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, modificó el artículo 43 de la **Ley 34/1998**, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, con objeto de facilitar la apertura de estaciones de servicio. Dicho precepto, en su vigente redacción, viene a decir, en esencia, que los usos del suelo para actividades comerciales son compatibles con la actividad económica de las instalaciones de suministro de combustible al por menor.

Esta apertura de la legislación a este tipo de instalaciones no es sino una consecuencia directa de la liberalización del mercado y de la libre competencia en el sector, con la mejora de la competitividad y su repercusión en los precios. Sin embargo, estas medidas están teniendo su contraste en el rechazo que provoca en la ciudadanía una instalación de suministro de combustible cerca de sus domicilios, cerca de sus entornos urbanos, fundamentalmente por el temor a la repercusión que, a medio o largo plazo, puede tener en la salud de las personas los gases que se desprenden. Y en este sentido es habitual referir en las quejas estudios de corte médico o científico sobre repercusiones directas o indirectas por la inhalación de gases.

En cualquier caso, tratándose de una actividad permitida, siempre que se cumplan las previsiones urbanísticas y los trámites ambientales y de salud, nuestra actuación en estos asuntos tiene por objetivo velar por el respeto a todos los trámites procedimentales y por que se dé respuesta expresa a las alegaciones y recursos de la ciudadanía. Sin perjuicio de ello, sí que podemos dejar constancia de que es un problema recurrente en muchos puntos de la geografía andaluza, dado que la ciudadanía ve con recelo una instalación de este tipo en entornos urbanos residenciales.

Así, por ejemplo, la queja 19/0340, por una instalación de este tipo en la localidad de Mairena del Aljarafe (Sevilla), con motivo de la cual se pusieron en contacto con la Institución vecinos de la zona donde se pretendía implantar, mostrando su rechazo a la misma.

El ayuntamiento de esta localidad, al que nos dirigimos con todas las cautelas que la normativa exige en estos asuntos, nos informó que el Pleno Municipal había acordado formular innovación del Plan General de la localidad para regular el uso de gasolineras y servicios auxiliares, así como para suspender las aprobaciones, autorizaciones y licencias urbanísticas para el uso de gasolineras. Con ello dimos por terminada nuestra intervención en la queja y la archivamos.

El mismo rechazo, o incluso mayor, provocan en la ciudadanía los **tanatorios** cuando se instalan, o se pretenden instalar, en entornos residenciales. Sirva de ejemplo la queja 19/1577, en la que un grupo de vecinos de Torrox (Málaga), nos trasladaba su disconformidad con la ubicación de un tanatorio cercano a sus viviendas, y en la que conocimos por el ayuntamiento de la localidad que se encontraban en tramitación diversos expedientes patrimoniales para permutar una serie de inmuebles, uno de los cuales tendría el destino de tanatorio, pero que aún no se había tramitado lo relativo a la construcción del inmueble que lo albergase y de la autorización de la actividad, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en la queja.

También en el plano de la salubridad hemos seguido recibiendo quejas, pudiendo citar como ejemplo la **queja 19/1368**, en la que el interesado reclamaba, en esencia, por la inactividad del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla), frente a sus denuncias por la **incidencia ambiental, en forma de olores y también de ruido**, que sufría a consecuencia de que su vecino tenía gallos, gallinas y palomos, en el patio de la vivienda, situación que había denunciado en el citado ayuntamiento mediante varios escritos.



Admitida a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de que se habían iniciado los trámites pertinentes para la cesación de dichas molestias, los cuáles habían desembocado en la incoación de un expediente sancionador en el que ya había recaído resolución final que se había notificado al denunciante. Con ello procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en esta queja, en la consideración de que se había aceptado la pretensión del interesado.

Por el mismo planteamiento, pero por un problema si cabe de mayor entidad, puede también citarse la queja 19/2704, en la que un vecino de Alhama de Granada, en la provincia de Granada, en nombre de un colectivo de vecinos, ponía en nuestro conocimiento *"la situación de insalubridad a la que está expuesto todo el barrio debido a la existencia de una explotación ganadera de ovejas dentro del casco urbano"*. La citada explotación *"consta de una nave de unos 200 metros aproximadamente donde se guarda el ganado, no teniendo la misma cierres estancos sino que tiene aberturas en puertas y ventanas, por donde se escapan olores derivados de la actividad ganadera además de que en ocasiones se puede advertir restos de animales en descomposición, insectos como moscas, pulgas, garrapatas, etc. que hacen imposible realizar actividades cotidianas como cualquier vecino, no pudiendo siquiera los vecinos y los niños disfrutar de la calle y los espacios públicos, obligándolos a permanecer dentro de sus casas."*

La problemática ambiental venía provocada especialmente porque *"La nave se encuentra en el margen de una calle, teniendo viviendas de vecinos a menos de cuatro metros que sufren estas condiciones, además del resto del barrio que sufre los olores y plagas de insectos y excrementos en sus calles"*. Los vecinos habían presentado numerosos escritos en el Ayuntamiento *"para que tome cartas en el asunto y pueda buscar una solución a este grave problema, haciendo este caso omiso a las mismas. Igualmente, los vecinos tienen en su poder informes médicos en los que se indican que los niños de los vecinos han sufrido picaduras de pulgas en varias ocasiones, y hasta en una ocasión de garrapatas"*.

Consideraban que esta situación suponía el incumplimiento de las ordenanzas municipales y del planeamiento municipal, y acompañaban su reclamación con un amplio dossier en el que se incluía la firma de, aproximadamente, 650 personas que pedían *"una solución"* a este problema.

Nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Alhama de Granada recordando que la **Ley de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental de Andalucía**, determina en su Anexo que las instalaciones de ganado ovino o caprino por debajo de las 2.000 plazas, son actividades sometidas al trámite Calificación Ambiental. También recordamos que el promotor de la queja afirmaba que *"Según el PGOU aprobado en el año 2011, esta actividad es incompatible en el núcleo urbano"*. Es decir, que podría tratarse de una actividad no legalizable.

Recibido un primer informe en recientes fechas, a fecha de cierre de este informe se encuentra pendiente de su valoración, si bien de un análisis preliminar se desprende la conveniencia de seguir desarrollando actuaciones ante el referido ayuntamiento dado que se apreciaba una actividad disciplinaria insuficiente.

También este año hemos formulado **Resolución** en un asunto de salubridad, concretamente en la en la **queja 17/1441**, con motivo de la inactividad del Ayuntamiento de Estepa, Sevilla, ante diversas denuncias que se habían planteado por la **situación de insalubridad** que se daba respecto de dos viviendas de la localidad.

En la queja se nos decía, por ejemplo, que esas dos viviendas de Estepa *"están con mala higiene, hay ratas y mal olor por falta de higiene. Tienen perros y gatos y no hay limpieza, no va nadie a corregir este problema ya que creemos que es un problema grave para esta Barriada, ya que hay una persona (...)"*. Tras recibir informe del Ayuntamiento y solicitar otro complementario que nunca nos fue enviado, decidimos formular Resolución consistente en lo siguiente:

*"RECOMENDACIÓN para que en el caso objeto de la presente queja, si aún no se hubiera procedido a ejercitar las competencias legales referidas en materia de protección de la salud pública y disciplinarias en materia de urbanismo, se proceda sin más demoras ni retrasos injustificados y previos los trámites legales oportunos, a practicar las diligencias de comprobación e investigación que se estimen precisas y, en su caso, se incoen los procedimientos administrativos disciplinarios a que haya lugar para dar una solución a la problemática denunciada, informándonos al respecto."*



Pues bien, en respuesta a esta resolución se nos envió informe de los Servicios Sociales Municipales de Estepa comunicándonos que las viviendas objeto de esta queja, y las personas en ellas residentes, estaban siendo objeto de diversas gestiones y trabajos en diversos ámbitos, entre ellas las relativas a la limpieza y orden, y que se estaba haciendo un seguimiento a la denuncia de las personas afectadas, señalando *"que como seguimiento, mantendremos reuniones con las personas implicadas para continuar con el trabajo ya iniciado"*. A la vista de esta respuesta, entendimos que en lo esencial se había producido la aceptación de nuestra resolución.

También en relación con esta temática podemos citar la **queja 19/2783**, que incoamos de oficio cuando conocimos a través de medios de comunicación que en el Ayuntamiento de Dehesas de Guadix (Granada), se venía tramitando un procedimiento administrativo para autorizar la instalación en ese término municipal de **una granja porcina intensiva con capacidad para 125.000 cerdos**, la cual, pese a encontrarse en las fases iniciales, habría generado ya el rechazo de los alcaldes de hasta diez municipios cercanos a los que podrían llegar los olores de esta actividad, así como el de una asociación ecologista y el de personas residentes en el entorno que estarían encauzando su oposición a través de una plataforma ciudadana, en la que se habrían logrado ya más de dos mil firmas.

El proyecto en cuestión contemplaría la instalación de hasta 28 naves y más de un centenar de silos para alimentación, en un total de siete unidades productivas dentro de una gran finca rústica en término municipal de Dehesas de Guadix, pero mucho más cerca de otros núcleos urbanos colindantes, como el de Cuevas del Campo, el pueblo que quedaría más afectado, pero también Villanueva de las Torres, Alicún de Ortega, Zújar, Freila, Bátor y Gorafe, todos de la provincia de Granada, y los ayuntamientos jiennenses de Pozo Alcón, Huesa e Hinojares.

Así, según estas noticias, las consecuencias medioambientales de esta granja, caso de ser finalmente autorizada, alcanzarían a esos diez términos municipales cuyas Alcaldías habrían mostrado ya entonces su rechazo, por la ubicación elegida para la granja, la cual, paradójicamente, a pesar de que estaría en término de Dehesas de Guadix, lo sería en un emplazamiento lo suficientemente alejado de su núcleo urbano para provocar en éste escasa incidencia odorífera. Es decir, en principio, la población de Dehesas de Guadix sería la menos afectada por los olores de una actividad de este tipo.

Además de ello, se reflejaba en las noticias el fuerte impacto que tendría esta actividad en la utilización de grandes cantidades de agua (que se estimaba en 237,5 millones de litros/año), en la generación de purines cuya depuración generaría no pocos problemas, olores y el riesgo de acabar filtrados en la tierra, y la atracción de insectos, moscas y olores.

En este contexto solicitamos informe a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, y al Ayuntamiento de Dehesas de Guadix. La primera nos respondió que no tenían conocimiento oficial de ninguna solicitud en el sentido de la actividad objeto de nuestra actuación. Por su parte, el Ayuntamiento citado no había contestado aún a fecha de cierre de este Informe Anual, por lo que seguimos realizando actuaciones para recabar su respuesta.

Finalmente, podemos también citar otras quejas que hemos tramitado con motivo de problemas de salubridad que, aunque proceden de cuestiones de menor entidad que las referidas, no por ello dejan de producir un gran rechazo, cada vez mayor, en la ciudadanía. Nos referimos a **conductas incívicas consistentes en no recoger los excrementos de las mascotas**, singularmente perros. Así, por ejemplo, podemos referirnos a la queja 19/0879 en la que el interesado, residente en La Zubia (Granada), nos exponía en un primer momento que *"debido a que a un metro y medio de mi casa, dando a la ventana de la cocina, se sitúa un parque que se construyó hace 16 años donde durante todo el día y toda la noche llevan a los perros, que dejan allí sus excrementos y la mayoría no los recogen. Lo que provoca en mi casa unos olores insoportables (...). Yo llevo varios años hablando con el Ayuntamiento de La Zubia para que lo desinfecten y pongan una señal como hay en otros parques, de prohibido dejar excrementos, y recogerlos bajo apercibimiento de multa de 300 euros. Pese a mis denuncias el Ayuntamiento ni hace nada, ni contesta a mis reclamaciones."*



Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos al citado ayuntamiento solicitando expresamente la respuesta a las reclamaciones del interesado. En contestación a nuestra petición de colaboración, recibimos un informe a nuestro juicio insuficiente, por lo que volvimos a dirigirnos al mismo.

En su nueva respuesta recibimos informe evacuado por la Policía Local, tras cuyo análisis entendimos que había quedado acreditada la denuncia del afectado en cuanto a la existencia de un problema de salubridad pública en las inmediaciones de su vivienda provocado, cuando menos, por las micciones de los perros que visitaban el parque próximo.

Dimos cuenta de ello al interesado expresándole que habíamos pedido al ayuntamiento que reforzase las labores de control y vigilancia en la zona por parte de la policía local para evitar malas prácticas por parte de los propietarios de estos perros, a la vez que le habíamos pedido también un refuerzo del operativo de limpieza en ese sector. Finalmente, también hemos pedido al Consistorio que dé cumplimiento a la propuesta de la policía local de colocar en dicha zona un cartel explicando a los usuarios del parque y propietarios de los perros las obligaciones que le asisten en cuanto a limpieza y recogida de excrementos.

Con ello, confiando en que estas medidas serían asumidas por el ayuntamiento y se llevarían a término en un plazo razonable, dimos por concluidas nuestras actuaciones en esta queja y procedimos a su archivo, sin perjuicio de que, más adelante, de no constatarse el cumplimiento de tales medidas, podamos volver a interesarnos por este asunto.

También en relación con **excrementos de perro** hemos tramitado, entre otras, la queja 19/1347, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, con motivo de la cual nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), trasladando la falta de respuesta a una denuncia escrita formulada casi dos años atrás, de un vecino denunciando que delante de su vivienda, sita en Torre del Mar, existía una zona ajardinada, que estaba llena de excrementos de perros.

Por excrementos de otro tipo de animales, gallinas en este caso, tramitamos la queja 19/4282, en la que la persona interesada nos daba cuenta de que había escrito varias veces al Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) para presentar una queja sobre la suciedad en un tramo de su calle, sin que dichas quejas hubieran servido para solucionar el problema. Según exponía, varias gallinas se habían escapado del Parque de las Gallinas y se había multiplicado en un complejo cercano, campando a sus anchas en las aceras, con el resultado de que las mismas se encontraban llenas de excrementos con riesgo de caída por resbalamiento. Consideraba la interesada que las gallinas deberían estar en una granja no en el parque, ni en las aceras o las viviendas cerca del parque.

Admitida a trámite la queja nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Benalmádena, que a fecha de cierre de este Informe Anual aún no ha respondido, por lo que seguimos haciendo gestiones para obtener su contestación.

#### 1.13.2.1.4. Contaminación acústica

**La problemática del ruido y de la contaminación acústica constituye, un año más, la temática respecto de la que más quejas se reciben en la Institución** en sus distintas formas, ya sea por ruidos de establecimientos hosteleros, tanto desde el interior como en lo que respecta a terrazas de veladores; por ruidos vecinales; por ruidos del tráfico rodado de vehículos; por ruidos de carga y descarga de mercancías en entornos residenciales; ya sean ruidos procedentes de animales, ruidos de fiestas populares y tradicionales, etc.

Así, por ejemplo, podemos citar la **queja 19/0513**, en la que el interesado, en un asunto singular de contaminación acústica -pues su origen estaba en el incumplimiento de deberes de conservación de inmuebles-, nos decía que había adquirido una vivienda en Jerez de la Frontera (Cádiz) y que frente a la misma se ubicaban *"dos locales abandonados, convertidos en vertederos en los cuales se arroja todo tipo de basura, además desde hace unas semanas, dado que estos locales no tienen puertas, están siendo frecuentados por personas que se reúnen y provocan ruidos hasta altas horas de la madrugada despertando e impidiendo el descanso a nuestros hijos/as menores de edad. Desde el primer momento hemos denunciado esta situación en Medio Ambiente y Urbanismo del Ayuntamiento de Jerez y no hemos tenido respuesta hasta el momento"*



Admitida a trámite la queja, nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de la citada ciudad, que nos envió una primera respuesta, tras la cual solicitamos otra complementaria, pero antes de recibirla, el propio interesado nos comunicó la solución del problema al haberse tapiado la entrada a esos locales, por lo que dimos por terminada nuestra intervención.

De interés también resulta la **queja 19/1070**, en la que la interesada nos exponía, en esencia, que el Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) no ejecutaba una orden de clausura formulada en mayo de 2018 contra una **actividad ruidosa consistente en taller de carpintería metálica**, ubicado en una nave de una zona rural. Dicha orden había sido comunicada a la Policía Local sin que se hubiera adoptado decisión alguna, por lo que continuaba desarrollando su actividad y generando elevados niveles de ruido.

La actividad cuya clausura se había ordenado, además de generar elevados niveles de ruido, ocupaba con materiales y estructuras de grandes dimensiones el camino de acceso a la zona donde residía la reclamante, impidiendo o dificultando el paso con vehículos.

Solicitado el preceptivo informe del ayuntamiento fuimos informados de que la Policía Local había procedido, a la retirada de enseres, pertrechos y herramientas de la actividad denunciada.

Resulta también de interés citar la **queja 19/1605**, en el municipio jiennense de Rus, en la que interesado nos trasladaba la **contaminación acústica generada por un negocio de hostelería** “que viene reiteradamente, año tras año incumpliendo normativa/s, de cierre (hay días que cierra muy tarde, y hablamos de las 3 o las 4 de la mañana), sobrepasa el aforo máximo permitido/contratado según su propio proyecto (a veces corta la calle entera y se llena de gente cuando el negocio no creo que tenga ni 80 metros cuadrados), pone la música muy alta por la noche y a veces hasta en la calle, en las fiestas externas que hace en la calle algunos de sus usuarios orinan en los portales,... e incluso en una de las últimas “fiestas” que ha hecho en la calle el municipal que fue a levantar denuncia temió por su integridad y tuvo que irse”.

Solicitado informe al ayuntamiento de la citada localidad, se nos dio cuenta de que se habían adoptado medidas disciplinarias y se había apercibido al titular del negocio denunciado, advirtiéndolo de las consecuencias legales de persistir en el desarrollo de actividades no autorizadas. Dimos traslado de el informe recibido al promotor de la queja, en trámite de alegaciones, si bien éste no formuló ninguna en el plazo que le dimos al efecto, por lo que entendimos que se mostraba conforme con la respuesta del ayuntamiento y, por lo tanto, que no procedían más actuaciones por nuestra parte, al haberse solventado el problema de fondo planteado.

Del mismo modo, podemos también destacar la **queja 19/2596**, en la que nos dirigimos al Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) trasladando una problemática de **ruidos generados por una actividad de gimnasio** que se estaba desarrollando sin licencia, y que se había denunciado en varias ocasiones durante el año anterior sin que se hubiesen adoptado medidas disciplinarias.

Solicitado informe al ayuntamiento referido, fuimos informados de que mediante Decreto de Alcaldía, emitido posteriormente a nuestra intervención, se había declarado la ineficacia de la Declaración Responsable presentada por el titular del gimnasio denunciado; también nos informaban que se había tramitado expediente sancionador, resuelto con la imposición de una sanción económica y con la sanción accesoria de prohibición y clausura de la actividad de gimnasio. Con ello, concluimos nuestras actuaciones en esta queja, aunque antes de ello dimos traslado del informe municipal al interesado, que no planteó ninguna alegación en el plazo que a tal efecto le habíamos dado.

Por su interés, precisamente por ser pública la actividad ruidosa, merece también la pena destacar la **queja 19/2183**, en la que nos planteó una persona afectada que era incompatible con el derecho al descanso de su familia, con varios miembros, el **ruido generado por la actividad de escuela de música y para ensayo de banda musical** en un local público antes destinado a sede de la Cámara Agraria, en la localidad de Luque (Córdoba). El interesado nos aportaba diversa documentación, alguna de naturaleza técnica, de la que se desprendía que el local en cuestión aún no estaba lo suficientemente acondicionado para albergar una actividad de ese tipo, pero que el ayuntamiento no quería considerarlo así y que se iban a iniciar las clases en breve, poniendo en riesgo incluso la salud de varias personas.



Nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Luque, que nos dio cuenta en su respuesta de que se estaban llevando a cabo las medidas correctoras recomendadas por los ensayos acústicos, y que en aquel momento habían quedado suspendidas las actividades en el referido local hasta que no se culminaran una serie de trámites que estaban pendientes para obtener autorización del cambio de uso, por parte de la Consejería competente en materia de agricultura, que era otra de las circunstancias que el promotor de la queja, junto el ruido, había puesto de manifiesto.

En materia de contaminación acústica, tal como venimos dando cuenta en anteriores Informes Anuales, son habituales las queja relativas a **terrazas de veladores de establecimientos hosteleros**, bien por haber autorizado los ayuntamientos un número de mesas y sillas excesivos, bien por disponer los locales de un número de veladores mayor al autorizado, generando, en cualquiera de los casos, elevados niveles de ruido.

En relación con esta problemática podemos citar la **queja 18/5190**, en cuya tramitación hemos formulado, ya en 2019, una Resolución. En esta queja tratábamos la insuficiente actividad disciplinaria del Ayuntamiento de Sevilla ante las denuncias que el afectado venía presentando contra un establecimiento hostelero por disponer de un número de veladores mayor al licenciado, en una zona declarada como acústicamente saturada. Tras recabar el preceptivo informe del Ayuntamiento, formulamos Resolución que, en esencia, venía a decir lo siguiente:

*"RECORDATORIO del deber de sujeción de ese Ayuntamiento, en su actividad, al principio de buena administración que figura en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía aprobado por Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, así como a los principios de legalidad, eficacia y agilidad de los procedimientos administrativos, que se desprenden de los artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución y 3 de la Ley 40/2015.*

*RECORDATORIO del deber de ejercitar eficazmente y en tiempo las competencias disciplinarias de la Ordenanza reguladora de las terrazas de veladores del Ayuntamiento de Sevilla.*

*RECOMENDACIÓN para que, si a fecha de recepción de esta Resolución persistiera la situación de irregularidad del establecimiento objeto de esta queja en cuanto al número de elementos de la terraza de veladores, incluidos toldos cortavientos y anclajes, se proceda sin más demora a la ejecución subsidiaria por medios municipales, a fin de no demorar más tiempo de forma injustificada una situación infractora que dura ya casi 5 años, generadora de ruidos denunciados insistentemente."*

En los hechos objeto de esta queja, pese a que era notorio el incumplimiento, persistente y reiterado, y se sucedían las reclamaciones, llamadas y denuncias vecinales, el Ayuntamiento de Sevilla se había limitado a imponer solo unas pocas multas coercitivas en un lapso temporal de casi 5 años. Esta circunstancia era, sin duda, "facilitadora" de la persistencia en la irregularidad, pues resultaba ridícula -en esos términos- la sanción coercitiva en contraposición al beneficio económico que venía obteniendo el infractor, lo cual no era solo contrario a los principios de buena administración, eficacia, servicio al ciudadano y confianza legítima (por cuanto le permitía al infractor seguir incurriendo en una flagrante irregularidad); también era una circunstancia que confirmaba el **desamparo de la ciudadanía** cuyos derechos se ven afectados -especialmente en este caso- por el ruido que una instalación de este tipo genera, por la afluencia de público que atrae, ante lo que el Ayuntamiento de Sevilla, hasta aquel momento, únicamente desarrollaba lo que damos en llamar "mera apariencia" de actividad disciplinaria; esto es, meros trámites burocráticos sin más consecuencias que apercebimientos inocuos que generan en la ciudadanía sensación de indefensión y, en cierto sector de la hostelería, la percepción de que nada ocurrirá ante sus irregularidades.

En respuesta a nuestra Resolución, hemos recibido informe del Ayuntamiento de Sevilla indicándonos que se ha girado nueva visita de inspección al establecimiento objeto de queja, "constatándose de nuevo el incumplimiento (...). A la vista del acta de inspección se va a proceder a imponer en la 1ª Comisión Ejecutiva que se celebre en septiembre, quinta multa coercitiva".

Es decir, que pese a la reincidencia y reiteración en el incumplimiento, desde la Gerencia Municipal de Urbanismo se limitaban a imponer multas coercitivas, resultando que sería la quinta en un plazo de cinco años, es decir, con una periodicidad que no creíamos que hiciera retroceder demasiado el ánimo infractor



del titular del bar, puesto que siempre sería mucho mayor el rendimiento económico que la sanción a abonar.

Por ello nos hemos vuelto a dirigir al Ayuntamiento de Sevilla reiterando nuestra Resolución, especialmente en lo que afecta a la Recomendación para que se proceda a la ejecución subsidiaria, sin que a fecha de cierre de este Informe Anual hayamos recibido respuesta aún, por lo que seguimos haciendo gestiones en este asunto.

Podemos también citar la **queja 19/2345**, que tramitamos ante el Ayuntamiento de Pizarra (Málaga) por la problemática de ruidos que el interesado, y otras personas de su calle, en la zona de Cerralba, venían sufriendo tras la **apertura de una reciente planta de reciclado** a pocos kilómetros, que generaba a cualquier hora del día un tráfico de camiones pesados por una vía situada, según decía, a escasos tres metros de las viviendas. Añadía el promotor de la queja que *"el tráfico es continuo y no podemos ni abrir las ventanas en verano a causa del ruido e incluso tenemos nuevas grietas en nuestras viviendas, pensamos a causa del tráfico pesado ya que la actual carretera -antes marcada como "camino"- no está preparada para tal fin"*. Aseguraba que se habían reunido en varias ocasiones los vecinos afectados con la Alcaldía de esa localidad sin encontrar una solución.

Solicitado informe al referido Ayuntamiento de Pizarra, se nos comunicó que la Policía Local de Pizarra había realizado diversas gestiones con los responsables de la planta de reciclaje que generaba el tráfico de camiones pesados cuyo ruido era el motivo de su queja.

En concreto, se había mantenido una reunión con la dirección gerencia de la planta de reciclaje y se habían acordado dos medidas, que se pretendían ejecutar en breve: 1) reasfaltar la carretera de la Sierra de Gibrálgala, que conduce a la planta de reciclaje y eliminar un badén que reduce la velocidad y que se encuentra situado justo enfrente de las viviendas afectadas por el paso de los vehículos pesados (al parecer, al pasar estos vehículos por el badén provocaban ruidos que perturbaban el descanso de los vecinos); y 2) se pretendía colocar una pantalla de metacrilato o policarbonato contra el ruido, que actuase como aislante acústico, con elementos ornamentales y decorativos para su mejor integración en el entorno.

A la vista de lo informado, siendo conscientes de que esta vía era la única de acceso a la planta en cuestión, entendimos que, en principio, el problema de ruidos objeto de esta queja se encontraba en vías de solución, sin perjuicio de que hubiera que esperar un tiempo prudencial en el que se pudieran ejecutarse materialmente las dos medidas acordadas.

Pueden también citarse la queja 19/4310, por la contaminación acústica generada por la disposición de **música en un chiringuito de la playa** con viviendas en el entorno más cercano, en la localidad gaditana de Rota; la queja 19/4330, por la permisividad del Ayuntamiento de Sevilla ante la terraza de un establecimiento de ocio en la ciudad de Sevilla que desarrolla su actividad en época estival sin autorización, generando elevados niveles de ruido; la **queja 19/1346**, también en Sevilla, por la pasividad del Ayuntamiento frente a las denuncias contra un establecimiento que solía disponer de más veladores que el número autorizado; o la **queja 19/3663**, con ocasión de la cual, tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) había ordenado la retirada de unos aparatos de climatización de un supermercado situado en el local comercial de un bloque de viviendas.

En una de esas quejas, la queja 13/1346, hemos formulado **Resolución** dirigida al Ayuntamiento de Sevilla (y que a fecha de cierre de este Informe Anual no ha sido contestada) concretada en los siguientes pronunciamientos:

**"Contaminación acústica generada por la disposición de música en un chiringuito de la playa con viviendas en el entorno más cercano"**

*"RECORDATORIO de los principios de legalidad y eficacia en los términos previstos en los artículos 9.1 y 103.1 de la Constitución Española y de lo establecido en la Ley 40/2015 sobre la ejecutividad y eficacia de los actos administrativos.*

*RECOMENDACIÓN para que, sin más demora, y para el caso de que el establecimiento objeto de esta queja siga persistiendo en las irregularidades detectadas, se proceda, previos trámites legales oportunos, a dar cumplimiento*



*mediante ejecución subsidiaria a las órdenes de suspensión dictadas por la Comisión Ejecutiva de la Gerencia de Urbanismo.*

*RECOMENDACIÓN para que si no se hubiera llevado a cabo, se proceda a incoar los expedientes sancionadores a que haya lugar en virtud de las actas de inspección levantadas, informando de ello a esta Institución”.*

En cuanto al último tipo de ruidos que citábamos al inicio de este apartado, el originado en ferias y festejos populares -que suelen gozar de la calificación de interés público- durante el ejercicio 2019 hemos tenido la ocasión de utilizar la vía de la **mediación para conciliar los distintos derechos e intereses en conflicto: por un lado, el derecho al ocio** y a la celebración de la fiesta que asiste a la ciudadanía y al municipio; **por otro lado, el derecho al descanso** de quienes residen en las zonas elegidas por los responsables públicos para albergar un evento de este tipo. Nuestros resultados hasta ahora en esos procesos mediadores (de los que damos cuenta con mayor detalle en el capítulo correspondiente a Mediación) nos invitan a ser optimistas de cara a nuevas quejas por esta temática.

De esta problemática puede ser ilustrativa la **queja 16/4951**, que aunque pertenece a años anteriores y fue incluso archivada en su momento, tuvimos que reabrirla porque la solución comprometida en su momento por la administración afectada no había sido implementada. En concreto, se trataba del ruido generado por la Feria de Tomares (Sevilla) y que sufren los residentes cercanos, especialmente algunos situados en el entorno de una caseta cuyo volumen de música resultaba incompatible con un mínimo estándar de calidad de vida los días de duración de la feria local.

El Ayuntamiento de Tomares, en la tramitación inicial de la queja, nos informó que iba a instalar pantallas anti ruido para reducir los niveles acústicos de la casa del afectado los días de celebración del evento; sin embargo, fue el propio afectado el que, tras archivar la queja, se puso de nuevo en contacto con nosotros para informarnos de que tal medida no se había llevado a cabo, sino que quisieron cumplir la promesa con otras medidas menores pero menos eficaces.

Tras reabrir la queja y solicitar el preceptivo informe, éste nunca nos fue remitido, motivo por el cual, durante el año 2019, hemos formulado al Ayuntamiento de Tomares una Resolución comprensiva de los siguientes pronunciamientos:

*"RECORDATORIO:*

*1) Del derecho a una buena administración previsto en el artículo 31 del EAA, que consiste, entre otras facultades, en que los asuntos sean resueltos en un plazo razonable.*

*2) De los principios generales de la actuación de las Administraciones Públicas previstos en los artículos 3 de la LRJSP y 6 de la LBRL, en especial de los principios de eficacia, servicio efectivo a los ciudadanos y legalidad.*

*3) De la normativa sobre protección contra la contaminación acústica y el ruido prevista en la LR y en RPCAA.*

*En especial, se recuerda la obligación prevista en el artículo 9.1 de la LR, atribuida a los Ayuntamientos, en relación con los artículos 4.2 g) del RPCAA y 10 de la LEPARA, de realizar una previa valoración de la incidencia acústica cuando se suspendan provisionalmente los objetivos de calidad acústica con motivo de la organización de actos de especial proyección oficial, cultural, religiosa o de naturaleza análoga, así como de la obligación de adoptar las medidas necesarias que dejen en suspenso el cumplimiento de esos objetivos.*

*RECOMENDACIÓN para que, de cara a próximas celebraciones de la Feria de Tomares, si ésta se sigue instalando en el mismo sitio, se adopten todas las medidas al alcance del Ayuntamiento de Tomares para que la caseta municipal, dada su ubicación y cercanía extrema a la vivienda del reclamante, genere unos niveles de ruido dentro de los límites máximos fijados en la normativa o, al menos, dentro de unos límites tolerables teniendo en cuenta que se trata de una festividad de especial interés local y proyección oficial.*

*Entre tales medidas deben encontrarse la instalación de una pantalla acústica y otras que coadyuven a alcanzar esos niveles de ruido que permitan hacer compatible la estancia en el propio domicilio y el descanso con la celebración de la festividad y el ocio de la ciudadanía”.*



En este apartado también podemos citar, por su singularidad -ya que es la suma de muchos eventos puntuales calificados de interés local- la **queja 18/4712**, que si bien pertenece al ejercicio del año pasado, ha sido en el año 2019 cuando se ha formulado Resolución. En esta queja hemos conocido, a instancia de una vecina residente en los alrededores de la Plaza del Carmen, de la ciudad de Granada, los elevados niveles de ruido que sufre en su domicilio por la frecuente celebración de conciertos y eventos socioculturales en esta plaza.

Tras recabar dos informes del Ayuntamiento de Granada, en los que se reconocía el problema pero no se aportaba ninguna solución verdaderamente eficaz, formulamos Resolución -a fecha de cierre de este Informe Anual aún no respondida- con el siguiente tenor literal:

*"RECORDATORIO de la obligación prevista en el artículo 9.1 de la LR, atribuida a los Ayuntamientos, en relación con los artículos 4.2 g) del RPCAA, de realizar una previa valoración de la incidencia acústica cuando se suspendan provisionalmente los objetivos de calidad acústica con motivo de la organización de actos de especial proyección oficial, cultural, religiosa o de naturaleza análoga, así como de la obligación de adoptar las medidas necesarias que dejen en suspenso el cumplimiento de esos objetivos.*

*RECOMENDACIÓN para que, en lo sucesivo, todos aquellos eventos de especial proyección oficial, cultural, religiosa o de naturaleza análoga, que sean autorizados por ese Ayuntamiento en la Plaza del Carmen, y en los que se suspendan los objetivos de calidad acústica, sean en todo caso objeto de intervención administrativa antes de su autorización, incluyendo la previa valoración de la incidencia acústica y la adopción de una serie de medidas que sean de aplicación para evitar que, con su celebración y desarrollo, se vulnere el derecho al descanso de las personas que residen en el entorno de la citada Plaza, y se adopten medidas de comprobación y vigilancia.*

*En esa valoración, comprobación y vigilancia deberá tenerse presente las especiales circunstancias de la Plaza, siendo un espacio abierto que difícilmente contiene la contaminación acústica que se genera por las actividades autorizadas y las instalaciones y equipos utilizados.*

*RECOMENDACIÓN para que, en todo caso, se reduzca el número eventos y celebraciones en la Plaza del Carmen, a fin de no hacer recaer una carga excesiva en términos de contaminación acústica a los particulares residentes de las viviendas más cercanas y, por lo tanto, más afectadas.*

Finalmente, no queremos dejar de hacer mención a una iniciativa que se ha puesto en práctica en algunas ciudades en relación con las fiestas populares y ferias, y que ha tenido su motivación en la **incidencia que el ruido tiene en niños y niñas con autismo**: la limitación del volumen, cuando no la prohibición total, de la disposición de música en determinadas franjas horarias, para que estos niños y niñas puedan también disfrutar de las atracciones infantiles de sus ferias. Y, lo que ha empezado teniendo una motivación concreta, se está convirtiendo en un movimiento que, según nos consta, se está empezando a implementar en diversas localidades, con el objeto de cumplir con el propósito inicial de atender las necesidades de esos niños y niñas, pero también con la finalidad de lograr una mejor conciliación del derecho al descanso con el derecho al ocio en una fiesta popular.

También nos parecen reseñables las **iniciativas dirigidas a fomentar un uso mas medido y responsable de los artificios pirotécnicos** que son habitualmente utilizados con ocasión de festejos, celebraciones y romerías. Unos artificios, cuyo abuso o uso indiscriminado puede ser causa de problemas e incomodidades para determinadas personas, especialmente menores y personas con discapacidad, así como para los animales. Nos parecen muy acertadas estas iniciativas y no descartamos iniciar alguna actuación durante el año 2020 para promover su adopción por otros municipios de Andalucía.

En relación con esta problemática, durante el año 2019 hemos llevado a cabo con éxito procesos mediadores en las localidades de Alameda (Málaga), con motivo de su feria (queja 17/5568), o Zahara de la Sierra (Cádiz), con motivo de la feria y otros eventos a lo largo del año en la plaza central de la localidad (queja 19/3159).

**"La incidencia que el ruido tiene en niños y niñas con autismo"**

#### 1.13.2.1.5. Abastecimiento y conflictos por el agua

Los efectos del cambio climático, como es conocido por ser un tema de relevante actualidad, no solo se reflejan en la calidad del aire que



respiramos e inciden negativamente en nuestra salud, sino que también afectan a otros ámbitos en los que se desenvuelven derechos de la ciudadanía de tanta trascendencia, como el derecho al agua. A este respecto, **parece innegable la relación entre el cambio climático y la ausencia, o escasez, de lluvias** que está afectando especialmente a determinadas zonas de Andalucía y que, en algunas de ellas, impide garantizar la cobertura de las necesidades de la población, no solo en lo que afecta a las demandas de agricultores de disponer de agua para riego, sino incluso en lo referido al suministro de agua potable a poblaciones.

Los **conflictos generados por la escasez de agua** en determinadas zonas de Andalucía van incrementándose en número y virulencia, y enfrentan los intereses de sectores diversos, ya sean los de agricultores y ganaderos, por un lado, y los derivados del abastecimiento a poblaciones, por otro; ya sean los intereses contrapuestos de poblaciones vecinas que pugnan por el agua de un mismo acuífero. Todo ello sin mencionar las controversias derivadas de las posibles soluciones al problema de la escasez de agua que se originan entre partidarios y detractores de medidas como la construcción de nuevos pantanos o la realización de trasvases.

Algunos de estos conflictos acaban residenciándose en esta Institución en forma de queja, como ha sido el caso de la problemática derivada del **corte en el suministro de agua procedente del embalse de Aguas del Almanzora**, a causa de la interrupción del trasvase del pantano del Negratín, que amenaza el abastecimiento a las poblaciones almerienses de Albox y Olula del Río y enfrenta los intereses de los regantes del Almanzora con las necesidades de las poblaciones citadas. Este asunto lo hemos conocido por la queja 19/6522 y queja 19/6617, que se han articulado a través del **proceso de mediación** que está impulsando esta Institución, y en las que se nos pide nuestra intervención para *"evitar las gravísimas consecuencias que supondría la interrupción parcial del suministro de agua en los municipios de Albox y Olula del Río, con los perjuicios para los derechos fundamentales y básicos de acceso al agua de los habitantes de estas poblaciones."*

A fecha de cierre de este Informe Anual seguimos haciendo gestiones en este asunto, en los que hemos convocado al Ayuntamiento de Albox y al de Olula del Río, a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, a una Comunidad de Regantes y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, así como a las partes promotoras de ambas quejas.

La complejidad de algunos de estos conflictos y la **necesidad de procurar una avenencia entre los intereses enfrentados** nos ha llevado a derivar su gestión al **servicio de mediación** de esta Institución, como ha ocurrido en el caso antes citado, mientras que en otros casos estamos interviniendo desde el ámbito de la supervisión, con objeto de garantizar el adecuado cumplimiento por parte de las administraciones competentes de las competencias que les corresponden en relación con la correcta gestión del agua y la garantía del derecho de las personas a un suministro de calidad y en condiciones de asequibilidad.

Tal ha sido el caso de las diversas quejas recibidas planteando **los problemas de abastecimiento que padecen algunas poblaciones de la comarca de Antequera**, unas veces por contar con infraestructuras insuficientes u obsoletas, y otras veces por la escasez o mala calidad del recurso. En este sentido, conviene citar diversos expedientes de queja que, aunque fueron recibidos en el año 2018, ha sido durante 2019 cuando se ha desarrollado el grueso de las actuaciones, que se prolongan incluso en el presente ejercicio 2020, pues se trata de expedientes aún abiertos.

Nos referimos por ejemplo a las quejas 18/0123, 18/0125, 18/0287, 18/0636 y queja 18/0690, acumuladas todas en la queja 18/0287, y en las que se nos planteó la **deficiente prestación del servicio público de suministro de agua potable** en la localidad de Fuente de Piedra, Málaga, debido a que el municipio se abastece de dos acuíferos, uno de los cuales estaría sin utilizar por agotamiento, resultando que el otro se encontraría contaminado por cloruros y con una declaración de no apto para el consumo humano, a pesar de lo cual se seguiría captando agua del mismo, llevándolo a unos niveles *"que ponen en riesgo el abastecimiento general y el ecosistema de la laguna de Fuente de Piedra, reserva natural"*.

A esas circunstancias habría que añadir otro ingrediente: que el abastecimiento de agua apta para el consumo de la población se estaba realizando a través de camiones cisterna subvencionados por la



Diputación Provincial de Málaga, dos veces por semana, con las dificultades que ello entraña para diversos sectores de la población (mayores, movilidad reducida, etc.) para acumular agua en sus hogares.

En este expediente de queja hemos recabado varios informes de las distintas Administraciones Públicas implicadas en el problema y también en su solución. Así, hasta el momento hemos recibido dos informes del Ayuntamiento de Fuente de Piedra y estamos a la espera de un tercero. Por su parte, de la Diputación Provincial de Málaga hemos recibido un informe y, de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, hemos recabado dos informes, encontrándonos a la espera de recibir el tercero.

En este sentido, en nuestra última petición de informe hemos preguntado a la Consejería, entre otras cuestiones, por las gestiones que se están llevando a cabo con la Administración General del Estado para la puesta en marcha de un trasvase desde el Pantano de Iznájar hasta la Comarca Norte de Antequera y que, según parecía, no se estarían impulsando con la celeridad que requeriría la situación que está atravesando Fuente de Piedra y que podría estar ya repitiéndose en otros municipios malagueños, como Humilladero y Campillos.

Asimismo, hemos preguntado al Ayuntamiento de Fuente de Piedra sobre diversas cuestiones, tales como el funcionamiento de la planta desaladora que, al parecer, se iba a instalar, la nueva red de suministro de agua potable, si se han realizado los trabajos del nuevo punto de captación en la Sierra de Humilladero o si se han realizado nuevos análisis del agua para determinar si resulta ya potable para su consumo y si se ha puesto fin al suministro mediante cubas.

Sea cual sea el procedimiento elegido para tratar de contribuir a solucionar estos conflictos, lo que es innegable es que los mismos son una consecuencia directa del proceso de cambio climático, por lo que es previsible que, en un futuro próximo, aumenten en número e intensidad, lo que obliga no solo a esta Institución, sino también a todas las Administraciones públicas y al conjunto de la sociedad a **abordar con celeridad y con el rigor necesario un debate que posibilite un proceso de toma de decisiones que sería deseable que fuese de forma consensuada entre todas las partes cuyos intereses están afectados**.

...

#### 1.13.2.1.6. Vertidos

...

También en relación con vertidos contaminantes podemos destacar el expediente de queja 19/2036, promovido por el Ayuntamiento de Casariche (Sevilla), a través de un escrito en el que, en esencia, se nos daba cuenta de *"una gran preocupación con respecto a los **continuos vertidos en nuestro Río Yeguas** y ante el desamparo demostrado por parte de las Administraciones competentes en materia hidráulica y medioambiental"*. Se decía que *"esta situación se prolonga en el tiempo a pesar de la sensibilidad mostrada por este Ayuntamiento y de las numerosas gestiones realizadas durante mi mandato"*. Dichas gestiones habían sido llevadas a cabo ante la Consejería competente en materia de medio ambiente, ante el Ayuntamiento de La Roda de Andalucía (municipio desde donde se emiten los vertidos sin depurar al río), la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y ante el Consorcio de Aguas de la Sierra Sur, cuya presidencia ostenta el Presidente de la Diputación Provincial de Sevilla.

Se nos daba cuenta también por el ayuntamiento de una relación de los distintas gestiones que al respecto venían realizando desde la primera de fecha 31 de enero de 2012, hasta la actualidad. De estas gestiones se desprendía que se habían impuesto varias sanciones por vertidos sin depurar de aguas industriales y de las residuales del saneamiento municipal, y que la EDAR de La Roda de Andalucía fue incluida entre las declaradas de interés general de la Comunidad Autónoma en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 26 de octubre de 2010, que sin embargo sigue a día de hoy sin ejecutarse. Pedía el Ayuntamiento, en consecuencia, la adopción de medidas que evitan estos vertidos al Río Yeguas *"que están provocando la polución de nuestro Río y unas consecuencias nefastas para el medio ambiente"*.

Nos dirigimos en petición de informe a la Diputación Provincial de Sevilla, así como al Ayuntamiento de La Roda de Andalucía y a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible. A fecha de cierre de este Informe Anual se han recibido varias respuestas, pero no la de la Diputación Provincial, por lo que seguimos haciendo gestiones en este asunto.



### 1.13.2.2. Obras públicas

#### 1.13.2.2.1. Mantenimiento y conservación de carreteras y caminos

Uno de los motivos mas frecuente de queja ante esta Institución en el ámbito de las obras públicas es el **deficiente estado de conservación de las vías de comunicación, carreteras y caminos**, que utiliza la ciudadanía en sus desplazamientos cotidianos.

Las quejas recibidas y los informes evacuados por la propia administración sobre el estado de las carreteras y caminos de Andalucía ponen de manifiesto la existencia de importantes problemas en la conservación y mantenimiento de estas vías que, en muchos casos, se ha visto agravada como consecuencia del déficit de inversiones que se produjo durante el periodo álgido de la crisis económica.

La situación actual, en relación a las inversiones públicas en mantenimiento, reparación y conservación de vías públicas, parece haber experimentado una mejoría o, al menos, así parece deducirse del hecho de que las quejas ciudadanas en esta materia sean, en su mayoría, atendidas y resueltas.

Entre las quejas tramitadas en 2019 en relación con esta cuestión podemos destacar, diferenciando entre las que afectan a carreteras y las que se refieren a caminos, las siguientes:

En cuanto a carreteras, **queja 18/1948**, afectante a las vías del municipio de Almensilla (Sevilla); queja 18/5693, afectante a la carretera que va desde Valdovina al casco urbano de Tomares (Sevilla); **queja 18/6521**, referida a los 3 primeros kilómetros de la carretera A-386 en Córdoba; queja 19/2520, sobre la carretera que une Pilas (Sevilla) y Almonte (Huelva); y queja 18/4427, relacionada con el mal estado de las carreteras CO4103 y CP231 de Córdoba.

Merecen destacarse las numerosas quejas recibidas en relación al estado de la carretera A-4200, que discurre de Baza a Huéscar pasando por Benamaurel, ya que, como consecuencia de las lluvias que se produjeron en el mes de septiembre de 2019, el puente que existía en la misma se cayó lo que provocó el corte de la carretera, por lo que los vecinos de la comarca de Baza debían realizar un largo recorrido por otras vías, utilizando una carretera -GR-9108, que une Benamaurel con Cúllar- que también estaba en muy mal estado debido a las lluvias.

El grave deterioro del puente impedía su utilización y, tras descartar la posibilidad de construir un puente provisional con la ayuda del ejercito, se habilitó un paso provisional para vehículos agrícolas, impidiendo el paso al resto de usuarios por razones de seguridad, lo que originó el enfado de los mismos que demandaban una solución urgente al problema.

Ante las numerosas quejas recibidas, consideramos oportuno iniciar de oficio el expediente de **queja 19/6298**, dirigiéndonos a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Granada a fin de conocer las medidas previstas para solventar el problema creado.

El informe recibido cuando culminaba 2019 ofrece expectativas muy esperanzadoras, ya que se ha aprobado y está en fase de ejecución la construcción de un nuevo puente.

También merece ser destacada la queja 18/6960, por cuanto planteaba una reivindicación de muchos años de los habitantes de las localidades gaditanas de Medina Sidonia y Paterna en relación con el estado de la carretera A-389 que une estas dos poblaciones.

Se trata de una de las carreteras mas transitadas de la provincia, que soporta un gran volumen de camiones y a la vez es **una de las mas peligrosas** por no disponer de arcén, tener varios cambios de rasante, escasa visibilidad, curvas muy peligrosas y asfalto en mal estado.

Interesado el oportuno informe a la Delegación Territorial en Cádiz con competencia en materia de infraestructuras, se nos ha informado por la misma del avanzado estado de tramitación en que se encuentra el proyecto de ejecución de las obras de mejora de esta carretera, lo que nos invita a pensar que pronto podría estar solucionado este problema y atendida la reivindicación ciudadana.

Con respecto a caminos destacamos la **queja 18/2133**, en la que un vecino de Villanueva del Rey (Córdoba) pedía el arreglo del camino de acceso a su vivienda; queja 18/6516, afectante a un camino ubicado en la localidad almeriense de Albos; queja 18/6583, en las que nos planteaban los problemas que



tenía un matrimonio de personas mayores para acceder a su vivienda ubicada en un cortijo perteneciente al término municipal de Morelábor (Granada); queja 19/3071, en la que nos denunciaban el cierre del camino de acceso a una finca en el municipio de Zufre (Huelva) derivada de la construcción del embalse del mismo nombre; **queja 18/4619**, en la que un vecino de Totalán (Málaga) denunciaba el riesgo de inundaciones para su propiedad derivado de la construcción de un camino en un terreno colindante; **queja 18/6178**, en la que un grupo de vecinos de Benajarafe, en el término municipal de Vélez-Málaga (Málaga), denunciaban los problemas habidos en el camino de acceso a sus viviendas como consecuencia de unas obras indebidamente ejecutadas por un colindante.

Merece destacarse la queja 18/7044 y queja 18/7208, en las que varios vecinos del municipio malagueño de Monda denunciaban el **mal estado del camino de acceso** a sus viviendas como consecuencia de los daños ocasionados por las lluvias y el tránsito de vehículos pesados.

Tras una **actuación de mediación** entre los vecinos afectados y el Ayuntamiento de Monda se constató la existencia de dudas acerca de la titularidad pública o privada del camino en cuestión, lo que dificultaba determinar quien debía asumir la responsabilidad de arreglo del mismos, acordando finalmente las partes investigar esta cuestión y adoptar las medidas necesarias para solventar el problema creado.

#### 1.13.2.2.2. Deficiencias en vías urbanas

Suele ser muy elevado el número de quejas recibidas poniendo de manifiesto desperfectos o **deficiencias en las calles o las aceras** de diferentes localidades andaluzas, como consecuencia de una inadecuado ejercicio por el municipio de su deber de conservación y reparación de estos espacios públicos.

De entre las quejas tramitadas en 2019 merecen ser destacadas la queja 18/4896, remitida por un vecino de Bormujos (Sevilla) que denunciaba la aparición de humedades en su vivienda con motivo del mal sellado del acerado público; **queja 18/6087**, referida al corte en la calle que daba acceso a unas viviendas en Málaga como consecuencia de unas obras que ejecutaba el municipio; queja 18/6279, en la que unos vecinos de El Puerto de Santa María denunciaban los desperfectos que las raíces de dos árboles de gran porte plantados en la acera de su vivienda estaban ocasionando en la fachada y paredes de la misma, a la vez que impedían el normal tránsito de los viandantes; queja 19/0338, en la que se denunciaba el mal estado de una calle en el municipio de Nigüelas (Granada); queja 19/1270, relativa al deterioro de una calle en San Juan de Aznalfarache (Sevilla); **queja 19/2299**, en la que pedían al Ayuntamiento de Valencina de la Concepción (Sevilla) el arreglo del acerado de una calle; **queja 19/2347**, en la que se denunciaba el deficiente asfaltado de una calle por el Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal (Sevilla); **queja 19/2380**, en la que un vecino de Lecrín (Granada) denunciaba inundaciones en su vivienda debido a deficiencias en la vía pública; queja 17/0911, en la que, tras dos años de espera, finalmente se ha conseguido la ejecución del acerado público en una calle de Nerva (Huelva); **queja 18/4352**, en la que una vecina de Villanueva de Mesía (Granada) denunciaba el mal acabado de las obras de asfaltado de su calle.

Podemos destacar la **queja 18/7252**, iniciada de oficio por esta Institución tras haber tenido conocimiento de la **rotura de la tubería de agua** que transcurre por una zona perteneciente al municipio de San Fernando (Cádiz).

Al parecer, era una circunstancia que se venía repitiendo con frecuencia, ya que habían sido múltiples las ocasiones en las que se había roto la tubería, generando siempre graves retenciones de vehículos y en ocasiones perdidas de presión e incluso de agua en distintas zonas de la ciudad de San Fernando.

Tras solicitar el oportuno informe al Consistorio, se nos ha trasladado por el mismo el informe emitido por el Consorcio de Aguas de la Zona Gaditana del que cabe deducir que el proyecto de sustitución del tramo de tubería deteriorado se encuentra en sus últimas fases de tramitación.

#### 1.13.2.2.3. Expropiaciones

...

Así, la queja 19/4193 y la queja 19/4195 tenían por objeto mostrar la discrepancia de sus promotores con el justiprecio determinado por el Ayuntamiento de Almería para la expropiación de sus viviendas acordado en relación con la ejecución de un plan urbanístico.



...

#### 1.13.2.2.4. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Durante este año 2019, como en años precedentes, se han seguido recibiendo en esta Institución un número importante de quejas cuyos promotores denuncian las **dilaciones en la respuesta** de las administraciones concernidas en relación a los escritos dirigidos a las mismas **en demanda de responsabilidad patrimonial por unos daños sufridos** de los que las hacen responsables.

Tal ha sido el caso de la queja 17/5567; queja 17/5616; **queja 17/5705**; **queja 18/1613**; queja 18/4817; **queja 18/4866**; **queja 18/5626**; queja 18/7445; **queja 19/1118**; queja 19/3649; queja 19/5681 y queja 19/6579.

Aunque las dilaciones en la tramitación de estos procedimientos es bastante habitual, especialmente cuando corresponde su tramitación a algún ayuntamiento, lo cierto es que en la mayoría de los casos en que ha intervenido esta Institución termina produciéndose una resolución que, aunque sea desestimatoria de la pretensión indemnizatoria, satisface al menos el deseo del solicitante de conocer la postura de la administración frente a la reclamación presentada.

El hecho comprobado de que un número importante de las reclamaciones presentadas acaben siendo desestimadas por las administraciones, aunque pone de manifiesto la tradicional reticencia administrativa a asumir responsabilidades, no implica necesariamente una actuación excesivamente rigorista por parte de los organismos públicos, ya que en muchos casos la desestimación de la pretensión indemnizatoria está adecuadamente fundada en derecho y no es sino la repuesta adecuada frente a la proliferación de reclamaciones que reflejan la creencia de muchas personas de que todo daño en un espacio público debe ser necesariamente resarcido por la administración titular del mismo.

La evolución jurisprudencial en esta materia ha pasado de un reconocimiento muy amplio de la responsabilidad objetiva de la administración por todo daño producido en un espacio público o en relación con la prestación de un servicio público, a **considerar necesario que se acredite de forma fehaciente, clara y directa la relación de causalidad entre el daño producido y el mal funcionamiento del servicio público**.

A este respecto, y en relación al supuesto que resulta mas habitual en este tipo de quejas, cual es la exigencia de responsabilidad a un ayuntamiento por una caída en la vía pública originada por algún desperfecto en el pavimento o el acerado, frente a la postura anterior que consideraba acreditada la responsabilidad municipal por el mero hecho de existir una deficiencia en el espacio público susceptible de originar una caída, la jurisprudencia actual exige que además se acredite que dicha caída no pudo evitarse con un mínimo de diligencia por parte del reclamante. Así, cuando se constata que el desperfecto en la vía pública es claramente visible y además es posible evitar o sortear el mismo, la reclamación es desestimada por considerar que el peatón en su deambular debe aplicar un mínimo de diligencia y cuidado, ya que debe asumir como cierta la posibilidad de existan desperfectos en los espacios y vías públicas.

**“Que se acredite la relación entre el daño y el mal funcionamiento del servicio público”**

Este cambio jurisprudencial ha sido asumido por muchas administraciones, especialmente por los ayuntamientos, y es la base argumental de muchas de las desestimaciones que se producen en relación a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas por la ciudadanía.

No obstante, **en ocasiones los ayuntamientos pecan de exceso** al aplicar esta doctrina ya que requieren de los reclamantes una diligencia que supera la que normalmente resultaría exigible,

tratando así de justificar la desestimación de reclamaciones que están debidamente motivadas y acreditan un mal funcionamiento de los servicios públicos encargados del mantenimiento y conservación de los espacios públicos.

Tampoco es infrecuente que opte el consistorio por tratar de eludir su responsabilidad mediante una interpretación excesivamente rigurosa de los requisitos que exige el ordenamiento jurídico para



determinar la existencia de la responsabilidad reclamada. Particularmente cuando se requiere del reclamante la aportación de pruebas documentales, técnicas o periciales, que acrediten el nexo causal entre el mal funcionamiento del servicio y el daño producido, sin tomar en consideración que el coste de dicha acreditación puede superar el montante de la indemnización pretendida y además el nexo causal resulta evidente y notorio.

Tal es, a nuestro juicio, lo ocurrido en la queja 19/1369, en la que se demanda de un ayuntamiento una indemnización por los daños -humedades- producidos en una vivienda como consecuencia de una fuga de agua producida en la red municipal de abastecimiento que tardó bastante tiempo en ser detectada y reparada. La insistencia del consistorio en requerir a la persona reclamante que acreditase mediante una pericial técnica el nexo causal entre las humedades y la fuga de agua nos parece totalmente inadecuada cuando son los propios operarios municipales los que pueden atestiguar la existencia de la fuga, la tardanza en su detección y reparación y la acumulación de aguas en la fachada de la vivienda.

Exigir al ciudadano que sufrague el coste de un informe técnico para asumir una petición indemnizatoria cifrada en unos 300 € y destinada al pintado de la fachada deteriorada, nos parece, cuando menos, excesivo. Decidir que procede el archivo de la reclamación por entender que el ciudadano se desiste de su reclamación por negarse a aportar el informe técnico y remitirse al que puedan emitir los operarios municipales, nos parece un claro supuesto de abuso de derecho y así se le va a manifestar al ayuntamiento en cuestión.

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

#### 1.13.3.2. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan 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 a las molestias por ruidos provenientes de un establecimiento hostelero, incluyendo el incumplimiento de horarios, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Purullena (Granada) en el curso de la **queja 14/3558**.
- Resolución relativa a las molestias que provocaban unas instalaciones deportivas, con pistas de pádel y estadio de fútbol, colindantes a la vivienda de la persona promotora de la queja, dirigida al Ayuntamiento de Olivares (Sevilla) en el curso de la **queja 15/1265**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a las reiteradas y constantes denuncias contra un establecimiento hostelero que, al parecer, venía desarrollando sus actividades sin la debida calificación ambiental, dirigida al Ayuntamiento de Purullena en el curso de la queja 15/5248.
- Resolución relativa a la contaminación acústica en la zona de la Alameda de Hércules, de Sevilla, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 16/1509** iniciada de oficio.
- Resolución relativa a los problemas de abastecimiento de agua potable y saneamiento que afectan a la aldea de colonización La Salada, dirigida al Ayuntamiento de Estepa (Sevilla) en el curso de la **queja 16/1811**.
- Resolución relativa a las molestias que padecía la persona promotora de la queja por la actividad de un establecimiento hostelero situado en un inmueble colindante, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 16/2156**.
- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales para la localización de un animal encontrado, dirigida al Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 16/3165.
- Resolución relativa al incumplimiento de determinados establecimientos hosteleros, dirigida al Ayuntamiento de Teba (Málaga) en el curso de la **queja 16/5183**.



- Resolución relativa a los ruidos provenientes de un establecimiento comercial, supermercado, situado en los bajos de la vivienda en la que residía la persona promotora de la queja, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 16/5900**.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a la solicitud de una asociación protectora de animales para acceder a un expediente sobre la autorización de romerías, dirigida al Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 17/0389.

- Resolución relativa a la situación en la que se encontraban las viviendas de la zona de El Moro, con varios desperfectos, debido, según la persona promotora de la queja, a la sobreexplotación de un acuífero, dirigida al Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra (Sevilla) en el curso de la **queja 17/0463**.

- Resolución relativa a la incidencia acústica que provocaban las actividades culturales que se realizaban en el Palacio de los Marqueses de La Algaba, en la plaza de Calderón de la Barca, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 17/3087**.

- Resolución relativa a la falta de respuesta a varios escritos en los que denunciaba diversas cuestiones, dirigida al Ayuntamiento de Gerena (Sevilla) en el curso de la queja 17/3707.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales en el que solicitaba una relación de núcleos zoológicos situados en el término municipal, dirigida al Ayuntamiento de Cantillana (Sevilla), en el curso de la queja 17/4338.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales en el que solicitaba una relación de núcleos zoológicos situados en el término municipal, dirigida al Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 17/4395.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a una solicitud de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos tras una caída en la vía pública, dirigida al Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz) en el curso de la queja 17/5567.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado por una asociación protectora de animales en el que solicitaba acceder al expediente de romería, dirigida al Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla) en el curso de la queja 17/6499.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento al escrito presentado en el que solicitaba diversa documentación sobre las actividades desarrolladas en un establecimiento hostelero, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 18/0190.

Destacamos también las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas por estos:

- Resolución relativa a las molestias que venía padeciendo la persona promotora de la queja por los ruidos provenientes de dos establecimientos hosteleros situados en su misma calle, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Tolox (Málaga) en el curso de la **queja 14/3759**.

- Resolución relativa a las deficiencias que presentaba un establecimiento dedicado a gimnasio, situado en los bajos de una vivienda, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la **queja 17/2522**.

- Resolución relativa a la contaminación odorífera generada por una granja de cerdos ubicada en el término municipal, dirigida al Ayuntamiento de Écija (Sevilla) en el curso de la **queja 17/5294**.

## 1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

### 1.14.1. Introducción

En lo referido al **planeamiento urbanístico** se ha incrementado el número de quejas presentado y substancialmente las reclamaciones han venido relacionadas con **posibles irregularidades en el procedimiento de aprobación de nuevos planeamientos, ya sean generales o de desarrollo, o con discrepancias con el propio contenido de los planes que se impulsan por las Administraciones competentes**.

Así, hemos recibido quejas por la ausencia de impulso municipal tendente a la aprobación definitiva de un estudio de detalle, en la que finalmente hubimos de formular Resolución al ayuntamiento afectado; por deficiencias en la documentación disponible en cuanto a un proyecto de reparcelación en periodo de



información pública o por la paralización y obstáculos recurrentes en un proceso de regularización de una urbanización de origen irregular.

En cuanto a **discrepancias con el contenido de los planes en tramitación o ya aprobados**, las cuestiones han sido muy variadas. Así se nos planteaba una disconformidad vecinal con que se estuviera planteando la posibilidad de construir un aparcamiento público en altura en un solar destinado inicialmente para la construcción de viviendas públicas. En este expediente tuvimos que formular Resolución, como también ocurrió con otro en el que se demandaba por la propiedad el reconocimiento del carácter urbano de unos terrenos sin obtener respuesta municipal.

Asimismo, por citar algunos otros casos, se presentó queja por la negativa municipal a efectuar una modificación de planeamiento que hiciera posible construir en un terreno que había sido permutado por el propio ayuntamiento o por no descatalogar un inmueble como bien protegido que, a juicio de la persona afectada, no reunía características para ello.

Como viene ocurriendo de forma recurrente durante todos los ejercicios es en materia de **disciplina urbanística** en la que recibimos **el mayor número de quejas**. Igualmente como en otros años el motivo más frecuente es la pasividad municipal en el ejercicio de sus competencias al respecto, ya sea ante obras ejecutadas sin licencia, como ante obras con licencia que no se estarían ajustando a la misma. Por otra parte, se denuncia con frecuencia la pasividad municipal en la exigencia a la propiedad de sus deberes de conservación de los inmuebles de su titularidad, lo que origina los consiguientes perjuicios al vecindario colindante que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de estos terrenos.

También es objeto de queja el caso muy repetido de que, aunque la administración municipal tramita los expedientes de **restauración de la legalidad urbanística**, sin embargo no se actúa con la misma eficacia a la hora de su ejecución, lo que deriva en que finalmente la reposición de la realidad física alterada no se produce y las infracciones urbanísticas se consolidan y prescriben, generándose con ello una sensación de impunidad en la ciudadanía.

En este apartado, son numerosas las resoluciones dictadas por esta Institución y, por citar algunas en las que se advirtió pasividad municipal, mencionaremos el caso del uso de locales comerciales como viviendas sin contar con las adecuadas condiciones de habitabilidad y seguridad; la apertura de puerta a un patio común y su uso privativo por un establecimiento de hostelería; obras sin licencia que, además, invadían el dominio público; consolidación de una parcelación irregular en la que se siguen desarrollando construcciones; ausencia de impulso a expediente de protección de la legalidad urbanística; construcciones sin licencia en suelo no urbanizable; construcción en azotea de edificio que causa perjuicios al vecindario de los pisos inferiores, etcétera.

Dado que seguíamos preocupados por la persistencia de agresiones al suelo no urbanizable de nuestra comunidad y la ausencia de una respuesta adecuada de los poderes públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales, iniciamos la **queja 19/4486** con la pretensión de que las diputaciones provinciales presten su máxima colaboración y asistencia técnica a los pequeños municipios de nuestra Comunidad Autónoma de forma que éstos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable.

Sin embargo, en este apartado relativo a la protección del suelo no urbanizable, es preciso mencionar un hito legislativo relevante como consecuencia de la aprobación del **Decreto-ley 3/2019**, de 24 de septiembre, **de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía**. Se trata de un intento más de regular el tratamiento de las edificaciones irregulares sobre las que ya no cabe adoptar legalmente medidas de restablecimiento del orden jurídico perturbado y de ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística, al haber transcurrido los plazos legalmente establecidos.

Se pretende con ello, acabar con el actual escenario de incertidumbre e inseguridad jurídica para hacer frente a un problema de tal magnitud que, según cifras del propio Decreto, de un total de 500.000 edificaciones existentes en suelo no urbanizable en Andalucía, alrededor de **300.000 edificaciones son irregulares**, lo que obliga a adoptar sin dilaciones medidas urgentes que minimicen el impacto territorial,



ambiental y paisajístico que provocan, resuelva las deficientes condiciones de seguridad y salubridad que padecen muchas familias andaluzas y evite la proliferación de nuevas edificaciones.

Esperamos que las buenas intenciones del legislador vayan acompañadas en esta ocasión del acierto y su desarrollo posterior dé definitiva solución a este grave problema. En cualquier caso, por parte estatal, se ha planteado una cuestión de competencia al entender que se invaden ámbitos regulatorios estatales, por lo que actualmente se va a constituir una comisión que dirima de forma consensuada este conflicto de competencias que impida el posterior recurso de inconstitucionalidad si no se llega a un consenso.

También se dan casos de **inmuebles construidos con licencia de obras** que no pueden disponer de servicios básicos por la demora u obstáculos que se plantean por parte municipal en el momento de la concesión de la correspondiente licencia de primera ocupación o problemas para obtener licencia para

## “Inmuebles construidos con licencia de obras que no pueden disponer de servicios básicos”

poder instalar un ascensor en inmuebles que presentan importantes barreras arquitectónicas, en los que instamos a que se estudien posibles alternativas para que, respetando la normativa urbanística, sea posible que las personas con discapacidad que residen en ellos puedan salir y entrar del edificio con autonomía y por sus propios medios. La casuística es variopinta como la denuncia de construcción de invernaderos sin licencia e invadiendo una vía pecuaria; instalación de cableado en fachadas sin las autorizaciones necesarias; construcción de chimenea que ocasiona molestias a

colindante, ...

Hay supuestos de obras con licencia que, al ejecutarse, no se ajustan a la misma o generan el rechazo de terceros que se consideran perjudicados por ellas. Cabe citar el cerramiento de servidumbre con licencia del que discrepan los que disfrutaban de la misma; obras en piso superior que perjudican a las personas residentes en el inferior; incumplimientos de condicionantes de licencia con obstrucción de accesos al mar etc.

Han sido **numerosas las resoluciones** que nos hemos visto obligados a emitir **a causa de la pasividad municipal** a la hora de exigir a las personas infractoras la restauración de la legalidad urbanística o de que los propios ayuntamientos acudan a la ejecución subsidiaria ante la desatención a las órdenes de obras de reposición de la realidad física dictadas. Así ocurrió en el caso del mal estado de un inmueble que impide la habitabilidad de otro situado parcialmente sobre el primero; en el de obras ejecutadas sin licencia y actividad que se desarrolla en un inmueble pese a contar con una expresa orden de clausura.

El **mal estado de conservación de solares e inmuebles** que perjudican a terceros **y la pasividad municipal ante el incumplimiento de órdenes de conservación** nos ha obligado a formular resoluciones a varios ayuntamientos como los de Campillos, Montellano, Puerto Real, Lora del Río, Alcalá del Río, Jaén, Algeciras, Utrera, Lucena del Puerto, Cantillana, Jerez de la Frontera.

Esta mera enumeración de municipios, a lo que se debe unir el abultado número de expedientes sin resolución por nuestra parte ante la colaboración positiva municipal en subsanar el problema, es suficiente exponente de los graves perjuicios que, para la ciudadanía, supone el **abandono de numerosos inmuebles** en los cascos de muchas poblaciones de nuestra comunidad autónoma que viene a constituir una problemática que demanda una decidida intervención de los poderes públicos en orden a la rehabilitación de nuestros cascos históricos, singularmente de pequeñas poblaciones que están viendo disminuir su población, lo que propicia el abandono del caserío tradicional, una de las otras muchas consecuencias de lo que en la actualidad se viene denominando “la España vaciada”.

Pasando al apartado de **gestión urbanística**, vuelven a plantearse los problemas derivados de la negativa o imposibilidad de algunas personas propietarias de terrenos a la hora de asumir los costes de urbanización que les corresponden, por lo que reclamamos a los municipios que impulsen planeamientos de iniciativa pública que subsanen la ausencia de iniciativa privada para el desarrollo del planeamiento aprobado por su interés general.

También nos llegan quejas por otros motivos relacionados con la gestión urbanística y que motivaron resoluciones ante la denegación municipal de emisión de certificado de recepción de obras de



urbanización, problemas para concretar la cesión obligatoria de parcela para destinarla a área libre pública o disconformidad con negativa municipal a asumir la prestación de servicios en urbanización.

De oficio intervenimos en la **queja 18/6966** para intentar que quedara subsanada la insuficiencia de suministro eléctrico a polígono industrial, lo que venía impidiendo su desarrollo y consecuentemente que pudiera combatirse el desempleo en un municipio de la costa gaditana especialmente castigado por el paro.

Nos han llegado quejas por incumplimientos de convenios urbanísticos y, al menos en dos casos, nos hemos visto obligados a formular resoluciones a los ayuntamientos respectivos.

En resumen, debe advertirse que, en cualquier caso, por posibles **incumplimientos en el desarrollo del planeamiento** se ha advertido un aumento considerable del número de quejas remitidas. Tal es el caso de las urbanizaciones de origen irregular y que se ven inmersas en procesos de regularización que, pese a las iniciales expectativas, con posterioridad, sufren numerosas demoras o ausencia de impulso en los trámites generando la lógica frustración de las personas residentes en ellas.

Precisamente relacionadas con urbanizaciones particulares, hemos emitido resoluciones por otorgamiento de licencias de obras sin estar garantizado el suministro de agua potable en el caso de dos municipios o por dificultades con el desarrollo, ejecución y otorgamiento de licencia de primera ocupación a una promoción de 48 viviendas.

En lo que se refiere a **Ordenación del Territorio y Regeneración Urbana** es conveniente citar que culminamos la tramitación de la **queja 17/1917** incoada de oficio con objeto de concienciar a varios municipios de la provincia de Cádiz en cuanto a la necesidad de impulsar medidas efectivas para la protección del suelo no urbanizable, toda vez que, por la Fiscalía de Medio Ambiente, tuvimos conocimiento de la problemática que se planteaba en sus respectivos términos municipales.

Intervenimos igualmente ante la paralización de las obras de regeneración de dos barriadas de la localidad de Motril o para demandar medidas ante el impacto en el tráfico y disfuncionalidades que se podrían derivar de la construcción del centro comercial Palmas Altas en la capital hispalense.

Por último, siguen siendo numerosas las quejas que recibimos a causa del **silencio municipal ante demandas ciudadanas de acceso a información urbanística o por ausencia de impulso a expedientes de responsabilidad patrimonial** en materia urbanística en los que, lógicamente, insistimos en la necesidad de requerir a los municipios afectados para que respeten escrupulosamente los derechos de la ciudadanía.

Sin perjuicio de los expedientes resueltos favorablemente en esta materia, hemos formulado resoluciones recordando sus obligaciones al respecto a 14 municipios. Ello plantea la conveniencia de que los responsables municipales asuman la importancia de respetar los derechos de la ciudadanía, toda vez que la información y participación ciudadana son puntales básicos para que el planeamiento urbanístico y el respeto a la ordenación aprobada sean aceptados y asumidos como propios por toda la ciudadanía, además de suponer un saludable ejercicio democrático de la participación ciudadana.

No queremos cerrar esta Introducción, dada la sensibilidad que **la cuestión de la igualdad de género** despierta en esta Institución, sin aludir a una parte, que juzgamos muy relevante, del contenido de la Nueva Agenda Urbana, aprobada en la Conferencia de Naciones Unidas sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible, que entre sus objetivos recoge el de **lograr ciudades y asentamientos donde todas las personas puedan gozar de igualdad de derechos y oportunidades con respeto por sus libertades fundamentales**.

Con el logro de este objetivo concluye que se podrán imaginar ciudades y asentamientos humanos que *"logran la igualdad de género y empoderan a todas las mujeres y las niñas asegurando la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de derechos en todas las esferas y en los puestos de liderazgo en todos los niveles de adopción de decisiones, garantizando el acceso a un trabajo decente y el principio de igual remuneración por igual trabajo, o trabajo de igual valor, para todas las mujeres y previniendo y eliminando todas las formas de discriminación, violencia y acoso contra las mujeres y las niñas en espacios públicos y privados."*

En nuestro quehacer diario en materia de urbanismo y ordenación del territorio, intentaremos concienciar a las personas e instituciones con las que interactuamos para lograr que nuestras ciudades pasen a constituir espacios donde las mujeres, y en definitiva, toda la sociedad, puedan ejercer sus derechos en



igualdad, libertad y seguridad, permitiéndoles desarrollar todas sus potencialidades, además de que para ello tengamos pensado llevar a cabo actuaciones singulares incoadas de oficio en el próximo ejercicio 2020 al objeto contribuir a visibilizar esta necesidad.

## 1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.14.2.1. Urbanismo

#### 1.14.2.1.1. Planeamiento Urbanístico

Como se expone en nuestra Introducción, se aprecia en este ejercicio un cierto incremento de las reclamaciones en materia de planeamiento. Así nos llegó la queja 17/1613, en la que se denunciaba la ausencia de impulso del Ayuntamiento de Nerja en orden a la **aprobación definitiva de un estudio de detalle**. Tras constatar tales hechos, formulamos **Recomendación** para que en caso de resultar procedente, se proceda, tras todos los años transcurridos, a la aprobación definitiva del Estudio de Detalle de la UR-35 del PGOU de Nerja cuya aprobación inicial data de 2012, sin que se hayan explicado las razones que han determinado el retraso que se aprecia para concluir su tramitación.

Finalizando el año 2019, se nos remitió escrito de la alcaldía exponiendo la plena aceptación de nuestra Resolución e informando de que la aprobación definitiva del estudio de detalle en cuestión ya se había producido. Por ello, dejamos constancia de la conclusión favorable de este asunto.

Consideramos asimismo aceptada nuestra Resolución en la **queja 17/2519**, en la que la cuestión planteada radicaba en **la disconformidad vecinal con la construcción de un aparcamiento en altura en un solar** que, en principio, estaba destinado a la construcción de viviendas de promoción pública. Ante la ausencia de respuesta municipal a nuestra petición de informe, nuestra **Recomendación** al Ayuntamiento de Cádiz lo fue en el sentido de que, informando a esta Institución, se emitiera una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que formuló la comunidad de propietarios disconforme con la construcción del cuestionado aparcamiento público en altura.

En la contestación municipal, se nos ofrecía una completa información acerca de la situación urbanística del solar y se aclaraba que no hay comunicación oficial por parte de ningún ente público o privado por el que se haga constar al ayuntamiento la posible construcción de aparcamiento público en el solar. Consecuentemente, estimamos que el ayuntamiento, aceptando el contenido de nuestra Recomendación, se había pronunciado de forma expresa sobre la reclamación formulada en su día por la comunidad de propietarios y descartaba que se vaya a construir el aparcamiento público cuestionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

#### 1.14.2.1.2. Disciplina Urbanística

En lo que afecta a la materia urbanística son, con mucha diferencia, las referidas a la disciplina urbanística en sus diferentes aspectos, las que se nos formulan en mayor cantidad y correlativamente, las que suscitan la necesidad de formular resoluciones a las administraciones públicas competentes afectadas.

En este sentido, debemos mencionar la **queja 17/3949**, que incoamos de oficio tras dirigirnos a un pequeño municipio de la provincia de Málaga demandando el ejercicio obligado de sus competencias en el ejercicio de la disciplina urbanística, aunque su incumplimiento había sido ocasionado por la carencia de medios personales y materiales para ello, a pesar de que tras solicitar la corporación municipal formalmente a la Diputación Provincial de Málaga su colaboración, finalmente no se produjo la asistencia y colaboración requerida.

Tras diversas actuaciones, hemos remitido a la citada Diputación Provincial Recordatorio del deber legal de observar el artículo 36.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de del Régimen Local que señala que, entre otras, es competencia propia de la Diputación la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.

Así mismo hemos recordado el apartado 2 del citado precepto legal según el cual la Diputación garantiza el desempeño de las funciones públicas necesarias en los ayuntamientos y les da soporte para la tramitación



de procedimientos administrativos y realización de actividades materiales y de gestión, asumiéndolas cuando aquéllos se las encomienden, así como Recomendación para que, -dado que al menos desde 2012 se viene demorando la aprobación y entrada en vigor de un Reglamento que, al menos para los pequeños municipios, resulta básico para poder ejercer debidamente sus competencias en materia de disciplina urbanística en una provincia en la que, lamentablemente y como ocurre en otras provincias andaluzas, se sufre un gran número de agresiones a la ordenación del territorio y al medio ambiente como consecuencia de construcciones sin licencia de obras en suelo no urbanizable- cese esta ausencia de diligencia en su aprobación y se impulsen cuantas actuaciones resulten procedentes para que la provincia de Málaga pueda contar con el demandado **Reglamento de Asistencia Material del Servicio de Disciplina Urbanística a los municipios a la mayor brevedad posible**.

## “El uso de locales como viviendas”

Nos encontramos a la espera de conocer el posicionamiento de la corporación provincial acerca de esta **Resolución**.

El **uso de locales como viviendas** y, por tanto, sin contar con las adecuadas condiciones de habitabilidad y seguridad motivó la presentación de la **queja 16/5606**, denunciando la pasividad del Ayuntamiento de Almonte ante la irregular situación de estos locales lo que ocasionaba notorios perjuicios a la comunidad de propietarios del edificio en que se ubican. Analizados los informes remitidos por dicho ayuntamiento, le formulamos **Recomendación** de que se realizaran cuantas actuaciones sean necesarias para que la denuncia de posibles irregularidades urbanísticas formulada por la comunidad de propietarios sea objeto del debido impulso en su tramitación. Añadíamos que ello suponía implicarse en la gestión de este asunto de manera que, desde un seguimiento puntual, se dieran todos los pasos necesarios para dictar la resolución o resoluciones que procedan, de forma que cesen las vulneraciones de la legalidad urbanística persistentes desde hace varios años y los peligros para la seguridad y salubridad de lo vecindario de la zona que esta situación puede conllevar.

En la respuesta municipal a esta Resolución, se nos daba cuenta de la visita de inspección efectuada a los locales en cuestión y de los decretos dictados por los que se incoaban expedientes para la restauración y protección de la legalidad urbanística que, al parecer, se encontraban en tramitación y en los que desconocíamos si se habían dictado las resoluciones que procedieran. También se exponían las actuaciones realizadas en relación con uno de los locales, al parecer objeto de subasta judicial y del que se desconocía la propiedad.

De este informe se desprendía que, atendiendo nuestra Resolución y tras tantos años de gestiones infructuosas, el Ayuntamiento había decidido ejercer las competencias irrenunciables que legalmente le corresponden en materia de disciplina urbanística con respecto al uso inadecuado de estos locales que puede poner en cuestión la seguridad y la salubridad del vecindario de la zona.

Por ello, demandando al Ayuntamiento que, en esta ocasión, los expedientes incoados fueran impulsados con la debida celeridad y eficacia y conlleven la efectiva restauración de la legalidad urbanística, dimos por concluida nuestra intervención, dado que nos encontramos ante unos procedimientos dilatados y de cierta complejidad administrativa cuyo permanente seguimiento resulta innecesario por parte de esta Institución al haber asumido el ayuntamiento sus competencias al respecto.

La **queja 16/2149**, la tramitamos ante el Ayuntamiento de Sevilla ante la disconformidad de la persona reclamante con el otorgamiento de licencia de obras en inmueble colindante. Tras muchas actuaciones, recomendamos al ayuntamiento en síntesis que, sin nuevas demoras, ejerciera con diligencia y eficacia sus competencias en materia de disciplina urbanística ante las obras denunciadas. No hemos obtenido respuesta alguna a esta Resolución, por lo que dejamos constancia en este Informe Anual.

Se denunciaba por la persona promovente de la **queja 17/4750** la ejecución de obras sin licencia que afectaban a elementos estructurales del bloque en el que reside en la localidad de Benalmádena. Añadía que, pese a su escrito de reclamación, el ayuntamiento no había adoptado medidas para la restauración de la legalidad urbanística.

Tras recibir informe municipal al respecto, formulamos Recomendación para que el expediente de disciplina incoado fuese objeto del debido impulso en todos sus trámites, dictándose la resolución que



resultara procedente a la mayor brevedad posible o se procediera a incoar uno nuevo, si no había prescrito la infracción urbanística, en caso de haberse incurrido en caducidad. Lo cierto es que esta Resolución no ha obtenido la preceptiva respuesta municipal, por lo que reseñamos esta ausencia de colaboración en este Informe Anual.

La situación expuesta en el párrafo anterior ha acaecido en similares circunstancias en la [queja 17/4967](#) tramitada ante el Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía ante obras sin licencia que, además, podrían invadir el acerado público.

Tuvimos que formular Recordatorio del deber legal de observar el artículo 51 de la Ley 7/1999, de 29 de septiembre, de Bienes de las Entidades Locales de Andalucía que obliga a las Entidades Locales a conservar y proteger sus bienes, así como Recomendación para que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que la denuncia de posibles irregularidades urbanísticas formulada, fuera objeto del debido impulso en su tramitación y para que, en caso de resultar procedente, se ejercieran las competencias municipales en orden a la recuperación de la parte del dominio público que haya podido resultar usurpada con motivo de las obras ejecutadas. La ausencia de respuesta municipal a esta Resolución determina la mención de esta queja en este Informe Anual.

De mucha gravedad, por tratarse de una denuncia de obras sin licencia ejecutadas en suelo no urbanizable en una parcelación irregular ante la pasividad del Ayuntamiento de Dos Hermanas, consideramos lo expuesto por la persona denunciante en la [queja 18/4547](#). Tras recibir informe municipal y constatar la gravedad de los hechos formulamos al ayuntamiento Recomendación para que las denuncias de posibles irregularidades urbanísticas formuladas fueran objeto del debido impulso en su tramitación, atendiendo a las lógicas expectativas de una persona que lleva demasiado tiempo confiando legítimamente en que ese ayuntamiento va a ejercer sus competencias en materia de disciplina urbanística.

También pedimos conocer si, en caso de estimar la posible concurrencia de un delito urbanístico en estos casos o en otros de la zona, se había formulado la pertinente denuncia ante la fiscalía a los efectos de su investigación y sanción penal si procediera. Pese a los graves hechos denunciados, el Ayuntamiento de Dos Hermanas no ha emitido la preceptiva respuesta a nuestra Resolución, inactividad en principio injustificada de la que dejamos constancia en este Informe Anual.

Cerramos por discrepancia técnica del Ayuntamiento de Valverde del Camino la queja 18/1847, en la que la persona reclamante discrepaba con la negativa municipal a concederle licencia de obras para cerramiento de patio al estimarse por parte municipal que se produciría la ocupación de un carril público de acceso al municipio.

Tras analizar toda la documentación obtenida sobre la cuestión, entendimos que el ayuntamiento podría estar permitiendo la ocupación de un bien de dominio público, con la colocación de un banco y alcorque sin autorización alguna, dificultando con ello el adecuado uso del viario, a lo que se añadía la no ordenación del aparcamiento de vehículos en la zona lo que resultaría obligado en caso de reconocer su consideración de camino público.

En vista de ello, recordamos la obligación que impone el artículo 51 de Ley 7/1999, de 29 de septiembre, de Bienes de las Entidades Locales de Andalucía y formulamos **Recomendación** en orden a que, depurando previamente la situación jurídica y efectuando el deslinde total o parcial del camino que nos ocupa, se impulsaran las medidas adecuadas para evitar la situación de inseguridad que se estaba produciendo por el aparcamiento irregular de vehículos en zona cercana al inmueble de las personas afectadas y ante la presencia de un banco y alcorque en medio del camino, partiendo de las consecuencias jurídicas que se derivan del uso público inveterado y pacífico de este viario que determinarían su carácter de bien demanial, así como que se resolviera en el sentido que proceda la solicitud de licencia de obras que, para cerramiento del patio de su propiedad, tenía presentada la parte interesada.

Por el ayuntamiento se nos respondió en síntesis que el camino no era público, tratándose de una servidumbre usada por las personas propietarias de los predios a los que se accede por el mismo, lo que impedía depurar la situación física y jurídica de un bien que no le pertenece, al tratarse de un camino privado. En definitiva, de forma argumentada, se discrepaba con la Resolución formulada por esta Institución, de lo que damos cuenta de ello en este Informe Anual.



Pasamos a analizar a continuación, otros asuntos diversos relativos a ejecución de obras con licencia pero sin ajustarse a ella; a inexecución de resoluciones dictadas en materia de disciplina urbanística o a incumplimiento de los deberes de conservación que conciernen a la propiedad de los inmuebles, etcétera.

Así hubimos de cerrar la queja 18/1092 en la que la persona afectada denunciaba la ejecución de **obras de cerramiento de una servidumbre de paso** originando con ello muchos perjuicios al vecindario más próximo. **Recomendamos** al Ayuntamiento de Sevilla que emitiera sin más demoras el pronunciamiento que estimara procedente en que debía tenerse en cuenta la incidencia que, sobre la apertura del pasaje en cuestión, tenían las determinaciones contenidas en el planeamiento urbanístico general y, más concretamente, en el Estudio de Detalle de la zona señalando si, a tenor de las mismas, procedería admitir la pretensión planteada para que persista la permeabilidad en ese lugar que, con su actual cierre, había quedado restringida.

En la respuesta del Servicio de Gestión Urbanística y Patrimonio Municipal del Suelo, se pormenorizaban los antecedentes del asunto, se aclaraban las causas por las que no consideraba que se hubiera vulnerado el planeamiento urbanístico general al conceder la licencia de cerramiento y se concluía que la misma debía seguir vigente al constatarse que no se encuentra constituida servidumbre de paso alguna. Así las cosas, aunque no lo sea en el sentido pretendido por el reclamante, entendimos que debía entenderse aceptada la Recomendación formulada, toda vez que se había emitido el pronunciamiento municipal que se había estimado procedente, fundamentando las causas de la desestimación de la pretensión formulada.

También por entender aceptada nuestra Resolución cerramos la **queja 18/1624** que versaba sobre el silencio del Ayuntamiento de Colmenar ante solicitud de **licencia de obras para poder asfaltar un camino de propiedad particular**. **Recomendamos** al ayuntamiento que diera respuesta, en el sentido procedente y a la mayor brevedad posible, a la solicitud de fecha 26 de junio de 2017, aclarando si era posible conceder la licencia de obra menor pretendida o, de no ser así, las causas que justificaban su denegación.

Al poco tiempo, nos llegó la respuesta municipal, indicando que se había dictado decreto por el que se concedía licencia urbanística para la realización de las obras solicitadas, con lo que se aceptaba nuestra Resolución y la solución del problema.

Por ausencia de impulso del Ayuntamiento de Marbella a un expediente de disciplina urbanística nos fue presentada la **queja 17/2018**, en la que una comunidad de propietarios denunciaba que se habían ejecutado **obras ocupando una terraza comunitaria y afectando a la fachada del inmueble**. Tras recomendar al ayuntamiento que diera el obligado impulso al expediente de restauración de la legalidad urbanística incoado por estos hechos, se nos dio cuenta de la emisión de decreto estimando parcialmente lo alegado por la persona promotora de las obras denunciadas, al haber obtenido licencia y quedado las obras legalizadas.

Así las cosas, entendimos que estas actuaciones suponían la aceptación de la **Resolución** formulada esperando que, tras la legalización parcial indicada, se diera íntegro cumplimiento a lo ordenado por el ayuntamiento y quedara restaurada la legalidad urbanística.

Igualmente por inexecución de obras de restitución de la realidad física alterada tramitamos la **queja 17/2072**, en la que la denuncia versaba sobre la **construcción de un techo en patio comunitario**. Recomendamos al Ayuntamiento de Sevilla que, se llevara a cabo la ejecución subsidiaria de las obras ordenadas por la Gerencia Municipal de Urbanismo sin más demoras toda vez que, concluido el proceso de imposición de multas coercitivas, no se había procedido a la ejecución voluntaria de tales obras por parte del infractor perpetuándose esta situación irregular. Se nos respondió indicando que se había procedido a la ejecución subsidiaria de las obras de restitución ordenadas. Por tanto, habiendo sido aceptada nuestra **Resolución**, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

**“Obras ocupando una terraza comunitaria y afectando a la fachada del inmueble”**

Ha sido compleja y extensa la tramitación de la queja 15/0571, en la que la persona reclamante, propietaria de un inmueble en el piso superior, se encontraba afectada por la **posible situación de ruina del piso bajo inferior** y, después de varios años, seguíamos ignorando si se había emitido una resolución definitiva en el expediente de



declaración de ruina que, por dos veces, incurrió en caducidad, e ignorando si se tramitó el expediente sancionador anunciado contra la afectada que, en todo momento, había defendido que ella era la víctima de la pasividad del Ayuntamiento de El Valle al no advertirle antes de la compra de su inmueble de que la vivienda inferior podía estar afectada de una posible situación de ruina.

Recomendamos que, por parte de los servicios técnicos municipales, se concluyeran los procedimientos de declaración de ruina y sancionador incoados y, en su caso, se asumieran las responsabilidades municipales que, en el curso de su tramitación, pudieran quedar concretadas. Esta **Recomendación** no ha sido objeto de la preceptiva respuesta por parte municipal, lo que nos obliga a dejar constancia de ello en este Informe Anual.

La reclamante de la **queja 16/7103** denunciaba que el Ayuntamiento de Campillos no adoptaba medidas ante el **estado de abandono de varios solares y la no construcción del acerado** correspondiente en una determinada zona del municipio. Por ello, **recomendamos** que el ayuntamiento adoptara e impulsara las medidas procedentes, por sí mismo o recabándolo a los propietarios obligados a ello, para que el acerado de las calles afectadas fuera debidamente concluido y vallados los solares sin edificar existentes en ellas, de forma que los peatones puedan transitar por dichas calles en las debidas condiciones de seguridad lo que, según la afectada, no resultaba posible y, en mayor medida, en el caso de las personas menores, viéndose obligadas a caminar en muchos tramos por la misma calzada.

En la respuesta municipal, entre otras consideraciones, se expone que las obras de urbanización de las calles en cuestión ya se encontraban concluidas y se había requerido a las personas propietarias de los solares el cumplimiento de la ordenanza reguladora correspondiente. Por tanto, considerando aceptada nuestra Resolución por parte municipal, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Asimismo, a causa del mal estado de conservación y abandono de un solar, tramitamos la **queja 17/3667** ante el Ayuntamiento de Montellano. Tras recibir informe, **recomendamos** que se realizaran las actuaciones para identificar a la propiedad del solar en cuestión y, tras ello, que se actuara en el sentido previsto en el artículo 155 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía y en la propia Ordenanza Municipal, de forma que, tras las actuaciones precisas el solar pasara a encontrarse en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato cesando las molestias que afectaban a la persona reclamante.

En la respuesta del ayuntamiento se informaba de las gestiones desarrolladas para contactar con la propiedad del solar señalando que, finalmente, se comprobó que había sido objeto de embargo por una entidad bancaria. Se añadía que se habían puesto en contacto con la oficina local de dicha entidad bancaria para conseguir una dirección a la que enviar las notificaciones de limpieza del solar, lo que ya se había efectuado sin obtener respuesta hasta la fecha. Por ello, se anunciaban nuevas gestiones ante la entidad bancaria continuando con los trámites y procedimientos recogidos en la ordenanza municipal incluyendo la posibilidad de abrir expediente sancionador.

Entendimos que estas actuaciones suponían, en lo substancial, la aceptación de la Resolución formulada por más que aún no se hubiera conseguido que el solar pase a encontrarse en las debidas condiciones de mantenimiento y conservación. Por ello, cerramos la queja, aunque instamos al ayuntamiento a que prosiguiera con las gestiones conducentes a dicho objetivo, informando de los avances que se registraran para que tuviera conocimiento que, al menos, se proseguía en la solución de los problemas y perjuicios que la situación del solar le ocasionaba.

La ausencia de resolución alguna en un expediente incoado por incumplimiento por parte de la propiedad de su deber de conservación de un inmueble ocasionó la presentación de la **queja 17/5391** contra el Ayuntamiento de Puerto Real en la que, como en otros casos, **recomendamos** que se realizaran las actuaciones necesarias para que el inmueble colindante con la vivienda de la parte reclamante pasara a encontrarse en las adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato, de forma que cesaran los perjuicios y molestias que su abandono le venía originando.

En la respuesta municipal, en cuanto al proceso de ejecución subsidiaria de lo ordenado, se nos indicaba que, en el curso del procedimiento de contratación incoado, ya se habían recibido presupuestos de diversas empresas que dispondrían de un plazo de quince días para la ejecución de lo ordenado tras



dicha adjudicación. Por todo ello, se estimaba que, en un plazo de un mes y medio o dos meses, podrían estar ejecutados los trabajos, pudiendo estar realizados incluso antes. Suponiendo esta respuesta la plena aceptación de la Resolución formulada, dimos dar por concluidas nuestras actuaciones.

La supuesta pasividad municipal en el debido impulso a un expediente de declaración de ruina motivó la **queja 17/6009** ante el Ayuntamiento de Lora del Río, al entender el vecindario colindante al inmueble afectado que esta situación le estaba suponiendo notorios perjuicios. Tras formular **Recomendación** del mismo tenor al expediente en la queja anteriormente reseñada, se nos indicó que, debido al incumplimiento de las obras ordenadas a la propiedad, se tenía previsto proceder a su ejecución subsidiaria, habiéndose abierto expediente a tal efecto.

Entendimos que esta respuesta municipal suponía, en principio, la plena aceptación de la Resolución formulada y, aunque dimos con ello por concluidas nuestras actuaciones, en nuestro escrito de cierre instamos al ayuntamiento para que, en la medida de los medios disponibles, se impulsara con la máxima diligencia y celeridad el expediente de ejecución subsidiaria, de forma que las obras ordenadas fueran efectuadas a la mayor brevedad.

Una comunidad de propietarios nos exponía en la queja 16/4526 que el edificio colindante con el suyo se encontraba en estado ruinoso y estaba ocasionado peligro, daños y perjuicios a los inmuebles anejos, dándose además la circunstancia de tener techos contaminantes de uralita. Se añadía que se había puesto esta situación en conocimiento del Ayuntamiento de Alcalá del Río sin que se hubieran dispuesto las medidas procedentes para que las personas titulares del inmueble ruinoso adoptaran las medidas exigidas por la legislación urbanística.

Actuando en sentido similar a otros supuestos, formulamos **Recomendación** de que, en el caso de que ello no se hubiera llevado a cabo aún, por parte de los servicios técnicos municipales, se inspeccionara sin demora la situación del inmueble en cuestión y, en caso de resultar procedente, al amparo de lo dispuesto en los artículos 155 y 158 de la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía, se remitiera a la propiedad una orden de ejecución con objeto de que pasara a encontrarse en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato. No obtuvimos la preceptiva respuesta a esta Resolución, de lo que damos cuenta en este Informe Anual.

Igualmente ha ocurrido en la queja 17/3019 tramitada ante el Ayuntamiento de Jaén por el mal estado de conservación y no cerramiento de un solar. **Recomendamos** que, por parte de los servicios técnicos municipales, se verificara la situación del solar en cuestión y, en el supuesto de que se confirmara el abandono que se denunciaba, al amparo de lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, se ordenara a la entidad o persona titular del citado solar la ejecución de las obras necesarias para su mantenimiento en condiciones de seguridad, salubridad y ornato. Al no haber obtenido esta Institución la preceptiva respuesta municipal, reflejamos esta ausencia de colaboración en este Informe Anual.

#### 1.14.2.1.3. Gestión Urbanística

Citamos, en primer lugar, la **queja 18/3915** resuelta favorablemente ante el Ayuntamiento de Almensilla. Se mostraba disconformidad con la exigencia del **pago de la cuota por gastos de urbanización** de unos terrenos procedentes de una herencia a la que, precisamente, habían renunciado las personas a las que se les reclamaba dicha cantidad.

Tras nuestra intervención, el ayuntamiento nos comunicó que se había resuelto favorablemente la solicitud de anulación de apremio formulada por las personas que renunciaron a la herencia y así se había indicado al Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal (OPAEF), para que se procediera a la anulación del expediente de ejecutiva en curso, con lo que se resolvió favorablemente la pretensión planteada.

Hemos concluido en el ejercicio 2019 la extensa y compleja tramitación de la queja 14/1650 ante el Ayuntamiento de Gójar. La persona reclamante consideraba que se había producido la **recepción de una urbanización** en la que disponía de unos terrenos y mostraba su disconformidad con el hecho de que, por parte municipal, se denegara la emisión de certificación acreditativa de dicha recepción.



Es difícil enumerar las abundantes actuaciones efectuadas, pero sí cabe resaltar que, finalmente, tuvimos que formular varias resoluciones al ayuntamiento. Nuestra primera **Recomendación** motivó acuerdo de la Junta de Gobierno Local, por el que se decidía seguir las recomendaciones de esta Institución y, en atención a ello, se dio traslado a los servicios técnicos y jurídicos municipales para que emitieran informe sobre las deficiencias apreciadas y las actuaciones precisas que debía subsanar la entidad promotora para que resultara posible la firma del acta de recepción de las obras de urbanización de la unidad de ejecución.

Posteriormente nos llegó un nuevo escrito de la alcaldía del que efectivamente se desprendía, en principio, la aceptación de nuestra Resolución y la voluntad municipal de atender la misma. Por tanto, solicitamos nueva información acerca del contenido de los informes que, sobre las anteriores cuestiones, hubieran emitido los servicios técnicos y jurídicos municipales y, en base a su contenido, de las posteriores resoluciones adoptadas por el ayuntamiento en torno a este asunto.

Ello, a fin de conocer si el problema planteado se encontraba o no en vías de solución y, efectivamente, más allá de la aceptación de nuestra Resolución, si se estaban adoptando las medidas adecuadas para subsanar las deficiencias que afectaban a esta urbanización. Al no obtener respuesta, formulamos Recordatorio del deber legal de observar el artículo 154.3 de la Ley 7/2002, de 17 de Diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, que dispone que, cuando unas obras de urbanización no se hallen en estado de ser recepcionadas se hará constar así en el acta, así como los defectos observados **y las medidas precisas para remediarlos y el plazo máximo en el que éstas deberán ser ejecutadas.**

Y también **Recomendación** de que, en cumplimiento del precepto citado, se lleven a cabo las actuaciones precisas con objeto de que la entidad promotora de la urbanización subsane sin demoras las deficiencias apreciadas y resulte posible la firma del acta de recepción de las obras, acabando con una anómala situación que origina graves perjuicios a las personas adquirentes de inmuebles en la misma.

Finalmente se nos remitió un informe técnico que, en definitiva, no se atiende, ni aclara las cuestiones planteadas en nuestras Recomendaciones y que, al parecer, remite la solución del problema a que la propiedad-urbanizadora regularice el proyecto de urbanización y sus complementarios para proceder a su tramitación en seno municipal.

No se indica qué actuaciones, ni cuándo las va a efectuar la corporación municipal ante la mencionada propiedad-urbanizadora que, durante tantos años no han adoptado medida de ningún tipo para regularizar la situación de la urbanización. Consiguientemente, pese a nuestros esfuerzos, concluimos que el Ayuntamiento no ha actuado en el sentido indicado en nuestra Resolución de 30 de diciembre de 2016, ni en sus posteriores reiteraciones de 7 de abril de 2017 y 7 de mayo de 2018, de lo que damos cuenta en este Informe Anual.

Fue aceptada, por el contrario, nuestra Resolución dictada en la **queja 15/2400**, también de larga tramitación, ante el Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor. Se planteaban las dificultades que se estaban produciendo para concretar la **cesión obligatoria de parcela destinada a área libre pública que se encontraba privatizada.**

Dados los innumerables trámites realizados, con ánimo de sintetizar, señalaremos que finalmente tuvimos que formular **Recomendación** para que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias y procedentes con objeto de que quede culminado el expediente de área pública en cuestión y sin más demoras y tras concretar las cesiones pendientes, sea posible poner a disposición y disfrute de la ciudadanía el citado espacio libre.

Como respuesta a nuestra Resolución, se nos remitió certificado de acuerdo de junta de gobierno local, por el que se toma conocimiento del informe jurídico evacuado por el Área de Concertación de la Diputación Provincial y de la resolución de esta Institución y se acuerda seguir las instrucciones establecidas en los mencionados informes sobre la procedencia de cesión de terrenos destinados al espacio libre.

De acuerdo con ello, -como quiera que los referidos informes lo que determinan, en definitiva, es que, en aplicación del plan parcial correspondiente y del artículo 30.2 del Real Decreto 1093/1997, se realice la tramitación prevista en el artículo 31 del mismo Real Decreto, a fin de la inscripción en registro de la propiedad de la cesión obligatoria del área libre pública a la que queda destinada la parcela en cuestión- entendimos que se había aceptado el contenido de la Resolución formulada por esta Institución.



Asimismo fue aceptada nuestra **Resolución** en la queja 16/6164 ante el Ayuntamiento de Algeciras en la que se discrepaba con que, por parte municipal, no se asumiera la **prestación de determinados servicios en una urbanización**. Nuestra Recomendación lo fue en el sentido de que se resolviera en lo que se estimara procedente si se aceptaban las pretensiones de la Intercomunidad reclamante para que, en cumplimiento de acuerdo plenario municipal de enero de 1989, se presten por parte municipal a la urbanización los servicios urbanísticos y se garantice su mantenimiento y conservación.

Pues bien, se nos remitió un extenso y prolijo informe que aclaraba la extensión de los servicios que se recepcionaron por el Ayuntamiento en base al acuerdo plenario municipal de enero de 1989 y aquellos otros que quedaron excluidos expresamente en el mismo y que nunca habían sido recepcionados, por lo que se desestimaba la pretensión de la Intercomunidad de recepción de éstos últimos y de garantizar su mantenimiento y conservación.

Por ello, aunque lo hubiera sido en sentido desestimatorio a las pretensiones de la Intercomunidad, lo cierto es que debimos entender aceptada nuestra Resolución al pronunciarse de forma expresa el ayuntamiento sobre las causas que motivan dicha desestimación.

La queja 15/0567 fue presentada al considerar que el Ayuntamiento de Burguillos no estaba dando debido **cumplimiento al convenio urbanístico** firmado en su día con la familia de la persona reclamante.

Tras largos y complejos trámites formulamos Recordatorio del deber legal de observar lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en el artículo 48 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, que regula la indemnización correspondiente por la ocupación de terrenos destinados por la ordenación territorial y urbanística a dotaciones públicas, por el período de tiempo que medie desde la ocupación de los mismos hasta la aprobación definitiva del instrumento por el que se le adjudiquen a la propiedad otros de valor equivalente.

Así como **Recomendación** de que se dieran instrucciones a los servicios técnicos municipales para que informen de las medidas adoptadas para que la persona afectada sea debidamente indemnizada o compensada por los perjuicios que, a causa de la inacción o incumplimientos de la corporación municipal en este asunto, se le habían ocasionado.

En su respuesta, el ayuntamiento nos traslada, entre otras cuestiones y en estrictos términos de defensa, que la respuesta municipal es la no admisión de nuestra Recomendación-pronunciamiento emplazando a la parte interesada a reclamar por una posible ocupación por los medios de reclamación y valoración recogidos en la legislación vigente. En definitiva, de forma argumentada y alegando diversas circunstancias antes reseñadas, el ayuntamiento viene a discrepar y descarta actuar en el sentido expuesto en nuestra Resolución. De todo ello, dejamos constancia en este Informe Anual.

Igualmente se denunciaba en la queja 16/5930, el incumplimiento por el Ayuntamiento de Cartaya de un convenio urbanístico, en este caso, para gestión sobre alineaciones. En principio, se nos expusieron por el Ayuntamiento las causas de insuficiencia financiera que habían impedido ejecutar en sus propios términos los acuerdos sobre las alineaciones de la calle que da a la parte trasera de las viviendas de las personas afectadas, añadiendo que, no obstante, se haría cuanto fuera posible para satisfacer la demanda de este vecindario.

A la vista de ello, y tras varias actuaciones llevadas a cabo en el expediente, especialmente de las alegaciones efectuadas por la parte reclamante que trasladamos al Ayuntamiento, interesamos que, con objeto de poder dictar, en su caso, una resolución definitiva, se nos indicara si se tenía previsto facilitar a los datos del proyecto elaborado y un compromiso expreso con la valoración y calendario de ejecución de las obras que recogiera.

El caso es que no obtuvimos respuesta a ésta última petición de informe, lo que nos llevó a recomendar que se informara a la parte afectada de los datos del proyecto, conteniendo la valoración y calendario de ejecución de las obras que recogiera, que se comprometió a elaborar y ejecutar ese ayuntamiento para culminar la urbanización de la calle, lo que durante tantos años se llevaba demandando para normalizar el entorno de sus domicilios. Al no obtener la preceptiva respuesta a esta **Resolución**, dejamos constancia en este Informe Anual.



La problemática y carencias que afectan a una urbanización del término municipal de La Rinconada motivó la presentación de la queja 18/4857. Al no prosperar un intento de actuación mediadora en este asunto, formulamos al ayuntamiento **Sugerencia** de que se inste a la junta de compensación para que, en un plazo prudencial, se convoque a la propiedad a una asamblea para la aprobación del proyecto de reparcelación y del proyecto de urbanización y, en el supuesto de que, persista la actual ausencia de acuerdo, divisiones internas y bloqueo, se estudie la posible aplicación del artículo 109 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, y, en consecuencia, la sustitución del actual sistema de actuación por compensación por cualquiera de los sistemas de actuación pública que se estime más idóneo, previo procedimiento dirigido a la declaración de dicho incumplimiento y en el que habrá de oírse a todos los propietarios afectados.

Tras la respuesta municipal se expresaban diversas consideraciones, entendimos que las actuaciones que anunciaba el ayuntamiento coincidían substancialmente con la Sugerencia formulada por esta Institución, toda vez que se tenía previsto convocar al consejo rector para que, a su vez, convoque una asamblea a los efectos recogidos en nuestra Resolución por lo que, estimando aceptada la misma, dimos dar por concluidas nuestras actuaciones.

#### 1.14.2.1.4. Regeneración urbana, responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

Una asociación de vecinos de **Motril** nos trasladó sus diversas pretensiones para afrontar la diversa problemática que afecta al barrio Aviación de la citada localidad, lo que motivó la **queja 17/6683** en la que instamos al Ayuntamiento a que nos expresara su pronunciamiento acerca de las citadas demandas vecinales. Este nos informó de diversas actuaciones llevadas a cabo en materia de seguridad y movilidad, limpieza y eliminación de zonas de matorrales secos y malas hierbas, mantenimiento y limpieza de zonas verdes, peligrosidad de terraplenes, deficiencias del alumbrado público y estado del solar en deficiente estado de conservación.

Tras diversas gestiones, solicitamos que nos indicara si se estimaba conveniente acceder a lo sugerido por esta Institución y convocar a la representación de la asociación reclamante con objeto de poder aclarar los problemas existentes en la zona y las medidas que, para afrontarlos, se venían implementando que, en cierta medida, ya se esbozaban o adelantaban en los informes enviados.

No obtuvimos respuesta, lo que nos obligó a sugerir de nuevo en el sentido anteriormente indicado, recibiendo esta vez la plena aceptación municipal de la **Sugerencia** formulada por lo que, esperando que el diálogo retomado permitiera reanudar con eficacia y sin demoras la solución de los problemas del barrio, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También en materia de regeneración urbana obtuvimos una respuesta favorable del Ayuntamiento de **Guadix** en la **queja 19/1957**, en la que se demandaba el comienzo de las obras de remodelación del barrio latino de esa población. Tras comunicarnos el ayuntamiento que las obras darían comienzo durante el año 2019, dimos por concluida nuestra intervención al estimar que nos encontramos ante un asunto en vías de solución.

Tramitamos la **queja 18/4143** ante el Ayuntamiento de **Córdoba** al plantearnos la persona afectada que, debido a diversas amenazas y coacciones que había recibido, había solicitado el cambio de ubicación del quiosco que constituye su medio de vida a otra zona de la capital a fin de evitar la inseguridad en la que vivía. Sin embargo, no recibía respuesta municipal. Tras nuestra petición de informe, el Ayuntamiento nos daba cuenta de que se había resuelto favorablemente la petición formulada. Así las cosas, dimos dar por concluidas nuestras actuaciones.

Las humedades y filtraciones que afectaban a un inmueble motivaron que la persona afectada presentara la queja 18/5291 por considerar que la causa era el mal estado de galerías públicas subterráneas, sin que el Ayuntamiento de **Iznatoraf** atendiera sus reclamaciones. A la vista del informe de patologías en vivienda unifamiliar aportado por la persona interesada, que mantenía que la procedencia de las filtraciones al interior de la vivienda se situaba en terreno municipal, recomendamos que se llevara a cabo un nuevo informe técnico para determinar si se compartían o no las conclusiones del mismo y, de ser así, que se adoptaran las medidas procedentes para evitar que siguieran ocasionándose las filtraciones y humedades que motivaron la reclamación.



En respuesta a nuestra **Resolución** se nos manifestó que el ayuntamiento le había comunicado que, cuando fuera posible, se levantaría el pavimento con objeto de comprobar si las humedades que padecía el inmueble procedían del mal estado de la vía pública.

En otra nueva comunicación, el ayuntamiento vuelve a trasladarnos su consideración de que aparentemente las humedades del inmueble pueden deberse a defectos en el aislamiento de la vivienda, añadiendo que no se observaban deficiencias de entidad suficiente en el pavimento que puedan causar filtraciones pero que, no obstante, cuando las circunstancias y posibilidades lo permitieran (es decir, sin concretar plazo alguno para ello), se efectuarían las obras precisas para comprobarlo.

En definitiva, aunque de forma argumentada, el Ayuntamiento discrepaba con el contenido de nuestra Recomendación y demoraba, sin concretar plazo alguno, la posible ejecución de las obras precisas para comprobar si el origen de las humedades del inmueble procedían de la vía pública. Por tanto, damos cuenta de esta circunstancia en este Informe Anual.

Parte del vecindario de una urbanización de **Espartinas**, presentando la queja 18/5936, nos informaban de que en la urbanización colindante se había obstruido un paso público existente entre ambas urbanizaciones obligando a los escolares que acceden a un centro educativo y a la ciudadanía en general a dar un enorme rodeo, sin que el ayuntamiento hiciera respetar el carácter público de dicho acceso.

Al no haberse propiciado una solución a este asunto por parte municipal, recientemente hemos formulado **Recomendación** para que se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de que, en el plazo más breve que sea posible, tras las actuaciones de diálogo o mediación que estime oportunas y salvo causa contraria que lo impida, se proceda, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 29.2 y 51.1 de la Ley 7/1999, de 29 de septiembre, de Bienes de las Entidades Locales de Andalucía, a facilitar el tránsito por la citada calle sin limitación alguna como corresponde a la naturaleza jurídica del bien de dominio público en cuestión. De la preceptiva respuesta municipal, daremos cuenta en nuestro próximo Informe Anual.

En este ejercicio, han resultado muchas y variadas las quejas planteadas ante el **silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística**. También han sido numerosas las quejas que, en materia de silencio, se han visto resueltas satisfactoriamente tras interesar por nuestra parte la preceptiva respuesta municipal o tras emitir resoluciones al respecto que, finalmente, quedaron aceptadas.

Esto último ocurrió en la **queja 17/2615** (se denunciaba una posible invasión de parcela privada por obras municipales del Ayuntamiento de Almería); **queja 18/1364** (se pedía información relativa a la adquisición de naves en polígono industrial promovido por el Ayuntamiento de Cala) y en la queja 18/5668 (por ausencia de información sobre trámites en un expediente urbanístico incoado por el Ayuntamiento de Almuñécar en el que la persona reclamante se encontraba personada). Tras resultar aceptadas nuestras resoluciones, las partes reclamantes pudieron acceder a las demandas de información urbanística pretendidas.

Por el contrario, de las ocho quejas por silencio urbanístico en las que nuestras resoluciones no han obtenido una respuesta favorable por parte municipal, obligándonos a dar cuenta de ello, queda reseña en el correspondiente apartado de este Informe Anual. En todo caso, queremos resaltar la gravedad

que, a nuestro juicio, supone que, pese a que esta Institución ha formulado resolución expresa instando a dar respuestas a las demandas de información de los particulares, ocho de nuestros ayuntamientos (Mijas, San Juan de Aznalfarache, Sevilla, Alcalá de Guadaíra, Villaviciosa de Córdoba, Benaocaz, Gerena y Cazalla de la Sierra) hayan persistido en su silencio, hecho para el que, en principio, no advertimos causa alguna que lo justifique.

## “Quejas planteadas ante el silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística”

### 1.14.2.2. Ordenación del Territorio

Como ya hemos mencionado en la introducción, tramitamos de oficio la **queja 17/1917** con objeto de concienciar a varios municipios de la provincia de Cádiz en la necesidad de impulsar medidas efectivas para la **protección del suelo no urbanizable** de su competencia, toda vez que, por la Fiscalía de Medio



Ambiente, tuvimos conocimiento de las infracciones que se estaban registrando en sus respectivos términos municipales.

Nuestra **Resolución**, dirigida a los ayuntamientos de Chipiona, El Puerto de Santa María, Tarifa, Los Barrios, Castellar de la Frontera, Jimena de la Frontera, Algeciras, Conil de la Frontera y Chiclana de la Frontera, fue la siguiente:

*"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."*

Asimismo y para su conocimiento, del contenido de esta resolución dimos traslado a la entonces Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, así como a la Diputación Provincial de Cádiz, a las que formulamos Recomendación para que prestaran la debida colaboración, cuando sean requeridas 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.

Hemos obtenido una respuesta favorable de todas estas administraciones expresando la aceptación de las Resoluciones formuladas, lo que esperamos que redunde en una eficaz respuesta que permita evitar nuevas agresiones al suelo no urbanizable de la provincia de Cádiz.

### 1.14.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

#### 1.14.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 19/2836**: dirigida al Ayuntamiento de Córdoba, relativa a la no concesión de licencia de primera ocupación a viviendas de protección oficial ya concluidas por carencia de conexión a recogida neumática de residuos.

#### 1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas

En el sentido indicado con anterioridad, hemos de reseñar las quejas en las que no han sido aceptadas las Resoluciones formuladas:



- **Queja 14/1650:** dirigida al Ayuntamiento de Gójar, relativa a solicitud denegada de certificado de recepción de obras de urbanización.
- **Queja 15/0567:** dirigida al Ayuntamiento de Burguillos, relativa a ocupación de terrenos e incumplimiento de convenio urbanístico.
- **Queja 15/0571:** dirigida al Ayuntamiento de El Valle, relativa al mal estado de un inmueble que impide la habitabilidad de otro situado parcialmente sobre el mismo.
- **Queja 15/1656:** dirigida al Ayuntamiento de Mijas, relativa a silencio ante solicitud de compensación económica por cambio de calificación urbanística de locales.
- **Queja 15/2188:** dirigida al Ayuntamiento de Marbella, relativa a colocación de pivotes que constituyen una grave barrera urbanística.
- **Queja 15/3645:** dirigida al Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache, relativa a ausencia de respuesta municipal ante solicitud de información sobre expediente de restauración de la legalidad urbanística.
- **Queja 16/0917:** dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a denuncia de posible irregularidad urbanística no respondida por parte municipal.
- **Queja 16/2149:** dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a disconformidad con otorgamiento de licencia de obras.
- **Queja 16/2513:** dirigida al Ayuntamiento de Tomares, relativa a silencio municipal ante denuncia de grave infracción urbanística.
- **Queja 16/2897:** dirigida a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a que las medidas del ascensor no se adaptan a la normativa sobre accesibilidad.
- **Queja 16/4526:** dirigida al Ayuntamiento de Alcalá del Río, relativa a pasividad municipal ante estado ruinoso de inmueble con peligro para colindantes.
- **Queja 16/4949:** dirigida al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a ausencia de respuesta sobre escrito demandando información sobre ocupación como parking de espacio público.
- **Queja 16/6365:** dirigida al Ayuntamiento de Órgiva, relativa a solicitud de devolución de tasas no atendida por parte municipal.
- **Queja 17/0032:** dirigida al Ayuntamiento de Villaviciosa de Córdoba, relativa a silencio municipal ante solicitud de licencia de segregación de solar.
- **Queja 17/2480:** dirigida al Ayuntamiento de Benaocaz, relativa a silencio ante denuncias urbanísticas por presuntas infracciones que constituyen un atentado paisajístico.
- **Queja 17/3019:** dirigida al Ayuntamiento de Jaén, relativa al mal estado de conservación y falta de cerramiento de solar.
- **Queja 17/4636:** dirigida al Ayuntamiento de Gerena, relativa a silencio municipal ante escrito denunciando la posible ocupación de suelo privado.
- **Queja 17/4967:** dirigida al Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía, relativa a obras ejecutadas presuntamente sin licencia e invadiendo el dominio público.
- **Queja 17/4750:** dirigida al Ayuntamiento de Benalmádena, relativa a obras ejecutadas sin licencia. Pasividad municipal tras escrito de denuncia.
- **Queja 17/5249:** dirigida al Ayuntamiento de Linares, relativa a grúa que vuela sobre viviendas y vía pública. Silencio municipal ante escritos de reclamación.
- **Queja 17/6363:** dirigida al Ayuntamiento de Córdoba, relativa a barreras urbanísticas entre domicilio del reclamante, persona con discapacidad y su centro de salud.
- **Queja 17/6633:** dirigida al Ayuntamiento de Cartaya, relativa a incumplimiento municipal de Convenio Urbanístico de Gestión sobre alineaciones.
- **Queja 18/0702:** dirigida al Ayuntamiento de La Algaba, relativa a rampa que origina barrera urbanística en itinerario peatonal.



- **Queja 18/1847:** dirigida al Ayuntamiento de Valverde del Camino, relativa a negativa a concesión de licencia para cerramiento de patio.
- **Queja 18/3842:** dirigida al Ayuntamiento de Cazalla de la Sierra, relativa a silencio ante recurso de reposición contra liquidación de cuota en proyecto de reparcelación.
- **Queja 18/3889:** dirigida al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a disconformidad con órdenes de ejecución de obras. Solicitud de paralización de las mismas.
- **Queja 18/4547:** dirigida al Ayuntamiento de Dos Hermanas, relativa a denuncia de grave infracción urbanística. Supuesta pasividad municipal.
- **Queja 18/5291:** dirigida al Ayuntamiento de Iznatoraf, relativa a galerías subterráneas que originan humedades y filtraciones a inmueble. Pasividad municipal.

## 1.15. Vivienda

### 1.15.1. Introducción

...

También los desalojos ejecutados o pendientes de ejecución judicial, tanto de viviendas públicas como privadas propiedad de entidades financieras por **ocupaciones sin título**, operan como causa de que se acuda a solicitar ayuda a esta Institución para poder acceder a una vivienda digna o, en su caso, a una alternativa habitacional, por las familias que van a verse en la calle, es por ello que seguimos llevando a cabo labores de intermediación con las entidades financieras titulares de estos inmuebles y, en otros casos, intervenciones ante la entidad pública propietaria (Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, AVRA o ayuntamiento titular), con la finalidad de que tengan en cuenta la situación familiar, sobre todo si hay personas menores afectadas, para que no se lleve a cabo el lanzamiento sin una alternativa habitacional por lo que la coordinación con los servicios sociales resulta imprescindible.

En muchos de los supuestos de ocupaciones de viviendas públicas se da la circunstancia de que las personas ocupantes sin título habían pagado precio de traspaso mediante contratos privados con anteriores ocupantes o, en su caso adjudicatarios iniciales y las vienen ocupando, algunos de ellos, desde hace años.

Son los ayuntamientos andaluces los que están dando respuesta a esta variedad de situaciones, pese a las limitaciones presupuestarias que tradicionalmente arrastran las corporaciones locales, ante un **parque público de vivienda prácticamente colmatado y con una casi nula tasa de reposición a lo que se añade la escasa, cuando no nula, actividad constructora de viviendas públicas desde los comienzos de la crisis económica hasta nuestros días, especialmente de viviendas públicas en alquiler destinadas a las familias con menores recursos económicos de nuestra Comunidad**.

No obstante, hemos de decir, que en 2019 la situación de estancamiento y de no producción de nuevas viviendas públicas en alquiler, ha comenzado a cambiar pues se ha efectuado por la Junta de Andalucía una convocatoria pública de ayudas para la construcción de viviendas de estas características, tal como después veremos, que esperamos venga a paliar, si quiera mínimamente, el déficit de viviendas de este tipo que necesita la población andaluza y que va a permitir construir 722 nuevas viviendas protegidas en alquiler o en cesión de uso, tanto de régimen general como especial.

Normalmente, muchas de estas situaciones que venimos describiendo se intentan paliar con cargo a las ayudas económicas de emergencia de los servicios sociales comunitarios, cuyas características principales son que no pueden ser periódicas sino puntuales y limitadas en el tiempo, o a programas de ayuda al alquiler de viviendas para períodos más largos y continuados que han puesto en marcha ayuntamientos de ciudades grandes y medianas y de capitales andaluzas, con cargo a sus propios presupuestos, las cuales están haciendo un impagable esfuerzo en intentar paliar la necesidad de vivienda asequible de su comunidad vecinal.

En los municipios pequeños es donde más se ve la incapacidad de los ayuntamientos para resolver situaciones perentorias y urgentes de necesidad de vivienda.



Por otra parte, también hemos seguido detectado en este año, a raíz de quejas tramitadas a instancia de parte, la **inexistencia de Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas**, su desactualización o su no utilización para efectuar las propuestas de adjudicación de viviendas del parque público que quedan vacantes **en municipios pequeños**, lo que ha dado lugar a que hayamos efectuado varias resoluciones recomendando su puesta en marcha, pues se da la circunstancia de que en Andalucía para poder acceder a vivienda calificada como protegida por la administración hay que estar obligatoriamente inscrito como demandante en estos registros públicos.

En relación con esta cuestión, la situación de muchas de las personas que se dirigen a esta Institución en demanda de ayuda por necesidad de vivienda, de exclusión social o en riesgo de estarlo, gran parte de ellas pertenecientes a colectivos vulnerables, las haría tributarias de la excepción a la adjudicación a través del RPMDVP, según el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía.

Esto es, la **posibilidad de adjudicación directa en situaciones de emergencia** mediante informe de acreditación y propuesta de los Servicios Sociales por lo que, como hemos dicho en otros informes anuales, este procedimiento excepcional puede convertirse como el normal ante la escasa vivienda pública vacante a adjudicar y el gran número de situaciones personales, sociales y económicas límites en el que se encuentran muchas de las familias andaluzas, dándose ya la paradoja de que en algunos municipios hay listados de familias que serían tributarias de acceder a viviendas públicas por este procedimiento previsto para situaciones de emergencia.

...

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

#### 1.15.2.1. Necesidad de vivienda

...

En todos los casos que venimos exponiendo, nos dirigimos en demanda de información sobre los recursos disponibles en materia de vivienda que se puedan ofertar a estas familias para cuando tengan que dejar su vivienda habitual, al ayuntamiento del municipio de residencia o a su entidad instrumental de promoción y gestión de viviendas protegidas y a los servicios sociales comunitarios, sobre las prestaciones o recursos públicos que se puedan ofrecer, especialmente para cuando surja la situación de emergencia habitacional, o sobre las intervenciones de carácter social que se vengán realizando o puedan llevarse a cabo con la familia en cuestión.

Asimismo, nos aseguramos que los servicios sociales comunitarios hayan evacuado y, en su caso, enviado el informe correspondiente al Juzgado competente en los casos de desalojos judiciales, para el caso de que si se trata de familias en situación de vulnerabilidad, fuera necesario paralizar y prorrogar el lanzamiento en los plazos previstos legalmente tras la modificación llevada a cabo al respecto por el **Real Decreto-ley 7/2019**, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler, hasta tanto se busca un alojamiento alternativo.

El resultado de nuestras actuaciones casi siempre termina con la consecuencia antes descrita, de no apreciación de irregularidad en la actuación municipal y, en ocasiones, aunque menos de las que quisiéramos, con el asunto solucionado o en vías de solución.

En cualquier caso, y aún siendo conscientes de las dificultades actualmente existentes para ampliar las inversiones públicas en materia de vivienda y aunque hemos comenzado a apreciar cambios **procede hacer un llamamiento general, decidido y contundente a las administraciones con competencia en materia de vivienda sobre la necesidad imperiosa de ampliar el parque público de vivienda en alquiler social que se destine a poder satisfacer la necesidad de vivienda de la población andaluza con menores recursos económicos ya que nunca va a poder ver satisfecho su derecho humano a acceder a una vivienda digna y adecuada sin ayuda de la administración.**

#### 1.15.2.2. Los Registros Públicos Municipales de Demandantes de viviendas protegidas

Como tema asociado a la necesidad de vivienda, nos encontramos con las quejas referentes a la **inexistencia** de registro municipal de demandantes de viviendas protegidas (RPMDVP), su **desactualización, o su no**



**utilización** para efectuar las propuestas de adjudicación de vivienda de titularidad pública vacantes en municipios pequeños.

En este contexto, cuando nos dirigimos a los organismos públicos, mediante resolución, les recomendamos su puesta en funcionamiento efectivo, insistiendo que en nuestra Comunidad Autónoma es imprescindible estar inscritos en los citados registros para poder acceder a una vivienda de titularidad pública. Además, les recordamos la obligación de las corporaciones municipales en este contexto haciendo alusión a las diferentes normativas, e insistiendo en que, de conformidad con el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del derecho a la vivienda en Andalucía, los ayuntamientos están obligados a crear y mantener el registro de manera permanente, en las condiciones que se determinen reglamentariamente.

Mediante el Decreto 1/2012, de 10 de enero, se aprobó el Reglamento Regulator de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida, estableciendo la regulación general de carácter mínimo de los mismos, y fijando el marco jurídico y los criterios generales a seguir por las bases reguladoras de cada registro municipal, en relación al procedimiento de selección de las personas adjudicatarias de vivienda protegida.

Y es que son los instrumentos básicos para la determinación de las personas solicitantes de vivienda protegida, tal como se recoge en el Título II de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, reguladora del derecho a la vivienda en Andalucía, puesto que proporcionan información actualizada sobre necesidades de vivienda en cada territorio y establecen los mecanismos de selección y los procedimientos que deben seguirse para la adjudicación de viviendas.

No obstante, tras años investigando estas cuestiones y fruto de nuestra experiencia, nos planteamos que quizás la actual regulación y configuración de los RPMDVP, así como las dificultades de carencia de formación del personal que ha de llevarlos o las de orden técnico relacionadas con la complejidad de la herramienta informática de gestión, deberían hacernos reflexionar sobre la conveniencia de su modificación, esencialmente para que sirvan de instrumento eficaz para la contabilización de la demanda real de vivienda protegida y para la regulación adecuada de los procedimientos de adjudicación de vivienda de estas características que, en todo caso, deberían ser adecuados a aquella.

En este contexto, un año más, hemos podido observar como los solicitantes de vivienda protegida ven frustradas sus expectativas cuando, años después de su inscripción, siguen sin opciones de acceso a una vivienda pública porque los parques públicos de vivienda de titularidad municipal y sobre todo autonómica se encuentran saturados, lo que indefectiblemente nos lleva a una reflexión y es que de qué sirve este instrumento de obligatoria inscripción para las personas demandantes si no hay oferta de viviendas públicas que poder adjudicar.

A esta situación se añade las circunstancias de las personas solicitantes de este tipo de vivienda, en las que la gran mayoría de las familias que recurren trasladándonos su desesperación, se encuentran en situación de exclusión social o riesgo de estarlo, por lo que cada vez que nos dirigimos a los organismos públicos locales, en nuestras peticiones de informes, o resoluciones, solicitamos conocer si se ha estudiado la posibilidad de exceptuar el régimen ordinario de adjudicación de vivienda pública a través del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, de conformidad con el artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía, esto es, la **posibilidad de adjudicación directa en situaciones de emergencia** mediante informe de acreditación y propuesta de los servicios sociales.

No obstante, a pesar de ser una posibilidad establecida en la normativa, son muchos los municipios que discrepan de su aplicación.

En virtud de todo cuanto antecede, esta Institución no ignora las numerosas dificultades que los ayuntamientos de pequeño tamaño tienen para poner en marcha regulaciones y políticas municipales. A pesar de ello, no es excusa que **diez años después de establecer la obligación aún no esté plenamente operativo el registro municipal de demandantes de vivienda protegida**, con las consecuencias que ello ha tenido para las familias con necesidad de vivienda.

Por ello, recordamos a los ayuntamientos afectados la previsión de superación de esta dificultad en la normativa, en la que se recogen diversos mecanismos de asistencia y ayudas para que los ayuntamientos



puedan desempeñar adecuadamente sus competencias, y así se lo hemos trasladado a los distintos municipios en nuestras resoluciones.

A tal efecto, citamos el artículo 36.1b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, en el que se señala que, entre otras, es competencia de la Diputación la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión, y en su apartado segundo, la Diputación garantizará el desempeño de las funciones públicas necesarias en los ayuntamientos, y les dará soporte para la tramitación de procedimientos administrativos y realización de actividades materiales y de gestión, asumiéndolas cuando aquéllos se las encomienden.

Asimismo, el artículo 23 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, prevé que la administración de la Junta de Andalucía establecerá, en la forma que se determine reglamentariamente, un sistema de ayudas a los ayuntamientos para la elaboración, aprobación y revisión de los planes municipales de vivienda y suelo, así como para la creación y el mantenimiento de los registros públicos municipales de demandantes de vivienda protegida.

Como ejemplo de lo expuesto, podemos citar los siguientes expedientes de queja que hemos concluido en 2019:

**Queja 18/4289** que versaba sobre una familia con tres menores que se encontraba desesperada, puesto que residían en una vivienda en régimen de arrendamiento en el mercado libre, sin embargo, debido a su precaria situación económica habían acumulado una gran cantidad de dinero en concepto de impagos de las cuotas arrendaticias. Manifestaba la persona interesada que llevaba **seis años solicitando una vivienda de titularidad pública**, no obstante, hasta la fecha no había sido propuesta como posible adjudicataria. Además, denunciaba la existencia de viviendas deshabitadas en el municipio.

Solicitado informe a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, se nos informaba que en la Dirección Provincial de AVRA en Jaén, constaba la solicitud de adjudicación de vivienda desde el año 2012, si bien no adjuntaba certificado de inscripción en el registro de demandantes de vivienda protegida, requisito ineludible para aspirar a la adjudicación de vivienda de estas características.

Asimismo, se nos afirmaba de la existencia de una vivienda que se recuperó por AVRA en 2014, y por la que, desde AVRA se solicitó al Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo la relación de demandantes inscritos en el registro municipal, con propuesta de adjudicación para la mencionada vivienda pero desde el ayuntamiento no se atendía dicha solicitud.

En este sentido, solicitado informe al ayuntamiento, se nos participaba que **el registro de demandantes de vivienda protegida no se encontraba operativo**, si bien se había solicitado a servicios sociales que emitiera informe acerca de la identificación de la unidad familiar con mayor riesgo de exclusión social.

Tras nuestra actuación, en 2018 AVRA volvió a reiterar su solicitud, y esta vez, sí fue atendida por el ayuntamiento, proponiendo como posible adjudicatario de la vivienda a la persona interesada en la queja. A pesar de que el objeto de la queja se encontraba en vías de solución, procedimos a formular resolución al Ayuntamiento de Cabra del Santo Cristo, en cuanto a la inoperancia del registro de demandantes de vivienda protegida.

En virtud de lo anterior, recibimos respuesta a nuestra resolución en la que el ayuntamiento nos participaba que intentaría por todos los medios posibles, poner en marcha el citado registro, solicitando asistencia a la Diputación Provincial de Jaén, y a la Delegación Territorial de la Consejería competente, por lo que dimos por aceptada nuestra recomendación.

En la **queja 16/4852** la persona promovente vivía de alquiler en el municipio de Campofrío, con su hijo menor de edad, estaba desempleada, y sin recursos propios. Denunciaba la **existencia de una vivienda deshabitada** en ese municipio, titularidad de AVRA. Tras la admisión a tramite pedimos informe a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y al Ayuntamiento de Campofrío.

La Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, informó que desde 2015 se encontraba solicitando al ayuntamiento propuesta de adjudicación para la citada vivienda, sin embargo, tras haber intentado infructuosamente contactar con dicha corporación municipal, a fecha de la recepción de nuestra petición de informe, no había obtenido respuesta a su solicitud, por lo que puso en conocimiento de la entonces Delegación Territorial de Fomento y Vivienda esta situación, para que por parte de la misma, se instara



al registro municipal de demandantes de vivienda protegida la emisión de la relación de solicitantes, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

Por su parte, desde el Ayuntamiento de Campofrío, se nos trasladaba las dificultades que encontraba para atender tal solicitud. Insistiendo en la **falta de medios personales, económicos, y desconocimiento técnico de la aplicación**. Añadía, que la propia persona titular de la Alcaldía, realizó las oportunas inscripciones de forma manual en el mencionado registro, encontrando el personal registrador sustituto, algunas dificultades y anomalías en las inscripciones, manifestándonos que, desde la Consejería de Fomento de la Junta de Andalucía, se le había propuesto realizar un sorteo debido a las anomalías detectadas en las inscripciones, si bien consideraban desde el ayuntamiento que no se trataba de un procedimiento justo puesto que no se baremaban las necesidades expuestas en las solicitudes.

En virtud de ello, en abril y mayo de 2019, solicitamos un nuevo informe a AVRA a fin de que nos actualizase la situación en la que se encontraba el procedimiento de adjudicación de la vivienda en cuestión. Desde esa agencia pública, se nos participaba que no había novedad alguna, encontrándose en la misma situación.

Tras emitir la oportuna resolución, recibimos informe del Ayuntamiento de Campofrío en el que nos participaba que se habían dado las instrucciones necesarias y estaban trabajando para que dicha baremación se hiciese de manera urgente, y que por parte de la Secretaría Intervención y el único personal auxiliar administrativo de la que disponían en plantilla, se formasen con el apoyo del personal de un municipio cercano que conociese el funcionamiento de la aplicación del registro de demandantes de vivienda protegida, a fin de no encontrar obstáculos técnicos e informáticos, por lo que entendimos a la vista de tal información que se había aceptado nuestra recomendación.

Y finalmente, la **queja 19/4665**, en la que la persona interesada nos exponía la difícil situación en la que se encontraba junto a su hijo menor de edad. Manifestaba que su vida no había sido fácil, y nos relataba varios sucesos. Actualmente, debido a su precaria situación económica, **se vio obligada junto a su hijo a ocupar una vivienda de una entidad bancaria**. Intentando poder estabilizar su vida, solicitó al Ayuntamiento de Espartinas poder acceder a una vivienda de titularidad municipal.

## “Se vio obligada junto a su hijo a ocupar una vivienda de una entidad bancaria”

Intentó inscribirse en el registro municipal de demandantes de vivienda protegida, y a pesar de llevar la solicitud impresa y rellena, personal del citado registro le comunicó la inoperancia del mismo, y no le recogió dicha solicitud.

Ante su desesperación, puesto que se encontraba inmersa en un procedimiento de desahucio de la vivienda que ocupaba, acudió a esta Defensoría como última esperanza.

Admitida a trámite la queja, y solicitado informe al Ayuntamiento de Espartinas, se nos indicó las actuaciones realizadas desde los servicios sociales con la persona interesada, y además se nos informaba sobre la voluntad de la concejalía competente de asistir y ayudar a la misma, a pesar de que los medios con los que contaba el ayuntamiento eran escasos. Se añadía, que en Espartinas desde hacía muchos años no se hacían promociones de viviendas, y menos de viviendas sociales. No obstante, eran conscientes de la gravedad de la situación, por lo que se procedió a reconvertir una estancia municipal en una vivienda para la persona promotora y su hijo, hasta tanto pudiesen acceder a una vivienda de titularidad pública.

Por otro lado, referente a nuestra solicitud de información sobre el **registro municipal de demandantes de vivienda protegida**, se nos participaba que se desconocía la existencia del mismo, al encontrarse **desactualizado y olvidado**, de hecho, afirmaban que ha sido nuestra actuación lo que les había hecho conocedores de su existencia.

A la vista de dicha información, procedimos a formular Resolución en los términos anteriormente citados a esa Corporación Municipal, de la que nos encontramos pendiente de recibir respuesta.

En lo que respecta a las **discrepancias de algunos municipios pequeños sobre la aplicación de la excepción a la adjudicación a través del RMDVP**, a determinados sectores vulnerables de conformidad con el artículo 13 del Reglamento de Vivienda Protegida de Andalucía, destacamos el expediente de queja 19/0908, en la que la persona interesada nos exponía que era titular de familia monoparental con tres menores a su cargo, y unos ingresos de 400€ mensuales en concepto de pensión alimenticia de sus dos hijos mayores.



Debido a sus limitados ingresos, ocupó una vivienda de titularidad municipal de la que se encontraba pendiente de la fijación de la fecha de lanzamiento. Se encontraba inscrita en el registro municipal de demandantes de vivienda protegida desde el año 2017, sin que se le hubiese propuesto como posible adjudicataria de vivienda.

Admitida a trámite la queja, procedimos a solicitar información al Ayuntamiento de Castilblanco de Los Arroyos, a fin de conocer la intervención realizada por los servicios sociales con la referida familia, además de su situación en el RMDVP, y la posibilidad de excepcionar el régimen ordinario a través del citado registro en caso de acreditarse por el personal de trabajo social la situación de exclusión social o en riesgo de estarlo respecto a esta familia.

Recibido el informe de esa corporación municipal, y analizado su contenido, se nos indicaba que había 180 familias inscritas en el registro municipal, y por tanto el ayuntamiento tenía el deber de atender de forma igualitaria a todos los solicitantes de vivienda, de ahí que un trato de favor hacía la familia en aplicación del artículo 13 del Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía, supondría un posible delito por parte de los que ostentan cargo público en ese ayuntamiento.

A la vista de tal información, procedimos al archivo de nuestras actuaciones, no obstante insistimos al ayuntamiento en la importancia de mantener activo el expediente de la interesada en servicios sociales, a fin de que llegado el momento del lanzamiento de la vivienda se le pudiese ofrecer a la misma una alternativa habitacional, y en cuanto a lo que afectaba a la excepcionalidad del procedimiento de adjudicación, le recordábamos que era una posibilidad recogida en un precepto legal, y por tanto, su consideración no sería contraria a Derecho, siempre y cuando se den los presupuestos necesarios para su aplicación.

#### 1.15.2.5. Permutas de viviendas públicas

Durante el año 2019, se ha aumentado respecto a los anteriores años la necesidad de **permutar viviendas públicas adjudicadas**, ya sean de titularidad autonómica o municipal, por motivos de conflictividad 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 e hijas (queja 19/0377, **queja 19/0436**, queja 19/2576, queja 19/2752, queja 19/4474, etcétera).

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; igualmente sucede con aquellas familias en las que ha cambiado la composición de los miembros de la unidad familiar y solicitan una vivienda con mayores dimensiones al producirse un importante hacinamiento en la misma (queja 19/1292, queja 19/4657, queja 19/6661, etc.).

En estos supuestos es necesaria la intervención de la administración implicada, puesto que está en juego la integridad física y psíquica de sus ocupantes, entre los que se encuentran colectivos que son objeto de especial protección como personas mayores o menores de edad.

Para solicitar la permuta de vivienda en el municipio de Sevilla, es necesario que la persona solicitante esté inscrita en el bolsa de permuta creada por la empresa municipal de la vivienda (Emvisesa), y para ello, deberán cumplir una serie de requisitos: ser arrendatarios legales de la vivienda, encontrarse al corriente en los pagos de renta y cuotas a la comunidad, encontrarse inscritos en el Registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de Sevilla, no estar sometidos al protocolo de convivencia o de recuperación de viviendas vacías y acreditar el cumplimiento de alguna de las causas que han de concurrir para autorizar la permuta.

Por su parte, en la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, se dispone, igualmente, de una bolsa para solicitar la permuta de vivienda, regulada en la Orden de 5 de octubre de 2017, por la que se crea la bolsa de oferta de viviendas y se regula el procedimiento para la declaración de permuta protegida de vivienda, coincidiendo en algunos de los requisitos citados en el párrafo anterior,



como por ejemplo, estar al corriente de los recibos del alquiler y las cuotas de comunidad, y ser la persona solicitante la legítima adjudicataria.

Como muestra de la tramitación de quejas sobre estos casos, podemos citar una solicitud de permuta por razones de discapacidad, y otra solicitud de permuta por ser víctima de vandalismo por parte del vecindario.

En la **queja 17/4702**, la persona interesada relataba que su situación seguía siendo la misma. Como antecedentes, hay que mencionar que en el año 2016 se puso en contacto con nuestra Institución exponiéndonos que vivía en un sexto piso de una vivienda municipal, teniendo una hija usuaria de silla de ruedas con un grado de discapacidad del 99%. Solicitaba la permuta o traslado de su vivienda puesto que en su zona se reían de su hija, además de que existía la venta de estupefacientes, pero fundamentalmente por los problemas de acceso del personal de enfermería cada vez que iban a visitar a su hija.

Este expediente de queja se encontraba archivado puesto que de la información facilitada por la administración se desprendía que el asunto se encontraba en vías de solución, ya que el Ayuntamiento de Huelva estaba en coordinación con AVRA para que en el momento que existiese una vivienda adaptada se la ofrecerían a esta unidad familiar.

Transcurrido un año desde entonces, en 2017 volvieron a contactar con nosotros para informarnos que se encontraban a la espera de que se les adjudicase una vivienda adaptada. Así pues, iniciamos nuestras actuaciones con el citado ayuntamiento, a fin de que nos remitiese informe al respecto. No fue hasta marzo de 2019, tras numerosos reiteros, cuando se registró de entrada en esta Defensoría la información requerida mediante la que se nos participaba que en el mes de julio de 2018 se procedió a proponer a la promotora de la queja como adjudicataria de una vivienda de titularidad autonómica adaptada a las necesidades de su familia. En consecuencia, procedimos al archivo de nuestras actuaciones al encontrarse el asunto solucionado.

Por su parte, en la **queja 19/0436**, la persona promotora nos exponía que llevaban años solicitando la permuta o traslado de vivienda, puesto que residía en un barrio marginal de Sevilla, y su familia estaba sufriendo vandalismo por parte de los vecinos, por lo que nos trasladaba su desesperación al verse afectados sus hijos e hijas menores de edad, e incluso nos relataba que tenían que dormir en el salón ya que les tiraban piedras y fuego a las ventanas. Por último, indicaba que, a pesar de haber presentado en Emvisesa varias instancias, no había recibido contestación, ni solución alguna a su grave situación.

Admitida a trámite, procedimos a solicitar informe a Emvisesa que nos participaba que la referida familia tenía abierto expediente en la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda desde febrero de 2019, y que tras el trámite preceptivo le había sido asignada una vivienda en régimen de alquiler, de dos dormitorios, en una de sus promociones, estando pendiente su entrega.

Actualmente, nos encontramos realizando nuevas actuaciones con la citada empresa municipal, tras haber recibido nueva comunicación en la que nos manifiesta que aún no se ha efectuado la entrega de la vivienda en cuestión.

#### 1.15.2.6. La gestión del Parque Público de viviendas

...

Esta problemática se extiende a nivel municipal, sin embargo, el resultado no es tan optimista si lo comparamos con las pretensiones aceptadas por AVRA. En este contexto, las empresas municipales encargadas de gestionar el parque público de sus municipios, son reacias en la mayoría de las ocasiones a ejercer sus obligaciones legales en relación al mantenimiento tanto de los edificios y viviendas, así como de ejercer su responsabilidad ante los impagos de las cuotas de comunidad que, genera a su vez conflictos vecinales, por ello, debemos destacar el buen resultado del protocolo de convivencia de EMVISESA, (quejas 17/1063; 18/1880; **queja 19/0354**; 17/1062; 18/3299; 18/5578; 16/2423).

En la queja 19/3313, actualmente en tramitación, se relataba un supuesto similar al anteriormente mencionado respecto a AVRA. Se nos decía que la mayor parte de las viviendas del edificio en cuestión son propiedad de entidad Promoción y Gestión de Viviendas de Cádiz, S.A. (PROCASA), encontrándose dichas viviendas en régimen de arrendamiento. Se nos manifestaba que las personas arrendatarias no asumían la



obligación del pago de las cuotas de comunidad, por lo que se adeudaba una gran cantidad dineraria por ese concepto.

Añadían que en varias ocasiones habían trasladado esta circunstancia a la mencionada entidad, sin que se hubiese tomado alguna medida para solventar el problema. Además, en su última comunicación, la persona solicitante nos exponía que se añadían a esta problemática, los impagos generados a la empresa de ascensores, y la imposibilidad de asumir los arreglos necesarios para garantizar agua caliente en sus viviendas, todo ello generado por los impagos de dichas cuotas, tanto por las personas residente a título legal como por las ocupantes sin título.

En la queja 18/5578, se nos trasladaba que desde la entrega de las llaves de la vivienda a la persona adjudicataria, ésta había reclamado en varias ocasiones a EMVISESA varios desperfectos, sin embargo, no se habían atendido sus peticiones. Finalmente, se procedió al archivo del expediente tras la recepción de informe de esta empresa municipal, participándonos el arreglo de las deficiencias reclamadas.

#### 1.15.2.7. Otras Cuestiones en materia de vivienda

...

En la **queja 19/2904**, la persona solicitante nos exponía que en el mes de marzo de 2019 firmó el documento de reserva de una vivienda. Nos informaba que desde la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (EMVISESA), se le comunicó que podría habitar dicho inmueble en el plazo de un mes a contar desde la fecha de la firma del documento (21 de marzo de 2019). Nos manifestaba la urgencia de trasladarse a la vivienda puesto que seguía sufriendo, tanto ella como su hija, acoso por parte del vecindario, lo que perjudicaba gravemente su salud.

De este modo, nos dirigimos a la citada empresa municipal quien, mediante informe, nos trasladaba, entre otras cuestiones, que se le entregaría la posesión de la vivienda cuando se efectuase la recuperación de la misma, extremo éste que se le había comunicado a la persona reclamante en varias ocasiones. No obstante, se nos manifestaba que tras la recuperación de la vivienda, se había puesto de manifiesto por parte del personal técnico la necesidad de realizar algunas obras de adecuación, comunicándonos que, finalmente, la persona adjudicataria se había instalado en la vivienda el día 10 de julio de 2019.

Por último, en la queja 18/1808, la persona solicitante nos trasladaba que, con fecha 25 de marzo y 19 de octubre de 2017, presentó instancias en el Ayuntamiento de Huelva, sin que a la fecha de presentación de la queja en esta Defensoría, hubiese recibido respuesta en sentido alguno.

Admitida a trámite, solicitábamos del ayuntamiento una respuesta expresa a las citadas instancias. No obstante, a pesar de nuestras numerosas gestiones, seguíamos sin recibir respuesta, por ello procedimos a formular Resolución en los siguientes términos:

"[...]"

A la vista de ello, debemos trasladarle las siguientes **CONSIDERACIONES**:

**Primera.** - El silencio de ese organismo supone un incumplimiento del deber legal de colaborar con esta Institución en sus investigaciones e inspecciones.

**Segunda.** - El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera sea su forma de iniciación. Debe añadirse que el apartado 6 del artículo antes citado establece que el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

**Tercera.** - Como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, el Estatuto de Autonomía (artículo 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.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formula la siguiente

#### **RESOLUCIÓN:**

**Recordatorio** del deber legal de colaboración contenido en el artículo 19.1 de la Ley reguladora de esta Institución, ya citada, por el que los poderes públicos de la Comunidad Autónoma está obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones.

**Recordatorio** del deber legal de observar el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.

**Recomendación** para que, informando a esta Institución, se emita una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que formuló el interesado señalando, en su caso, las razones por las que no se haya estimado procedente acceder a ello o no haya sido posible."

En este sentido, en noviembre de 2019 (ocho meses después del inicio de nuestras actuaciones), recibimos respuesta de esa administración local en la que se nos participaba que, tras las visitas realizadas por profesionales técnicos el pasado mes de octubre de 2019, se encontraba evaluando las posibles deficiencias en la vivienda, así como la competencia para su posterior resolución.

A la vista de la respuesta de la administración, esta Defensoría entendía que, en términos generales, se había aceptado la Recomendación formulada, al poner fin a la situación de falta de respuesta a sus escritos que motivó nuestra intervención. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### **1.15.3. Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas**

#### **1.15.3.3. Resoluciones no aceptadas**

- **Queja 15/1094:** dirigida a la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (Emvisesa), relativa a deficiencias constructivas de Emvisesa en Los Bermejales.

- Queja 17/4853: dirigida al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, relativa a silencio ante reclamación.

## **2. Área de mediación**

### **2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación**

#### **2.2.1. Análisis cuantitativo**

##### **2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación**

...

Resulta también destacable el casi 43% de quejas mediadas, referidas en su mayoría a problemas ciudadanos con la Administración local, sobre urbanismo, servicios a urbanizaciones en entornos rurales, próximos a los núcleos urbanos de los municipios de los cuales dependen. Se aprecia un **ascenso significativo en las quejas mediadas relativas a temas de contaminación acústica y problemáticas de ruido** (24%) con uno alto índice de resultados con acuerdos. Estos acuerdos han incorporado en algunos casos medidas y compromisos concretos (citamos, a título ilustrativo, los referidos a las atracciones de feria en la queja 19/4480).

...



## 2.2.2. Análisis cualitativo

...

g) Se ha detectado a lo largo del ejercicio que se ha ganado en la **efectividad para la resolución de quejas relacionadas con problemas de contaminación acústica en múltiples municipios andaluces**. Distinta problemática relacionada con la materia, que abarca desde problemas de descanso de los vecinos por el alto nivel de decibelios emanado de las atracciones y casetas de los recintos feriales, ubicados en el centro urbano o en el entorno próximo a viviendas, hasta las molestias ocasionadas por los parques caninos en algunas localidades, o los ruidos originados por veladores de bares en calles céntricas.

En este tipo de quejas, las soluciones que las partes han diseñado, desde el abordaje de la mediación han resultado muy variadas y creativas, adaptativas a cada necesidad concreta y superando la habitual tendencia de todos a buscar un responsable acorde con la normativa de aplicación. Así, entre las medidas propuestas respecto a las atracciones de ferias, se han formulado compromisos dirigidos a homogeneizar los criterios de reproducción de la música y a poner una hora de finalización, con independencia de la continuidad de la atracción (queja 19/3463).

Por ello, resultan destacables los esfuerzos realizados por ciudadanía y administraciones en su mutua comprensión de intereses y en el logro de soluciones que, por lo demás, prevendrán futuros conflictos de otra forma tendrían muchas posibilidades de reproducirse.

...

## 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 3.3. Análisis cualitativo de las quejas

#### 3.3.1. Personas en situación de pobreza y exclusión social

**“La justicia nunca se recibe sin más; hay que exigirla.”**. Philip Randolph.

Según el **Informe sobre el estado de la pobreza en Andalucía 2019**, el 38,2% de la población de Andalucía está en riesgo de pobreza y/o exclusión social: de un total de 8.384.408 de habitantes, algo más de 3,2 millones de residentes en Andalucía estarían en riesgo de exclusión social y casi 2,7 millones de personas se encontrarían en riesgo de pobreza.

Esta situación la podemos ver reflejada en el día a día de las demandas que nos hacen llegar los ciudadanos: Así, una familia nos contaba su situación: *«Somos una familia casada, con seis hijos menores. Vivimos en un piso de alquiler y debemos más de 3.000 euros. Estamos en desempleo y nuestros únicos ingresos son la prestación de desempleo de mi esposo de 430 euros. Mi marido lleva más de tres años en la bolsa de empleo municipal. Yo salí de prisión preventiva el pasado mes de junio. Tenemos la luz y el agua enganchados y desde los servicios sociales lo único que nos dan son vales de alimentos cada tres meses. Mis hijos mayores, de 17 y 18 años, ni estudian ni trabajan, y el único camino que les va a quedar es delinquir o vivir del trapicheo de la droga. No queremos limosnas, queremos que nos den un empleo para poder vivir y que no nos echen de la vivienda»*.

Ante la situación de crisis, falta de empleo, exclusión social, etcétera, una de las herramientas de protección social contra la pobreza y la exclusión social es el sistema autonómico de rentas mínimas.

En este año **1.765 andaluces y andaluzas se han dirigido a nosotros por consultas relacionadas con las prestaciones de la Renta Mínima de Inserción Social**. Dichas peticiones de información vienen motivadas fundamentalmente por las **demoras en el reconocimiento de dichas prestaciones, falta de información y problemas de gestión**.

Desde una localidad malagueña, una persona nos contaba su situación de parado de larga duración y sin ningún ingreso económico: *«Tengo 46 años, soy ingeniero de caminos y llevo muchos años desempleado. Hace tres meses terminé de percibir la prestación para mayores de 45 años del Servicio Público de empleo estatal. He solicitado la renta mínima hace dos, no percibo ningún ingreso económico y vivo de la ayuda de mis amigos. Me dicen que la prestación va a tardar más de ocho meses. Estoy desesperado. He pedido*



*cita en los servicios sociales y me la han dado para dentro de dos meses. No sé como voy a sobrevivir hasta entonces».*

Desde la OIAC, le informamos de nuestras competencias y le recomendamos la presentación de una queja para poder intervenir ante la Delegación Territorial de Málaga. El pasado mes de enero de 2020 desde la propia Viceconsejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación nos contestan a la petición: «No obstante, y debido a la gran cantidad de solicitudes, el citado expediente está pendiente de estudio, dado que son revisados según el orden de prelación establecido».

La desesperación, el hartazgo y la rabia de los ciudadanos que se encuentran en esta grave situación económica es enorme, ya **que después de siete meses de presentada la solicitud y cinco meses de tener que haber resuelto el expediente, ni siquiera había empezado a estudiarse**.

Desde las redes sociales se nos reclama una actuación contundente para la resolución de este grave problema:

*«Llevo esperando resolución de Renta Mínima en Sevilla solicitada en diciembre 2018. He presentado reclamaciones tanto en la consejería como al Defensor del Pueblo y ninguno me resuelve nada, solo me contestan confirmándome lo que ya sé. Que está en trámite. Acabo de llamar a la delegación de Sevilla y me dicen que van por mayo. Me parece indecente e impresentable. Además, llamé sobre febrero y me dijeron que iban por abril, o sea ¿que en cinco meses solo han adelantado un mes? Esto es de vergüenza. ¿Qué hacemos los ciudadanos ante esta mala gestión? Me siento indefensa e impotente».*

En septiembre otro ciudadano nos decía: «Que dimitan los políticos. ¿Dónde está nuestro dinero, en qué se lo han gastado? Usted Defensor del Pueblo Andaluz tiene que exigir una investigación para que se aclare esto e instar a que se efectúen ya los pagos de manera inmediata y que se cumpla la ley en Andalucía»

El **Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía**, parece consciente de esta situación, y por ello establece un **plazo de resolución de dos meses... para resolver la solicitud** (Art. 32). En casos de urgencia o emergencia social, el plazo será de cinco días (Art. 42).

Esto es lo que marca la Ley, pero la situación real es bien otra como lo demuestran los testimonios que recogemos de las personas que acuden a nosotros y lo que nos transmiten los profesionales de los Servicios Sociales. En palabras de una profesional de los servicios sociales comunitarios que atendimos en las visitas a las comarcas, «*el funcionamiento de la RMISA es terrible, con una gran repercusión en los usuarios. Tarda más de un año y no hay itinerarios laborales a continuación*».

Igualmente, creemos que es urgente como ya manifestamos el año pasado la necesidad de mejorar en los Centros de Servicios Sociales y Delegaciones Territoriales **los canales de comunicación y orientación de los ciudadanos para informarse del estado de sus expedientes y de los requisitos de acceso a los mismos**.

**Los Servicios Sociales se encuentran colapsados** para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitándolas ante la falta de ingresos y la necesidad de abonar los gastos de luz, agua y alimentación para sus hijos.

La ciudadanía se queja y nos traslada la falta de personal y el retraso en ser atendidos y en obtener cita de los profesionales. Un ciudadano nos transmite a primeros de año el mal funcionamiento de los servicios sociales gestionados por un Ayuntamiento: solicitó el 9 de enero de 2019 una cita para su madre y se la dieron para el 20 mayo. Pone de manifiesto que durante octubre de 2018, estos trabajadores estuvieron en huelga y ellos mismos manifestaron que había más de 3.000 citas en espera, con unos 700 días de demora. Se queja de este colapso.

Son muchas las personas que nos trasladan el mismo problema, se sienten defraudados por la atención prestada por las Administraciones Públicas, siendo sujeto y espectador de cómo la mayoría de la sociedad se empobrece y precariza a la vez que es abandonada en las prestaciones de dependencia, sanidad, educación, Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía y servicios sociales municipales, entre otros.

Los propios trabajadores y trabajadoras en las reuniones que mantenemos con ellos al visitar las comarcas nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones:



- Insuficiencia estructural del personal: al no haber ido acompañado el incremento de funciones de los Servicios Sociales, como puerta de entrada a todas las prestaciones y recursos de este ámbito, con un incremento de la plantilla acorde a tal aumento.

- Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.

- Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.

- Se quejan de la carga de tareas que les impide hacer un trabajo de prevención, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.

- Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.

El Defensor, en las reuniones que mantenemos con los Servicios Sociales, resalta la **importancia de estos como primer punto de encuentro con los ciudadanos y la necesidad de mejora y adecuación a la realidad actual.**

### 3.3.8. Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

...

El **arraigo social** es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en España, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social. Este arraigo podrá acreditarse por un **informe emitido por el Ayuntamiento** del domicilio habitual del solicitante. Este certificado se debería emitir en el plazo de 30 días desde la fecha de la solicitud.

**"El arraigo social es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España"**

...

### 3.4. Desplazamiento de la Oficina por todo el territorio andaluz

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz constatamos la necesidad de muchas personas, entidades y asociaciones de ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante. Esta atención presencial no está al alcance de todos, ya que nuestra sede se encuentra en Sevilla y no todo el mundo puede desplazarse hacia allí para poder exponer sus problemas de manera directa.

La facilidad para acceder a la institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.), convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

En nuestras visitas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. **En algunas localidades hemos superado en un día el número de personas de ese municipio que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución.**

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relaciona.



Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Durante el año 2019 hemos continuado las visitas de la OIAC a diversas comarcas y localidades de la comunidad autónoma.

### **1.- Visita a la Comarca de la Campiña de Morón y Marchena ( 27/03/2019)**

En dichas visitas, hemos mantenido reuniones con colectivos sociales y asociaciones vecinales:

**La Asamblea Moronera Alternativa** nos traslada las deficiencias en la atención sanitaria en Morón. Falta un servicio de urgencia de pediatría; reponer la tercera ambulancia de urgencias; mejorar la atención sanitaria en centro de especialidades y se quejan de la falta de contestación del Servicio Andaluz de Salud (SAS) a una petición de información.

Nos reunimos también con **Salvemos Esparteros** es una plataforma ciudadana de la Sierra de Morón. Están en contra de la modificación de la norma urbanística que permite instalar una cantera en esta Sierra.

**La Asociación La Semilla**, desarrolla su labor en el ámbito de las drogodependencias y nos trasladaron también varios problemas: mala situación higiénico-sanitaria del centro penitenciario de Botafuegos; falta de plazas en las comunidades terapéuticas; disminución de las ayudas económicas a las asociaciones.

**La Asociación de Familiares de Enfermos Alzheimer** compartieron con nosotros sus objetivos y en qué consiste la labor que realizan, que nos pareció muy interesante.

**La Asociación de Diabéticos de Morón y su Comarca** nos trasladaron diferentes cuestiones: Problemas en la atención a las personas menores diabéticas en los centros educativos y falta de monitores que acompañen a los alumnos en actividades extraescolares.

**La Asociación de Vecinos** nos solicita ayuda para tratar con el Ayuntamiento mejoras en su barrio, ya que se han dirigido al él sin que se les ofrezca respuesta: Reponer papeleras, pintar las plazas de aparcamiento, adecentar los elementos urbanísticos, etc.

Con respecto a las atenciones ciudadanas particulares orientamos sobre los servicios de la Oficina de Información al Consumidor, problemas derivados de la ayuda al alquiler, discrepancias con la valoración de méritos ante el Servicio Público de Empleo, falta de contestación a la solicitud de una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida por parte del Ayuntamiento, denegación de anulación de matrícula de la Universidad de Sevilla solicitada por motivos laborales, etc.

### **2.-Visita a la Comarca de la cuenca minera en Huelva. (15 Mayo de 2019)**

Reuniones con Asociaciones y Colectivos.

- Agrupación Adelante Andalucía: Nos trasladaron diferentes problemas de la comarca: Falta de inversión en formación y empleo; necesidad de plazas públicas en residencias; falta de inversión en vivienda pública;; mal funcionamiento del registro de demandantes de vivienda protegida, etc.

- Ecologistas en Acción: Falta de proyecto de restauración y de prevención desde los incendios ocurridos en la zona en el año 2017. Necesidad de reorganización de las masas forestales; invasión de motocicletas y quads en la ribera de Berrocal y en la vía verde de Riotinto; falta de depuradoras de aguas en la zona; falta de actividad en la comisión de seguimiento del vertedero de Nerva.

- También recibimos al Alcalde y la concejala de servicios sociales y sanidad de Berrocal, que nos expusieron entre otros asuntos: la problemática sanitaria del municipio, debido al envejecimiento de la población, con un consultorio con un médico y un ATS en jornada de 8 a 15 horas quedando el punto más cercano de urgencias a más de 40 minutos de distancia en ambulancia. También nos traslada la falta de alternativas para la economía al ser zona protegida y no permitirse cambiar los cultivos.

- Otros colectivos de ciudadanos nos trasladan la problemática de su barrio, falta de policías locales, falta de inversión en algunas barriadas, etc.

**En la atención a particulares**, atendimos diversas cuestiones: falta de contestación de un Ayuntamiento ante la reclamación de un ciudadano; problemas con la reparación llevada a cabo por la empresa suministradora de electricidad de la comarca; ruidos en un local comercial que existe bajo su piso; falta



de canalización de los cables de telefonía de su fachada; falta de cardiólogos con jornada completa en el Hospital de Riotinto; deficiencias en la atención a los enfermos, etc. .

### **3.- Visita a la Comarca de la Serranía de Ronda y Casares. (3, 4 y 5 de Julio)**

Reuniones con Asociaciones:

1.- Plataforma salud pública y en defensa de las pensiones de la comarca de Ronda. Se trata de una plataforma creada en el año 1998 por profesionales, usuarios y sindicatos ante el deterioro y las graves deficiencias del viejo hospital comarcal de la Serranía.

2.- Asociación ayuda a la Drogadicción.- Nos traslada un caso de una familia con un hijo enfermo que no puede ser atendido por la familia, estaban muy preocupados pues era una persona que podía ser muy violenta y tienen miedo que agreda a alguien.

3.- Asociación de Madres y tutores de personas con TEA-TGD.

4.- Proyecto Engloba, trabaja con menores inmigrantes no acompañados en Cortes de la Frontera. Nos trasladan problemas para conseguir las autorizaciones de trabajo cuando los niños llegan a la mayoría de edad.

5.- Asociación Montaña y Desarrollo de la Serranía de Ronda. Trabajan con menores, personas con discapacidad y personas mayores.

6.- Mujeres Crecina de Villaragur. Asociación dedicada a promover los derechos de la mujer.

7.- Ecologistas en Acción. Nos trasladan sus preocupaciones sobre la conservación del territorio.

8.- Plataforma Sierra Bermeja Parque Natural, que solicitan nuestra mediación para que se reconozca como parque nacional a Sierra Bermeja.

Con respecto a las atenciones a particulares, mencionaremos la preocupación por temas urbanísticos: los vecinos de una urbanización nos plantean la falta de equipamiento y mantenimiento, los problemas de depuración de agua residuales. Una vecina nos informa de problemas de acceso a su vivienda como consecuencia de las riadas producidas el invierno pasado. Temas medioambientales, responsabilidad patrimonial por caída en vía pública, temas de dependencia, seguridad social y retrasos en las listas de espera.

### **4.- Visita a la Comarca de Guadajoz-Campiña Este de Córdoba (27 de noviembre de 2019)**

Reuniones con Asociaciones:

1.- La asociación Adegua para el desarrollo local de la comarca nos informa de las dificultades para el cobro de subvenciones. Apunta la paralización desde hace 18 meses de un montante de 408 millones de euros procedentes de fondos europeos que imposibilita que se destinen a programas de empleo que mejorarían los altos índices de paro de la zona.

2.- Adibae es una asociación para el desarrollo integral de las personas, para tratar las alteraciones del desarrollo mediante programas de intervención conjunta con padres y educadores. Nos denuncia que el convenio firmado con el Ayuntamiento de Baena recoge una ratio de 33 alumnos máximo, pero la demanda está siendo superior. Solicitan más ayudas con el fin de prestar una adecuada atención a todos los niños.

3.-La Asociación de Minusválidos Baenenses Reunidos (Ambar) relata las dificultades para obtener un 33% de grado de discapacidad pese al estado de salud de estas personas.

4.- Asociación de enfermos mentales de Castro del Río (Aspemac) nos informan de una queja general: Mala atención en el Hospital Provincial de Córdoba.

5.- Voluntarias locales de la Asociación Española contra el Cáncer trasladan la necesidad de que el Gobierno invierta más presupuesto en investigación.

6.- El gerente de la Mancomunidad de municipios Guadajoz-Campiña Este de Córdoba. Explica que la orden de Andalucía Orienta les ha perjudicado al priorizar a las entidades multiprovinciales. Añade el riesgo de la despoblación de la comarca por falta de iniciativa empresarial y por el mal estado de la carretera N432, "que irá a peor". lo que produce el abandono de esta comarca por falta de comunicaciones.

7.- La Asociación de Familiares de enfermos de Alzheimer de Castro del Río tiene un centro de estimulación física, cognitiva y social, pero superan el número de usuarios que pueden atender. Solicitan que haya



informes de neurólogos que confirmen el estado del paciente. Asimismo, reclaman sin esperanzas mayor celeridad en la gestión de las ayudas de la dependencia y menos trabas a la hora de solicitar subvenciones por parte del tejido asociativo.

8.- La Asociación Baena Solidaria informa de las actuaciones que realiza con colectivos de inmigrantes y menores inmigrantes ex tutelados.

Hemos recibido también visitas de ciudadanos particulares que nos trasladan diversos problemas entre los que destacamos: Riesgo de desahucio de una persona con hijo menor que había ocupado una vivienda propiedad pública; unos vecinos de la pedanía de Llanos del Espinar nos denuncian los cortes de luz continuos que sufren ; limpiadoras de los colegios públicos nos trasladan la falta de pago de la empresa que ha ganado el concurso de limpieza a la Delegación Territorial de Educación; falta de respuesta del Ayuntamiento ante el conflicto de un vecino por ruidos , etc.

En general estas reuniones nos permiten intercambiar experiencias y obtener información que ayude a mejorar nuestros procesos de información ciudadana, detectar los problemas y la vulneración de derechos, difundir nuestra labor y servir de cauce para que desde la sociedad civil organizada nos planteen sus propuestas y consultas.

En estas reuniones también hemos prestado mucha **atención a los Servicios Sociales Comunitarios**:

La mayoría de estos profesionales coinciden en una serie de problemas comunes, presentes en casi todos los municipios

#### 1. Deficiencias del Servicio:

1º. Durante el curso de la reunión, los profesionales asistentes pusieron de relieve carencias en el desempeño de su función: Insuficiencia estructural de personal, al no haber ido acompañado el incremento de funciones que se residen en los SSCC, con un incremento de la plantilla acorde a tal aumento. Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.

2º. Comunicación SSCC-Junta de Andalucía: los profesionales destacaron la inexistencia de vías adecuadas y reales de información con los servicios de la Junta de Andalucía competentes en determinadas prestaciones y recursos, de manera que ello les imposibilita ofrecer una adecuada orientación e información a la ciudadanía y, en ocasiones, les impide iniciar o impulsar alguna solicitud de la que pudiera beneficiarse la persona afectada.

#### 2. Prestaciones y recursos de servicios sociales:

1º. Renta Mínima de Inserción: Se destacó que la tardanza en resolver un expediente no es inferior a un año cuando el procedimiento es el ordinario. La demora aludida se traduce, a su vez, en que el derecho se reduce a una mera prestación que se abona de una sola vez y que lleva a la renovación simultánea de la renta, sin opción a plan de inclusión sociolaboral.

2º. Dependencia: Respecto al Sistema de la Dependencia nos ofrecen una visión similar, aduciendo por lo que atañe a la propuesta de PIA que a los SSCC compete, que la tardanza que les afecta está determinada por el desequilibrio entre número de solicitudes y personal del servicio. La tardanza en la valoración la situación de dependencia se sitúa en 9 meses.

Aprobación del recurso propuesto en el PIA: plazo variable en función del tipo de recurso propuesto: para el SAD suele ser 1 año; y para el SAR un año y dos meses desde la validación, destacando en este sentido que la referida validación se efectúa desde la Junta en un tiempo que excede de los 4 meses.

Falta de residencias para atender a las personas mayores. Insuficiencia de plazas residenciales destinadas a perfiles específicos de discapacidad y ejemplifican con una persona interesada afectada por autismo cuyo nombre citan.

3º. Discapacidad: Denuncian que el EVO tarda más de un año en citar a la persona solicitante a efectos de valoración. A lo que hay que sumar el tiempo posterior hasta recibir la resolución.

4º. Otras cuestiones:

Nos denuncian los retrasos en los pagos de las Ayudas al Alquiler.



También aluden, en lo que atañe a adicciones, al programa destinado a este fin (Ciudades ante las Drogas), que convoca subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, objetando que no es posible conocer de antemano su financiación ni la fecha en que saldrá y que al no abonarse por transferencia directa impide planificar actuaciones.

#### Reuniones con los Alcaldes.

En estas visitas también se intenta realizar **reuniones con los representantes políticos** para mantener un contacto más personal entre los Alcaldes y el Defensor del Pueblo andaluz y que nos puedan hacer llegar todos aquellos asuntos que consideren de interés.

Así en la visita a la Comarca de Ronda, el Defensor tuvo la posibilidad de realizar un encuentro con los alcaldes o representantes municipales de Ronda, Cortes de la Frontera, Benalauría, Cartajima, Genalguacil, Casares, Gaucín, Jimera de Líbar, Igualeja y Júzcar.

Se trataron, entre otros, los siguientes temas de interés:

**La Andalucía vaciada:** En esta comarca existe una gran dispersión. "Somos un pueblo de 8.000 habitantes repartidos en 23 municipios", dicen. Las comunicaciones son "penosas", relatan, lo que dificulta la atención sanitaria y el desarrollo económico y social. Se quejan además de que los presupuestos primen la población y no tengan en cuenta el territorio. "La Administración tiene que invertir o los pueblos se quedan vacíos", solicitan. El Defensor del Pueblo expone el interés de la Institución en acometer en Andalucía un estudio sobre la despoblación y adelanta que se presentará un informe sobre las personas mayores de 65 años que viven solas.

**Sanidad:** Se quejan de que no existe un equipo médico de urgencias desde las 15:00 a las 9:00 de la mañana siguiente. Lo denuncia el alcalde de Jimera de Líbar y se suman otros alcaldes. Denuncian que son el único punto de Andalucía donde no existe un punto de urgencias específico. Proponen equipo de urgencias las 24 horas. El alcalde de Casares, que asiste a la reunión, expresa que su Ayuntamiento presupuesta 300.000 euros al año para tener un equipo médico de urgencia las 24 horas, encontrándose a media hora de Estepona, por la ausencia de un punto específico en la localidad.

También en el área de sanidad, el alcalde de Jimera de Líbar relata la situación creada en el municipio por la convivencia con un enfermo mental cuando entra en crisis y la impotencia como alcalde ante el médico, la Guardia Civil o el juez, que no pueden impedir estas conductas incívicas. El Defensor del Pueblo andaluz se compromete a estudiar la petición de un protocolo que coordine qué hacer en estos casos cuando una persona en estas condiciones altera la convivencia de un pueblo.

**Comunicaciones:** Los alcaldes de esta comarca denuncian la situación creada por ADIF en la conexión ferroviaria. En primer lugar, aseguran que los vagones de la línea Algeciras Bobadilla son los que se rechazaron en Extremadura y que se han producido dos incendios en este enclave natural. Con las riadas del pasado otoño, estuvieron nueve meses y medio sin conexión ferroviaria. En segundo lugar, se quejan de que sólo existe una línea por la mañana y solicitan al menos una más por la tarde. "Queremos que venga la gente a los pueblos, porque las carreteras son como son", expresan.

Habla también de que no se ha transferido el dinero de las ayudas por las inundaciones del Gobierno central a las diputaciones y, además, propone descentralizar, con oficinas comarcales y técnicos locales para frenar la despoblación. "Que los recursos no se pongan todos en las ciudades, sino en los pueblos, y sean los jóvenes los que tengan que alquilar casas aquí y no al revés", señala.

**Medio Ambiente y Desarrollo:** El alcalde de Genalguacil también habla de que la propuesta de convertir en parque nacional a la Sierra de las Nieves excluye a Sierra Bermeja, cuando ocupa un 40% de este parque. Solicita un reconocimiento nominativo.

Sobre desarrollo local, el alcalde de Cortes de la Frontera habla también de que no se puede acceder a la convocatoria de escuelas taller porque no han previsto ninguna para estos municipios.

**Exclusión financiera:** Son compartidas por la mayoría de los alcaldes las consecuencias por el cierre de las oficinas bancarias y la designación de agentes comerciales que pasan por sus municipios, una medida insuficiente sobre todo para las personas mayores. Se narra que la alcaldesa de Alpandeire traslada en su



propio coche a los vecinos que tienen necesidad de una operación bancaria. Comparten la propuesta del Defensor del Pueblo de formar a algún vecino que se encargue de esta tarea.

## 4. Quejas no admitidas y sus causas

### 4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

...

– **No irregularidad:** En este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de los ciudadanos como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas rechazadas en 2019 lo ha sido por este motivo (699 quejas), con especial incidencia en materia de Empleo Público (141 quejas); Educación (94 quejas) y Dependencia y Servicios Sociales (53 quejas).

Entre los casos en que ha tenido que apreciarse esta causa de inadmisión encontramos la queja 19/4338 del área de Empleo Público, en la que el promotor manifestaba su disconformidad con una convocatoria de plazas de policía local por reservarse cierto porcentaje de ellas a mujeres, cuando la reserva responde precisamente a la normativa que trata de garantizar la igualdad en las condiciones de acceso a las funciones y cargos públicos.

...



## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 02. A debate

#### Barreras a personas con discapacidad

##### Movilidad, accesibilidad, urbanismo y vivienda

La existencia de barreras en materia de tráfico, transporte, urbanismo, arquitectura y vivienda, impiden, o limitan el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad.

Como cada año, las quejas relacionadas con los problemas para conseguir la plena accesibilidad universal de las personas con discapacidad en estas materias han seguido siendo una constante.

Así, este año hemos tramitado quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, o el uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas.

Especial mención hemos de hacer sobre una controversia que se ha planteado en una ciudad pero que plantea una cuestión de índole general, y es la relativa a la **posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas**, concluyéndose que hay razones de seguridad que lo desaconsejan, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

**“La posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas”**

Por otra parte, la problemática del acceso de las personas con discapacidad a los **transportes públicos** da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la **carencia de vehículos adaptados** o **disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos**, cuando no derivadas del deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de las sillas de ruedas.

En relación con esta cuestión, en 2019 hemos incoado de oficio varias quejas como la relativa a la existencia de problemas para que las personas con discapacidad puedan disponer de taxis adaptados en la ciudad de Cádiz; la escasa frecuencia y capacidad del transporte público en autobús en la barriada Río San Pedro de Puerto Real o por los problemas para la utilización de los transportes públicos de Almería por las personas con movilidad reducida.

Por su singularidad, citamos una queja tramitada a instancia de una organización de consumidores sobre la carencia de personal especializado expendedor de carburante en las estaciones de servicio para los vehículos de personas conductoras con movilidad reducida, considerándolo como una infracción a la nueva Ley andaluza de personas con discapacidad.

En cuanto a la **accesibilidad**, nos llegan los problemas que se derivan de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas que dan lugar a que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, planteen la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal.

#### Fenómenos migratorios

##### En busca de una perspectiva más ambiciosa

*Si bien es cierto que las principales competencias de extranjería recaen en el Estado, también lo es que el **fenómeno migratorio** es una realidad compleja, en la que se deben abarcar aspectos jurídicos, acceso a los sistemas de protección social, educación o asistencia sanitaria, etc, en los que sí tiene competencia la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

En 2019, unos 19.000 inmigrantes llegaron a Andalucía de forma irregular, en busca de un futuro mejor o huyendo de todo tipo de persecuciones, políticas, religiosas, por su orientación sexual, etcétera. La



situación de extrema vulnerabilidad de estas personas, requiere una acogida integral y coordinada, en la que todas las Administraciones implicadas faciliten la atención que precisa este colectivo.

Y es que Andalucía, por su ubicación geográfica como frontera Sur de Europa, tiene que afrontar cada año esta realidad y desarrollar programas de acogida en los que, con el compromiso de todos los agentes implicados, se atiende a los inmigrantes que llegan a nuestras costas, velando por el cumplimiento de sus derechos.

La solidaridad del pueblo andaluz con estos hombres y mujeres ha quedado patente tanto en las muestras de apoyo de sus vecinos, como en la de sus Ayuntamientos, que especialmente los situados en la costa, facilitan recursos para auxiliar a quienes llegan a sus playas, tras duras travesías.

Como Defensor del Pueblo Andaluz durante 2019 hemos visitado varios municipios que, bien por su ubicación como puerto, bien por su tejido económico, han acumulado mucha experiencia en la atención de esta población.

La problemática ha sido heterogénea y compleja, destacando este año las **dificultades de las personas extranjeras para regularizar su situación administrativa**.

Las personas de origen extranjero que se encuentran en Andalucía en situación irregular tienen distintas vías para acceder a su residencia legal.

Una de las más habituales es la del arraigo social, autorización de residencia por circunstancias excepcionales, a la que pueden acceder quienes acrediten los requisitos establecidos en la normativa de aplicación: Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social (art. 31.3) y en su Reglamento, aprobado por Real Decreto 557/2011, de 20 de abril (artículos del 62 al 66 y del 123 al 130).

Para poder formalizar el **expediente de arraigo social**, el solicitante tiene que acreditar, entre otros requisitos: la permanencia en España durante los tres últimos años, carecer de antecedentes penales, tener vínculos familiares con otros extranjeros residentes o con españoles (cónyuge o pareja de hecho registrada, ascendientes o descendientes en primer grado y línea directa), o bien presentar un informe de inserción social, que deberá ser emitido, por la Comunidad Autónoma o por Ayuntamiento autorizado, en cuyo territorio tenga su domicilio habitual.

Precisamente las dificultades para la consecución de este informe, han motivado diversos expedientes de queja en 2019 y unas Recomendaciones como Defensor dirigidas a un ayuntamiento almeriense en la que recordábamos con respecto a la elaboración de los informes de inserción, que *"No se recoge por tanto en la legislación aplicable ni en las instrucciones elaboradas al efecto, indicación alguna sobre la exigencia de una carencia específica de permanencia en el municipio para la elaboración del informe de inserción social, exigiéndose únicamente que éste sea elaborado por el Ayuntamiento el que la persona solicitante tenga su domicilio habitual, que será en el que esté empadronado"*; lo que nos llevó a formular la siguiente recomendación:

*"1ª.- Que por parte de esa Alcaldía, se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido, tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente"*.

Por lo que respecta a la tramitación de las altas y bajas en el Padrón municipal de los que ya no son residentes, esta Defensoría argumentó que el artículo 2.3 de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, dispone que el objetivo del padrón es dejar constancia del domicilio donde residen las personas, por lo que los ayuntamientos tienen la potestad de aceptar otros documentos que no sean el título que legitime la ocupación de la vivienda. Recogiendo el mencionado artículo, además de lo aludido por ese ayuntamiento que *"Asimismo, el gestor municipal podrá comprobar por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio etc) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón"*; en base a lo que se dictó la segunda resolución:



2ª.- Que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, se compruebe por los medios indicados en la misma que los interesados residen en el municipio y tramiten su empadronamiento”.

Estas dificultades para causar alta en el padrón de habitantes, que se ha manifestado en esta queja, no solo limita el acceso de los perjudicados a numerosos servicios y prestaciones, sino que dificulta la acreditación de la permanencia en España, requerida para poder acogerse a la figura del arraigo social.

## Servicios sociales

### La labor y los retos de los Servicios Sociales comunitarios

Hace nada menos que tres años que entró en vigor la Ley de Servicios Sociales de Andalucía 29/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, el 18 de enero de 2017 y **poco o nada ha cambiado en la estructura de los Servicios Sociales Comunitarios.**

La mentada Ley describe a los Servicios Sociales como el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social, en los términos recogidos en las leyes, delimitando como su finalidad, la de la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Es decir, tal y como reseña su Preámbulo, los Servicios Sociales son un elemento esencial del estado del bienestar, dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de las personas en la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad.

Tan importante labor, obvio es decirlo, precisa de una estructura robusta en la conformación de los Servicios Sociales, en la que los profesionales al servicio de los mismos alcancen una dotación capaz de responder a la ambiciosa definición legal de su función y, por ende, con suficiencia para dar virtualidad al Estado Social que es España por consagración constitucional (artículo 1.1 CE).

Sin embargo, **los profesionales que conforman los Servicios Sociales Comunitarios del ámbito local andaluz, integrado por un total de 778 municipios, no son suficientes para absorber las potenciales demandas de una Comunidad Autónoma** cuya población asciende a 8 414 240 personas, conforme a los últimos datos publicados por el INE, todas las cuales son destinatarias y potenciales usuarias de aquellos, en un sistema de servicios sociales basado en los principios de universalidad e igualdad de acceso.

**“Los profesionales que conforman los Servicios Sociales Comunitarios no son suficientes para absorber las potenciales demandas de una Comunidad Autónoma”**

Es de hacer notar la gran variedad de derechos de naturaleza social o relacionados con las políticas sociales reconocidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía (derecho a la igualdad de género, a la protección contra la violencia de género, a la protección de la familia, de persona menores, de personas mayores, de personas con discapacidad o dependencia y a la renta básica), la exigibilidad de acceso a su ejercicio derivada de su consagración legal y, de forma significativa,

el papel que en la canalización de estos derechos desempeñan los Servicios Sociales Comunitarios, que en la ordenación funcional del Sistema de Servicios Sociales aparecen como la puerta de acceso al mismo y al conjunto de sus recursos, servicios y prestaciones, por mor de su mayor cercanía territorial a las personas.

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía define los Servicios Sociales Comunitarios y describe sus plurales funciones, así como los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, sus equipos profesionales y el profesional de referencia (artículos 27 a 31), contemplando territorialmente su despliegue a través del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía (artículo 37), regulado y aprobado por Orden de 5 de abril de 2019 de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Durante el año 2019, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha mantenido asiduos contactos, directos y personales, con los trabajadores y responsables públicos de diversos Servicios Sociales Comunitarios, habiendo conocido la situación laboral que presentan, su opinión acerca de la suficiencia-



insuficiencia de sus plantillas y de los perfiles profesionales que la integran, sobre la dotación de recursos materiales con la que cuentan para el desempeño de su trabajo diario y, cómo no, ha prestado especial atención a sus apreciaciones respecto de las prestaciones, ayudas y recursos que tramitan a favor de la población bajo su cobertura de actuación.

Una información que nos ha resultado muy valiosa, por tratarse de una importante fuente para contrastar, confrontar o corroborar, los datos recopilados a través de nuestras investigaciones, es decir, para valorar con mayor riqueza la información proporcionada por otras Administraciones y por las personas afectadas en las quejas sometidas a nuestra consideración.

De todo ello extraemos la percepción de que nuestros Servicios Sociales Comunitarios afrontan su importante cometido social sobreponiéndose a importantes deficiencias de personal, sobrecargados por un aumento de la población destinataria de su intervención y por el incremento de prestaciones a las que dar respuesta, que merma su motivación laboral, minora la calidad de su trabajo, deteriora la relación con las personas que demandan su asistencia y, a la postre, no les permite desarrollar el potencial de su función.

Al mismo tiempo, estos contactos han elevado la consideración en que hemos de tener a este colectivo de profesionales, de cuya abnegación, vocación e interés venimos siendo testigos. Por ello, vaya desde estas líneas nuestra encendida defensa de su función en el Sistema Público de Servicios Sociales, con la intención de hacer visibles sus necesidades.

Estas quejas nos demuestran que la existencia de estas barreras pueden impedir el ejercicio de otros derechos. Ejemplo de ello son las reclamaciones por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, carteles y bolardos que dificultan la movilidad; barreras en edificios públicos como en oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, el salón de plenos de ayuntamientos o para el acceso a estaciones de ferrocarril.

Si bien han sido varias las quejas resueltas satisfactoriamente, que nos permiten afirmar que los responsables municipales muestran una sensibilidad cada vez más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general, no podemos olvidar que aún queda mucho por hacer para que a corto plazo la accesibilidad universal de las personas con otras capacidades llegue a ser una realidad.

En materia de vivienda, si ya de por sí las situaciones de necesidad son tristes y desalentadoras, se vuelven mucho más dramáticas cuando afectan a personas y familias con algunos de sus miembros afectados de discapacidad lo que supone una circunstancia añadida de mayor vulnerabilidad.

Variadas son las temáticas que nos plantean, así, por ejemplo, la inminencia de desahucios por falta de pago de la renta, o de los lanzamientos de viviendas ocupadas sin título legal para ello propiedad de entidades financieras o de la propia administración, sin que la familia afectada con algún miembro con discapacidad tenga una alternativa habitacional por carecer de recursos económicos suficientes; la negativa de comunidades de propietarios para que se instale ascensor para resolver el problema de accesibilidad al inmueble; la suspensión de las obras de instalación subvencionadas por la administración, o la necesidad de acceder a una vivienda adaptada, etc.

Teniendo en cuenta la perspectiva de género que podemos aplicar a algunas de estas quejas, podemos afirmar que el ser mujer titular de familia monomarental, con personas menores a cargo, tener ella misma o alguno de sus hijos e hijas una discapacidad, y además de todo ello carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer las necesidades familiares, son circunstancias agravantes que las sitúa, las más de las veces, en exclusión social o en riesgo de estarlo y si a ello se añade que son o han sido víctimas de violencia de género, se hace extremadamente difícil que puedan salir adelante sin una ayuda decidida de la administración.

Y es que las personas con discapacidad que necesitan de ayuda se encuentran entre las más excluidas de la sociedad, siendo las mujeres con discapacidad las que se hallan generalmente entre los miembros más vulnerables.



## 03. Nuestras propuestas

### Vehículos eléctricos de movilidad personal

#### Necesidad de regulación

Las Corporaciones Municipales, vienen apostando, con carácter generalizado, por la creación y ampliación de **espacios peatonales accesibles** en coherencia con un nuevo modelo de ciudad más sostenible, amigable y cercano a las necesidades de la población, que palie de alguna manera la presión que sufren estos espacios por su ocupación con veladores, cartelería de todo tipo y mobiliario urbano de manera abusiva, a lo que se añade la circulación por ellos de bicicletas y nuevos vehículos, tales como patinetes eléctricos, segway, etcétera.

En este contexto, esta Institución está verificando que, cada vez con más frecuencia, sobre este espacio peatonal están apareciendo nuevos riesgos para las personas que transitan por él, como son los derivados de la incorporación de los citados medios de transportes de uso individual cuya regulación, por el momento, no estaba contemplada en el código de circulación, aunque según hemos podido informarnos, ante la preocupación existente, ya se está recogiendo en algunas Ordenanzas Municipales.

Esta realidad se aprecia cada vez más y está presente de forma acusada en ciudades que, por su casco histórico y paisaje urbano hacen atractivo el paseo por los distintos itinerarios de uso peatonal.

Así las cosas, **es difícil entender la permisividad que se produce al carecer de una regularización de estos vehículos** que garantice el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los distintos viarios peatonales.

No obstante, el Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, en su artículo 121. Circulación de vehículos por zonas peatonales establece que «Los que utilicen monopatinos, patines o aparatos similares no podrán circular por la calzada, salvo que se trate de zonas, vías o partes de éstas que les estén especialmente destinadas, y sólo podrán circular a paso de persona por las aceras o por las calles residenciales debidamente señalizadas con la señal regulada en el artículo 159, sin que en ningún caso se permita que sean arrastrados por otros vehículos.»

**“Es difícil entender la permisividad que se produce al carecer de una regularización de estos vehículos”**

El Anexo I la Ley de Seguridad Vial, después de definir el término peatón, establece que «También tienen la consideración de peatones quienes empujan o arrastran un coche de niño o de una persona con discapacidad o cualquier otro vehículo sin motor de pequeñas dimensiones, los que conducen a pie un ciclo o ciclomotor de dos ruedas, y las personas con discapacidad que circulan al paso en una silla de ruedas, con o sin motor». Por tanto, vuelve a hacer mención al límite de circular «al paso de un peatón».

A la vista de todo ello, parece que existía un vacío legal en lo que concierne a la regulación de los distintos aparatos comentados, por lo que creíamos que los Ayuntamientos pueden y deben, hasta que no haya una normativa estatal que contemple su uso, regular el mismo recordando la **prohibición de no circular a una velocidad superior a la del paso de las personas** y **establecer limitaciones** en cuanto a su uso en función de las características de la acera u otros espacios peatonales, aglomeración humana, etc.

En tal sentido, tuvimos conocimiento de algunas iniciativas de ayuntamientos de modificación de la actual Ordenanza para regular estos vehículos de movilidad personal. Iniciativa que creíamos que debería ser extendida al resto de los municipios de mayor entidad de nuestra Comunidad Autónoma.

Es por ello que procedimos a abrir de oficio la **queja 19/2354**, ante los Ayuntamientos de las poblaciones andaluzas de más de 50.000 habitantes a los que formulamos **Resolución**, consistente en **“Sugerencia para que, en atención a lo expuesto, en orden a garantizar el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los viarios peatonales de esa población, se estudie la procedencia de**



### ***aprobar o modificar la correspondiente Ordenanza Municipal para que se regule el uso de los referidos vehículos eléctricos de movilidad personal en el ámbito territorial de ese municipio***".

Una vez solicitados los preceptivos informes y recibidas las respuestas municipales, hemos podido conocer que la Dirección General de Tráfico ha publicado la **Instrucción transitoria 2019/S-149 TV-108** intentando orientar a los municipios para que sus Ordenanzas, a la hora de regular la circulación de este tipo de vehículos, se atengan a una serie de criterios comunes, estableciendo una serie de medidas clarificadoras dirigidas a las personas usuarias de estos vehículos, ayuntamientos y agentes de la autoridad, hasta que se publique la normativa correspondiente que va en la misma línea de lo que se está debatiendo en la Unión Europea.

Como indica la propia Dirección General de Tráfico, la instrucción adelanta la definición prevista para los vehículos de movilidad personal, en la modificación en trámite del Reglamento General de Vehículos con el objetivo de contribuir a la transparencia y a la competencia de los operadores afectados, empezando por las propias personas usuarias actuales y futuras y regula una serie de comportamientos sancionables tales como conducir habiendo consumido alcohol o drogas, el uso del teléfono móvil o de auriculares durante la conducción, circular sin casco de protección, discurrir por aceras y zonas peatonales, etcétera.

Durante 2020 concluiremos el análisis de las respuestas que nos han hecho llegar los municipios aún pendientes de valoración.

## **Calidad del aire en grandes ciudades**

### **Aplicación de medidas efectivas para reducir la contaminación**

Hace ya más de un año, concretamente el lunes 15 de octubre de 2018, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía núm. 199, se publicó la denominada 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 entrada en vigor se produjo a los tres meses de su publicación, esto es, el 15 de enero de 2019, con alguna excepción sobre las previsiones relativas al Sistema Andaluz de Emisiones Registradas, cuya entrada en vigor se produjo el 15 de octubre de 2019.

Esta Ley, que tiene como finalidad la lucha frente al cambio climático y hacia un nuevo modelo energético en Andalucía, regula en su artículo 15 los denominados Planes municipales contra el cambio climático, al amparo de las competencias propias de los municipios del artículo 9 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA), y en el marco de las determinaciones del Plan Andaluz de Acción por el Clima, actualmente en fase de elaboración.

Los Planes municipales referidos, dice la Ley, recaerán sobre las áreas estratégicas en materia de mitigación de emisiones y adaptación establecidas en la norma legal y su contenido abarca, entre otros contenidos, el referente a las «Actuaciones para la reducción de emisiones, considerando particularmente las de mayor potencial de mejora de la calidad del aire en el medio urbano, en el marco de las determinaciones del Plan Andaluz de Acción por el Clima.»

No obstante, aunque el Plan Andaluz de Acción por el Clima es un documento aún en elaboración y cuya fecha de aprobación se desconoce, la realidad es que la contaminación atmosférica en nuestras ciudades, especialmente las de mayor población y/o actividad, provocada fundamentalmente por el tráfico rodado de vehículos y por la industria, es un problema del que la ciudadanía cada vez toma mayor conciencia, precisamente por su afección al derecho a la protección de la salud, previsto en los artículos 43.1 de la Constitución (CE) y 22 del Estatuto de Autonomía de Andalucía (EAA), y el derecho a un medio ambiente adecuado, previsto en el artículo 45.1 de la CE y 28.1 del EAA, en el que también se hace mención concreta al derecho a vivir en un medio ambiente equilibrado, sostenible y saludable. Y en este sentido, cabe también tener presente que el artículo 43.2 de la CE establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

De acuerdo con ello, creemos que es un problema global, el de la **contaminación atmosférica**, que cada vez preocupa más a la ciudadanía, y que por ello debe ser objeto de intervención por los poderes públicos,



singularmente por los municipios que, al margen de planes de ámbito superior que estén en proceso de elaboración, deben ir ya adoptando medidas para proteger los derechos de las personas frente a la afección que en ellos tiene el aire que se respira, teniendo como horizonte no muy lejano la lucha contra el cambio climático.

En relación con este asunto que hemos calificado como global, siendo la contaminación atmosférica uno de los aspectos a tener en cuenta en el tratamiento del cambio climático y de sus consecuencias, debemos tener presente, más en el ámbito de lo particular, que se encuentra vigente la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera (LCAPA), cuyo preámbulo comienza con una declaración solemne, vinculando la atmósfera a la vida misma de las personas: «La atmósfera es un bien común indispensable para la vida respecto del cual todas las personas tienen el derecho de su uso y disfrute y la obligación de su conservación»; para, a continuación, reconocer que «Por su condición de recurso vital y por los daños que de su contaminación pueden derivarse para la salud humana, el medio ambiente y demás bienes de cualquier naturaleza, la calidad del aire y la protección de la atmósfera ha sido, desde hace décadas, una prioridad de la política ambiental», recordando que «los procesos de industrialización y de urbanización de grandes áreas territoriales fueron provocando impactos negativos en la calidad del aire».

La LCAPA fija en sus artículos 5.3, 8.4 y 16.4 una serie de obligaciones a los municipios para, en el ejercicio de sus competencias legales, mejorar la calidad del aire y, con ello, proteger más eficazmente los derechos de la ciudadanía que se ven afectados por la contaminación atmosférica.

A su vez, la Ley de Autonomía Local de Andalucía (LAULA) reconoce a las entidades locales competencias y les dota de instrumentos a partir de los cuales diseñar planes, fijar medidas, etc. para evaluar la calidad del aire y tomar decisiones que la mejoren, para así proteger los derechos de la ciudadanía y mejorar, en definitiva, su calidad de vida.

En este contexto, **nos hemos dirigido a todos los municipios** de más de cien mil habitantes de Andalucía **para conocer**, entre otros extremos: **si disponen de Plan Municipal contra el cambio climático, o al menos si lo tienen en elaboración**; si disponen de **datos** actualizados y permanentes **sobre los niveles de calidad del aire y de contaminación**; si disponen de Plan municipal de protección, cumplimiento de objetivos o mejora de la calidad del aire, o, al menos, de un Plan municipal de regulación/control del tráfico rodado de vehículos en el que se prevean medidas para reducir la contaminación generada por éstos; o si se han adoptado medidas de restricción total o parcial del tráfico, incluyendo restricciones a los vehículos más contaminantes, a ciertas matrículas, a ciertas horas o a ciertas zonas, entre otras medidas.

La lucha contra la contaminación atmosférica no admite demoras porque sus consecuencias en términos de deterioro de la salud y la calidad ambiental son cada vez más evidentes y graves. Y en esta lucha, las ciudades se nos presentan como uno de los principales campos de batalla y como el escenario idóneo para empezar a aplicar medidas efectivas de reducción de la polución ambiental.

## 05. Atender las quejas

### Responsabilidad patrimonial

#### Lío, lío que yo no he sido

Todos los años son recurrentes las quejas que nos plantean la ciudadanía sobre las administraciones públicas (principalmente ayuntamientos) para que supervisemos y controlemos las actuaciones llevadas a cabo sobre **responsabilidad patrimonial**.

Es importante decir que, por regla general, en la tramitación de los expedientes por responsabilidad patrimonial se sigue el procedimiento legal y con los requisitos: que no haya transcurrido más de un año, que el daño haya sido efectivo, evaluable económicamente e individualizado, que se aporte prueba suficiente por la persona afectada, etcétera.

No obstante, cada año recibimos quejas por una irregular tramitación, sobre todo, muy lenta, con demoras, errores e incidencias injustificables. Y ello, cuando no, quejas porque la Administración, lejos



de reconocer y asumir la responsabilidad reclamada, deriva al menos inicialmente, la misma a terceros que prestan servicios o realizan actividades por cuenta de la propia administración, eludiendo así el deber de llevar acabo actuaciones administrativas más sensibles y acordes con el principio genérico de tutela efectiva que se reconoce en el artículo 24 de la Constitución.

Así en 2019, resolvimos la **queja 18/1013**, promovida por un padre cuya hija tuvo un accidente de bicicleta, mientras circulaba por una calle de Marbella (Málaga). Tras denunciarlo ante la Policía Local, adjuntando fotos e informe del médico de urgencias, habían iniciado una reclamación por los daños ante el Ayuntamiento de Marbella, sin que hubieran recibido respuesta todavía.

Fue tras nuestra intervención, que el Ayuntamiento respondió reconociendo lo excesivo del plazo de tramitación, pero desestimando la reclamación por considerar que al haberse producido la caída en bicicleta y daños de la menor en una vía pública en la que se realizaban obras de canalización de servicio por la compañía suministradora, el Ayuntamiento no tenía ninguna responsabilidad.

No podemos estar de acuerdo con esta respuesta, y así se lo hemos hecho ver al Consistorio malagueño, entendiendo en nuestro caso que "hubiera sido deseable una actuación administrativa más sensible y acorde con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, reconocido ex artículo 24 de la Constitución, debería haber aplicado en este caso - en nuestra opinión- el Ayuntamiento reclamado.

Además, la Administración municipal debería haber tenido muy presente lo que establece el artículo 106.2 de la Constitución, que dispone: "los particulares, en los términos establecidos por la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo los casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos".

Ante esta discrepancia técnica hemos archivado nuestra actuación recogiendo la misma en el Informe Anual 2019, tal y como recoge nuestra normativa.

## 07. Atención Ciudadana

### Derecho a una buena administración

#### "Malamente estamos"

*"Se produce mala administración cuando un organismo no obra de acuerdo con las normas o principios a los que debe estar sujeto". Informe del Defensor del Pueblo Europeo 1997.*

La buena administración pública es un derecho fundamental de la ciudadanía y, también, un principio de actuación administrativa. Los ciudadanos tienen derecho a exigir determinados patrones o estándares en el funcionamiento de la Administración. Y la Administración está obligada, en toda democracia, a distinguirse en su actuación cotidiana por su servicio objetivo al interés general<sup>1</sup>.

La Constitución española de 1978 señala en su artículo 9.2: *Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y remover los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.* En palabras de Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, *los poderes públicos deben de remover los obstáculos que impiden a las personas ser felices.*

Nuestro Estatuto de Autonomía también plasma este derecho en su artículo 31: *<<Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, 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, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca>>.*

<sup>1</sup> Rodríguez Arana, Jaime: La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa. Misión Jurídica. Revista de Derecho y Ciencias Sociales. Bogotá. 2013.



La buena Administración pública tiene por tanto que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas, con los problemas de la gente y procurar buscar la mejora permanente e integral de las condiciones de vida de las personas.

En Andalucía nos encontramos con graves problemas sociales que solucionar: según el **Informe sobre el estado de la pobreza en Andalucía 2019**<sup>2</sup>, el 38,2% de la población se encuentra en riesgo de pobreza y/o exclusión social; el 18% de la población menor de 60 años viven en hogares con baja intensidad de empleo y más de 560.000 personas reciben una pensión cuyo importe es inferior al mínimo considerado para no ser pobre.

Ante la situación de crisis, la falta de empleo, exclusión social, falta de vivienda, etcétera, se articulan una serie de derechos y procedimientos administrativos de protección social: sistemas autonómicos de rentas mínimas; prestaciones de jubilación e invalidez no contributivas; ayudas a la vivienda, etcétera.

El pasado siete de febrero el Relator Especial de la ONU sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Philip Alston, señaló en una comparecencia que **"España les está fallando por completo a las personas que viven en la pobreza, cuya situación ahora se encuentra entre las peores de la Unión Europea"**.<sup>3</sup>

El artículo 41 del Estatuto de Autonomía de Andalucía establece que "corresponde al Defensor o Defensora del Pueblo Andaluz velar por la defensa de los derechos" y el artículo 128, que "podrá supervisar la actividad de las Administraciones públicas de Andalucía, dando cuenta al Parlamento".

Como Oficina de Información y Atención Ciudadana, son constantes las consultas y reclamaciones que nos llegan trasladando las demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas para la resolución de estos procedimientos, denunciando que tras haber transcurrido un tiempo excesivo, a veces, más de un año, siguen sin resolverse sus peticiones. (Así nos ocurre, por ejemplo, en el reconocimiento de las pensiones no contributivas, renta mínima de inserción social, ayudas al alquiler, reconocimientos de grado de discapacidad, títulos de familia numerosa, prestaciones de dependencia, etc.)

Este retraso supone un manifiesto incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar en su actuación dichas administraciones y afectan a los derechos que tienen reconocidos la ciudadanía a una buena administración.

Los ciudadanos se sienten abandonados: un gaditano nos envía el siguiente mensaje: "No entiendo cómo desde 2018 no sabemos nada de estas ayudas...(ayudas de alquiler), tampoco entiendo cómo una normativa en la que se especifica que hay un plazo de seis meses, tampoco se cumpla...queremos una solución ya y que nos den una respuesta, este tipo de cosas son las que nos hacen no creer en el sistema que tenemos en la Junta de Andalucía, si esto es el Defensor del Pueblo Andaluz, pido que nos den una solución pronto, ya que los plazos ya los han superado en un año y aún no sabemos nada".

A ese hombre, a esa mujer, son a los que el Defensor del Pueblo Andaluz se debe para conseguir garantizar sus derechos y libertades y que la Administración sirva con objetividad los intereses generales y actúe de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Porque es nuestro deber defender y velar por las personas en situación de vulnerabilidad, que no se caigan al suelo y rompan como cristales, como dice la canción "Malamente", de Rosalía, "ese cristalito roto, yo sentí cómo crujía. Antes de caerse al suelo, ya sabía que se rompía".

En este trabajo pondremos todo nuestro empeño.

2 Red Andaluz de Lucha contra la pobreza y exclusión social: Radiografía de la Pobreza en Andalucía 2019. La pobreza olvidada.

3 <https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25534&LangID=S>

