



MEMORIA ANUAL

2016-2017

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia

MEMORIA ANUAL

2016-2017

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia



“La ciudad es hoy el espacio de todos los encuentros y, por lo tanto, de todas las posibilidades. Así mismo es el terreno de todas las contradicciones y de todos los peligros: en el espacio urbano de fronteras inciertas aparecen todas las discriminaciones ancladas en el paro, la pobreza, el desprecio de las diferencias culturales, mientras que, al mismo tiempo, se esbozan y se multiplican prácticas cívicas y sociales de solidaridad.

La vida en la ciudad impone hoy en día la obligación de precisar mejor ciertos derechos porque vivimos en ella, buscamos trabajo, nos desplazamos. Nos impone también el reconocimiento de nuevos derechos: el respeto por el medio ambiente, la garantía de una alimentación sana, de la tranquilidad, de las posibilidades de intercambio y de ocio, etc.

Por último, frente a la crisis que azota la democracia delegada en el ámbito de los Estados nacionales y frente a la inquietud que suscitan las burocracias europeas, la ciudad surge como el recurso de un nuevo espacio político y social.

Aquí es donde se abren las condiciones para una democracia de proximidad. Se presenta la ocasión para que todos los ciudadanos y ciudadanas participen en la ciudadanía: una ciudadanía de la ciudad. Si cada derecho definido pertenece a cada uno, cada ciudadano, libre y solidario, debe garantizarlo también a los demás”. (Preámbulo)

Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad. Saint-Denis, a 18 de mayo de 2000.

Edita: Ayuntamiento de Segovia

Depósito Legal: SG 251-2016

Textos: Rodrigo González Martín

Documentación Estadística: Gracia Canet Ruiz

Imprime: Imprenta Taller Imagen

Imagen de la portada:

Luis Jesús Labrador

Ayuntamiento. Plaza Mayor de Segovia, 2018

Acuarela sobre papel. 40 x 30 cms.

El artista segoviano LJ Labrador ha realizado expresamente esta acuarela y nos ha permitido utilizarla en la Memoria 2016 – 2017 de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Le agradecemos su generosa creatividad.

PRESENTACIÓN

Una de las propuestas que se realizaba en la Memoria 2015 – 2016 presentada por la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia al Pleno Municipal era la de “actualizar el Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003”.

Previo elaboración, consulta con el servicio jurídico y aprobación de la Comisión de Participación, se presenta al Pleno Municipal del día 1 de diciembre de 2017 el nuevo texto del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, que, una vez discutido por los grupos políticos del Pleno, es aprobado con los votos favorables del grupo socialista y la abstención de todos los demás grupos. Transcurrido el periodo de publicación previa sin alegaciones, informadas la Subdelegación del Gobierno de Segovia y la Delegación Territorial de Junta de Castilla y León en Segovia, se publicará íntegra y definitivamente en el Boletín Oficial de la Provincia, entrando en vigor el día siguiente, cumplidos los plazos y requisitos previstos en el artículo 65.2 y el art. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. Por lo que queda derogado el Reglamento del Estatuto de Defensor del Ciudadano aprobado por acuerdo plenario de 06 de octubre de 2003, publicado en el BOP de Segovia de 30 de enero de 2004.

En el Capítulo Cuarto, Relaciones con el Pleno de la Corporación, en el art. 21. Sobre los Informes de la Defensoría, del nuevo Estatuto, se establece que:

“1. Dentro del primer trimestre del año, la Defensoría de la Ciudadanía elaborará por escrito un Informe Anual, sobre las actuaciones realizadas durante el año natural anterior, en el que podrán exponerse propuestas suficientemente argumentadas sobre asuntos generales del ámbito administrativo municipal y propuestas de modificación de normas de competencia municipal; que presentará en la correspondiente sesión de Pleno ordinario, en la parte dedicada a control en el último punto del orden del día previo a ruegos y preguntas.

2. En su Informe Anual se indicarán el número y tipo de peticiones presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias o recomendaciones propuestas al Pleno del Ayuntamiento para su estudio y aprobación, si procediera.

En el Informe Anual no habrá de constar los datos personales o cualquiera otro que permitan la identificación pública de los interesados en los procesos de investigación.

3. Cuando la gravedad de los hechos lo aconseje, la Defensoría de la Ciudadanía podrá presentar en cualquier momento, a iniciativa propia un Informe extraordinario, según la competencia del asunto, a la Alcaldía para que, si procede, se dé cuenta al Pleno.

4. También podrá elevar Informes correspondientes a períodos menores, especialmente con ocasión de su nombramiento o cese”.

Por ello se presenta al Pleno Municipal y por primera vez en sesión ordinaria, la Memoria anual de las actividades realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía que incluye en este caso las actividades realizadas en el último trimestre de 2016 y todas las correspondientes al 2017. De esta forma también se ajustarán de aquí en adelante las Memorias de la Defensoría a los años naturales.

Con la Memoria se pretende presentar a la sociedad segoviana en la presencia de sus legítimos

Representantes municipales el trabajo desarrollado durante este tiempo de dedicación a la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia.

Una vez más conviene recordar que el Ayuntamiento de Segovia instituye la Defensoría Local en el año 2003 y desde entonces mantiene esta figura siendo la única Defensoría Local de Castilla y León y estando asociada al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel.blogspot.com/>). Merece la pena recordar y reconocer esta decisión política y ciudadana.

Presentación que asumimos una vez más con satisfacción y responsabilidad, ya que pone en evidencia el esfuerzo y dedicación con que venimos trabajando, siempre con la pretensión de dar la mayor dignidad y prestigio al cargo de defender tantos los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia, como, por propia iniciativa, la defensa de los intereses colectivos y comunes de toda la ciudadanía. Junto a la atención personalizada, sensible y meticulosa a todas las personas que han llamado a la puerta de la Defensoría, se ha puesto especial interés en la atención, conocimiento y relación directa con cuantos colectivos, asociaciones y organizaciones hemos tenido la oportunidad de conocer y detectar sus necesidades y aspiraciones, potenciando solidariamente sus finalidades. Estamos convencidos de ser una tarea de futuro que apenas estamos iniciando, dando continuidad a la labor realizada por anteriores personas que han dedicado con generosidad su tiempo y compromiso a la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia

La responsabilidad comprometida en la Defensoría de la Ciudadanía tiene siempre como finalidad plena asumir cuantas tareas y retos sean necesarios para la defensa de los Derechos Humanos como contexto elemental de calidad y madurez democrática, tarea que a todas y todos nos incumbe como finalidad tan real como utópica y que debemos vincular a todas las situaciones conflictivas, quejas y denuncias observadas, y que requieren una labor de “asesoramiento, información, atención y ayuda” a la ciudadanía para mediar en sus relaciones con la Administración Local.

En todo caso hay que recordar que la defensa de los derechos ciudadanos es una tarea de equipo, que, aunque muy elemental en nuestro Ayuntamiento, dedica todas sus ilusiones y energías a la consecución de tan nobles y fundamentales ideales de participación, transparencia, igualdad y justicia.

En este esfuerzo y compromiso colectivo, la Defensoría de la Ciudadanía suma modestamente su empeño y dedicación, superando algunos posturas y tensiones cotidianas que a veces nos distraen de los fines que orientan e iluminan la creación y visualización de una sociedad mejor.

Sirva este documento como reconocimiento del trabajo y dedicación de todas las personas que en el ámbito municipal crean un espacio de diálogo crítico y abierto para contribuir a que Segovia logre niveles aceptables y progresivos de calidad democrática en participación, deliberación y responsabilidad en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos.

ÍNDICE

Para cumplir lo prescrito en el nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia la presente Memoria abarca de octubre de 2016 a diciembre de 2017 y se desarrolla según los apartados del siguiente índice:

Presentación

1. Fundamento y significado del Defensor de la Ciudadanía
 - 1.0 Presentación
 - 1.1 Los Derechos Humanos, razón de ser del Defensor de la Ciudadanía
 - 1.2 Nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia
2. Protocolo y actividades varias realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía
 - 2.0 Protocolo
 - 2.1 Presencia en Actos Institucionales
 - 2.2 Congreso Internacional de Síndicos y Síndicas, Defensores y Defensoras locales. Girona, 23 a 25 de noviembre de 2016
 - 2.3 Actividades en las que ha participado esta Defensoría
 - 2.4 Colaboración de la Defensoría de la Ciudadanía con la Universidad de Valladolid
 - 2.5 Presencia en los medios de comunicación.
 - 2.6 Documentación recibida.
 - 2.7 Páginas WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat
 - 2.7.1 Defensoría la Ciudadanía en el Proyecto Smart City
3. Memoria de la Defensoría. Datos estadísticos
 - 3.0 Entrevistas y Quejas.
 - 3.1 Enviadas a otras Instancias.
 - 3.2 Actuaciones del Defensor de la Ciudadanía entre 2016-2017.
 - 3.3 Expedientes abiertos admitidos a trámite y Concejalías afectadas.
 - 3.4 Actuaciones con referencia a expedientes admitidos a trámite.
 - 3.5 Demandas de intervención sin admisión a trámite
4. Temas, advertencias, propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las Resoluciones de los expedientes tramitados.
 - 4.0 Presentación
 - 4.1 Seguimiento y resumen de expedientes. Ejercicio 2016. Para Informe de 2016 – 2017.
 - 4.2 Seguimiento y resumen de expedientes. Ejercicio 2017.
 - 4.3 Advertencias, propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las resoluciones de los expedientes tramitados por Concejalías afectadas.
 - 4.3.1 Expedientes abiertos “a instancia de parte”
 - 4.3.1.1 Urbanismo
 - 4.3.1.2 Medio Ambiente
 - 4.3.1.3 Obras y Servicios
 - 4.3.1.4 Seguridad Ciudadana, Tráfico y Sanciones
 - 4.3.1.5 Tráfico, Transportes y Movilidad
 - 4.3.1.6 Economía y Hacienda
 - 4.3.1.7 Servicios Sociales
 - 4.3.1.8 Patrimonio Histórico y Turismo
 - 4.3.1.9 Contratación y Patrimonio

4.3.2 Expedientes abiertos “de oficio” o por iniciativa propia.

4.3.2.1 Urbanismo, Obras y Servicios, Cultura y Servicios Sociales.

4.3.2.2 Alcaldía y Obras y Servicios

5. Valoraciones y conclusiones generales.

6. Campos de actuación preferentes y propuestas de futuro.

7. Agradecimientos.

8. Anexos

9.1 Dónde y cómo reclamar ante la Administración Municipal de Segovia.

9.2 Audiencias y atención a la Ciudadanía

9.3 Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, Pleno de 1 de diciembre de 2017.

9.4 Carta Europea de la Salvaguardia de los derechos Humanos en la Ciudad, en Saint- Denis (Francia), a 18 de mayo de 2000.

9.5 Carta-Agenda Mundial de Derechos Humanos en la Ciudad, en Florencia (Italia), a 11 de diciembre de 2011.

9.6 Declaración de Girona, Congreso Internacional de Defensores Locales. Girona, a 25 de noviembre de 2016

1. FUNDAMENTO Y SIGNIFICADO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

1.1 PRESENTACIÓN

Continuamos defendiendo el significado y las funciones de esta institución, aún bastante desconocida y de escasa implantación en el mapa de las instituciones municipales en España, y que con frecuencia sigue siendo discutida cuando no rechazada con argumentos laterales y que sin embargo tiene más aceptación en Europa, con la figura del Defensor Local Europeo, y en distintos países latinoamericanos. Partimos de una convicción, la de que en la defensa y desarrollo de los Derechos Humanos nadie sobra, al contrario la ciudadanía y todas las instituciones somos necesarias y debemos asumir el mayor protagonismo posible en aplicar los derechos y libertades fundamentales en el ámbito municipal.

El Defensor de la Ciudadanía es una institución para la defensa de las libertades y derechos de la ciudadanía en cuestiones relacionadas con los servicios prestados por el Ayuntamiento. El Ombudsman municipal o Defensor del pueblo local, como institución independiente e imparcial, actuará como mecanismo de garantía y prevención con “competencia para resolver en equidad los conflictos que oponen a los ciudadanos y ciudadanas y la administración municipal y que presentan carácter de recurso” (Parte V, art. XXV, Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, 2000)

La figura del Defensor de la Ciudadanía se posiciona, alcanzando su valor y significado, en la reivindicación del municipalismo, como principal escenario de participación y responsabilidad en el ejercicio de la vida política cotidiana y de proximidad.

El Defensor de la Ciudadanía es un elemento de diálogo y mediación entre los distintos sujetos participantes de la Administración Municipal, como son representantes políticos electos, personal técnico y de servicios de la administración local, los cuerpos legislativos y normativos que regulan la vida de la proximidad, las organizaciones, asociaciones y colectivos más diversos de amplia presencia y participación en la vida ciudadana, y, por supuestos, las ciudadanas y los ciudadanos como verdaderos protagonistas de la ciudad. Por ellos los Defensores Locales pueden y deben representar en sus actuaciones de mediación la máxima de “pensar globalmente y actuar localmente”.

Una vez más debemos reconocer la iniciativa que, de forma novedosa y pionera, tomó en 2003 el Pleno del Ayuntamiento de Segovia aprobando la creación de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, estableciéndose desde entonces que “el cargo de Defensor del Ciudadano tendrá carácter honorífico” (art. 21). Desde 2003 han desempeñado esta responsabilidad D^a Claudia de Santos Borreguero (2003/2007), D. Jesús Tapia González (2007/2008) y D. José García Velázquez (2008/2015). Es de elemental justicia reconocer y agradecer su compromiso y dedicación en esta institución local.

1.2 DERECHOS FUNDAMENTALES, RAZÓN DE SER DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

Una de las preocupaciones de los ayuntamientos democráticos durante años ha sido la participación ciudadana, que recogía la historia de participación y reivindicación de las asociaciones y colectivos de vecinos surgidas en circunstancias bien diferentes, así como de otros movimientos sociales culturales y asistenciales de gran implantación de nuestras ciudades. Todo este movimiento cuaja en la aparición de los Reglamentos de Participación ciudadana. Recordar que muy recientemente se ha actualizado y aprobado por unanimidad el de Segovia.

Dentro de esta participación era necesario determinar claramente cuáles eran los derechos de la ciudadanía en relación a su Consistorio, por eso muchos ayuntamientos han ido creando Reglamentos Orgánicos de los Derechos de la Ciudadanía.

Dentro de estos Reglamentos se incluyen los derechos de la ciudadanía expresamente recogidos en cada caso, con la creación de Comisiones de Derechos de la Ciudadanía, así como la implantación de las Oficinas de Defensa de la Ciudadanía, que recibe nombres bien diferentes en cada municipio en función de su memoria política y cultural, como Procuraduría del Común, Síndic/Síndiques de Greuges, Valedurías do Cidadan, Defensoría de la Ciudadanía...

En casi todas estas reglamentaciones se incluyen los siguientes derechos de la ciudadanía. Seguimos en este caso las propuestas aportadas por la Defensora de la Ciudadanía del Ajuntament de Palma en su Memoria de 2016:

- Derecho general a la información
- Derecho a la información específica
- Derecho de acceso a archivos y registros
- Derecho a la información sobre los procedimientos en curso
- Derecho a la atención adecuada
- Derecho a la imparcialidad administrativa
- Derecho a la economía procedimental
- Derecho a la lengua en el procedimiento
- Derecho a la certificación
- Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias
- Derechos de la ciudadanía en cuanto contribuyentes...

En los diferentes Reglamentos y Estatutos reguladores de la figura del Defensor de la Ciudadanía en el ámbito municipal se suelen recoger las siguientes funciones que regulan sus competencias, tales como:

- Proteger a ciudadanas y ciudadanos de cualquier violación de los derechos, abusos de poder, error, negligencia, indefensión o malas prácticas administrativas.
- Esto también es responsabilidad del orden jurisdiccional contencioso-administrativo, pero el defensor de la Ciudadanía emplea mecanismos diferentes y sin ninguna vinculación con la vía civil o penal, como vía extrajudicial.
- Asesorar, informar, atender y ayudar.
- Promover la implantación de buenas prácticas administrativas.
- Supervisar y llevar auditorías externas de las condiciones de la calidad de vida en el término municipal correspondiente.
- Hacer recomendaciones, sugerencias y propuestas que mejoren la calidad de los servicios públicos y la transparencia de la acción administrativa.
- El Defensor de la Ciudadanía puede solicitar información de cualquier organismo y entidad dependiente del ayuntamiento y presentar propuestas de actuación a las Comisiones de Derechos de la ciudadanía con tendencia a mejorar y, si cabe, reparar las deficiencias que le hayan denunciado los ciudadanos o que haya podido detectar.
- No son de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal, ni las cuestiones susceptibles de investigación como las relativas a temas de personal o las que sean objeto de procedimiento jurisdiccional.

Las modalidades de actuación del Defensor de la Ciudadanía se caracterizan por:

- Facilidad y proximidad de acceso.
- Universalidad de acceso sin limitaciones subjetivas de la ciudadanía.
- Gratuidad plena.
- Independencia y autonomía de criterio y actuación.
- Secreto y discreción de las actuaciones.

Apelando a planteamientos y recursos estratégicos podíamos decir que la Defensoría de la Ciudadanía tiene:

- Visión: La excelencia de la gestión administrativa en una democracia de proximidad.
- Misión: La defensa y realización de los derechos y libertades fundamentales en el ámbito de las competencias municipales.
- Valores: Los Derechos Humanos en la ciudad, Imparcialidad, Equidad y Justicia, Universalidad, Independencia, Inclusividad, Transparencia y Lealtad institucional.
- Y estos fines y objetivos se pretenden conseguir con recursos y procedimientos estratégicos como: Diálogo igualitario, Participación proactiva, Mediación responsable, Comunicación transversal, Colaboración eficiente y sostenible.

Para orientar y dar sentido y significado a nuestra actuación, nunca deberíamos olvidar los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas en los grandes textos que la humanidad se ha ido

dando, desde la Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948) a los Convenios Europeos de Derechos Humanos (1950) y la Carta Social Europea (1961), de la Constitución Española (CE, 1978) al Estatuto de la Comunidad Autónoma de Castilla y León (1983). Muy especial atención debemos prestar a la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (2000) y a la Carta-Agenda Mundial de los Derechos Humanos en la Ciudad (2011), que formulan los derechos humanos en sus distintas generaciones y desarrollos, especialmente aquellos que llamamos los de tercera generación como:

- Los derechos y deberes de orden sociológico: derecho a la ciudad, participación, igualdad, no discriminación, libertad cultural, lingüística y religiosa, asociación, reunión y manifestación e información.
- Los derechos y deberes comunitarios: vida privada y familiar, trabajo y ocio, salud, vivienda, libertad y seguridad.
- Los derechos y deberes de la solidaridad: protección a los colectivos más vulnerables, accesibilidad e integración.
- Derechos y deberes culturales: participación en la vida cultural, en el patrimonio cultural y arquitectónico y en la formación.
- Derecho y deberes ambientales: urbanismo, derecho a un medio ambiente sano y tranquilidad.

Toda esta relación de derechos y deberes municipales ha de estar integrada por activa o por pasiva en las ordenanzas municipales y es función de la Defensoría también evaluar estas normas municipales para ponderar la integración debida de los principios generales del derecho positivo y del derecho natural. Nunca debemos pensar que la Administración municipal debiera centrar sus compromisos con la ciudadanía solo en competencias técnicas o meramente funcionales. Sin atender y respetar la imperatividad universal de los Derechos Humanos, así como los derechos y libertades fundamentales de nuestro ordenamiento constitucional, la actividad política carecería de sentido. En ellos se basa la actividad preferente de las Defensorías de la Ciudadanía.

1.3 NUEVO ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE SEGOVIA.

En la sesión del Pleno Municipal de 1 de diciembre de 2017, se aprueba el nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, que se incluye en el Anexo 8.4 de esta Memoria.

Cuando se redacta esta Memoria se ha publicado provisionalmente el Estatuto en el Boletín Oficial de la Provincia, con fecha 8 de diciembre de 2017.



Día internacional de la Discapacidad. Avda. Acueducto, 3 diciembre 2017.

2. PROTOCOLO Y ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA

2.1 PROTOCOLO

A continuación, se hace mención de aquellos actos diversos de instituciones, corporaciones, asociaciones y colectivos a lo que ha asistido y participado el Defensor de la Ciudadanía en calidad de tal. No se incluyen actividades sociales, culturales, académicas y de otra índole de carácter más personal o profesional. Estas actividades marcan la agenda de la Defensoría de la Ciudad, con la intención de dar presencia y visibilidad a la institución y mostrar la mayor implicación y compromiso ciudadano con las instituciones y corporaciones de Segovia. Especial interés se ha puesto en la participación de las actividades y eventos vinculados con las asociaciones de todo tipo que desarrollan sus proyectos en Segovia, como muestra de identificación y solidaridad de la Defensoría con sus retos, problemas y propuestas.

2.2 PRESENCIA EN ACTOS INSTITUCIONALES

Se ha asistido a los siguientes Actos institucionales tanto de la Corporación Municipal de Segovia, como de otras Instituciones. Por orden cronológico, se recuerdan los más relevantes:

- Acto institucional del Cuerpo de la Guardia Civil de Segovia con motivo de la Virgen del Pilar, patrona del Cuerpo, en el Teatro Juan Bravo, 12 de octubre de 2016 y 2017.
- Actos protocolarios con motivo de la Festival de S. Frutos, Patrono de Segovia, Misa y Villancico en la S.I. Catedral de Segovia, 25 de octubre de 2016 y 2017.
- Actos protocolarios previstos con motivo de las Ferias y Fiestas de San Juan y San Pedro de 2016. Acto inaugural y Pregón de las Ferias y Fiestas. 18 de junio de 2016.
- Fiesta de la Policía Local. Plaza Mayor, 1 de marzo de 2017.
- Asistencia a la entrega de los Premios de la Diputación de Segovia, Academia de Artillería, 18 de mayo de 2017.
- Asistencia al Acto de nombramiento de María Zambrano como Hija Predilecta de Segovia, Ayuntamiento de Segovia, 7 de junio de 2017.
- Asistencia al Acto Inaugural de la Ferias y Fiestas de S. Juan y S. Pedro de Segovia, Azoguejo, 23 de junio de 2017.
- Asistencia al Acto de nombramiento de Visitante Distinguida a Alicia Alonso, Ayuntamiento de Segovia, 18 de julio de 2017.

2.3 CONGRESO INTERNACIONAL DE SÍNDICOS Y SÍNDICAS, DEFENSORES Y DEFENSORAS LOCALES. Girona, 23 a 25 de noviembre de 2016

Junto al Sr. Concejal de Participación, asistimos como equipo de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia al Congreso de Girona, coincidiendo con la totalidad de Defensores Locales de España, así como otros Defensores y Defensoras de Europa y Latinoamérica. Fueron sesiones intensas en las que se analizaron en ponencias abiertas y mesas redondas los siguientes temas sobre la figura de la Defensoría Local y sus principales compromisos, responsabilidades y retos:

- I.- La realidad de nuestros pueblos y ciudades. Nuestro contexto.
- II. Las Defensorías Locales: Qué somos. Nuestro papel.
- III. Marco legal: Una necesidad imperativa.
- IV – Cooperar globalmente puede tener impacto localmente: Compromisos post-Congreso.

Como resultado del Congreso Internacional de Defensores Locales, después de compartir reflexiones, conocimientos y experiencias alrededor de los contenidos propuestos, se elaboró la DECLARACIÓN DE GIRONA, que se incluye en el Anexo 3 de esta Memoria. Consideramos de relevancia especial esta Declaración a la hora de reconocer y asumir el compromiso de promover todas las propuestas y contenidos de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad - Saint Denis, de 18 de mayo de 2000, en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos.

2.4 ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA

El defensor de la Ciudadanía ha intentado tener la mayor presencia social posible asistiendo y participando en aquellos actos sociales, solidarios, culturales de cuantas instituciones y asociaciones se han recibido invitaciones. Se hace mención a continuación de aquellas actividades más relevantes, sin que consten todas en las que se ha participado.

A. Según los correspondientes estatutos y en calidad de experto la Defensoría ha asistido y participado activamente en varias sesiones del Consejo de Participación, Consejo Municipal de la Mujer y Consejo de Accesibilidad.

En el Consejo de Accesibilidad ha participado con personas vinculadas a diferentes asociaciones, como FRATER, ONCE, ASPACE, Asoc. de AUTISMO, Colegio de Arquitectos, Colegio de Aparejadores, miembros igualmente del Consejo, en la formación de un grupo de trabajo sobre Accesibilidad en Segovia, elaborando un documento, “Decálogo sobre Accesibilidad en Segovia”, y poniendo en marcha una nueva metodología de análisis y elaboración de propuestas, que llamamos “Test de Accesibilidad”, en la que hemos puesto nuestro empeño, trabajo y amplias expectativas. Cuando se elabora esta Memoria estamos a la espera de convocar un acto público de presentación de sendos documentos a los medios de comunicación y a la opinión ciudadana. El grupo de trabajo sobre Accesibilidad se ha reunido en numerosas ocasiones en la ONCE y en el CEAS de la Avda. del Acueducto de Segovia.

- Asistimos a las concentraciones contra la Violencia de Género que convoca mensualmente el CMM de Segovia para denunciar los asesinatos de la violencia machista, recordar a las víctimas y reivindicar medidas legales y compromisos ciudadanos contra esta inhumanidad: 11 de noviembre de 2016, 9 de diciembre de 2016, 13 de enero de 2017, 10 de marzo de 2017, 7 abril de 2017 (Carretera de Villascastín), 5 de mayo de 2017 (calle José Zorrilla, 32), 9 de junio de 2017 (Cristo del Mercado), 14 de julio de 2017 (La Albura), 11 de agosto de 2017 (S. Lorenzo), 13 de octubre de 2017 (S. Millán), 10 de noviembre de 2017 (Plaza de El Salvador), 15 de diciembre de 2017 (Plaza de S. José).
- Actos con motivo del 25 de noviembre de 2016 contra la Violencia de Género en la Plaza Mayor de Segovia.
- Actos del Día Internacional de la Discapacidad. Avda. del Acueducto, 3 de diciembre de 2016.
- Presentación Teatro Brut / Teatro y Discapacidad. Sala Paladio Teatro, 15 de diciembre de 2016.
- Participación en el VII Encuentro de Mujeres que Transforman el Mundo. La Cárcel Centro de Creación, 17, 18 y 19 de marzo de 2017.
- Participación en Actos del Día Internacional de la Mujer Trabajadora. Plaza de Somorrostro – Campus María Zambrano de la UVA en Segovia, 8 de marzo de 2017.
- Jurado del Concurso de Relatos por la Igualdad, CMM, CEAS Avda. del Acueducto, 17 de mayo de 2017, 8 y 9 de junio de 2017.
- Asistencia al Festival Solidario de AMREF, Hotel Cándido, 15 de junio de 2017.
- Participación en la Concentración por la Igualdad y la Diversidad de SegoEntiende de Segovia, Plaza Mayor, 24 de junio de 2017.
- Cena despedida de niñas y niños saharauis, programa Vacaciones en Paz, Rest. San Clemente, 25 de agosto de 2017.
- Día de las Escritoras, Ayuntamiento de Segovia, 16 de octubre de 2017.
- Participación en la Jornada contra la Trata de Personas, Subdelegación del Gobierno de Segovia, Campus Segovia Universidad de Valladolid, 19 de octubre de 2017.

- Asistencia en Programa 365 Way, Segovia Mujeres audaces y Encuentro de Mujeres que Transforman el Mundo, Casa de la Lectura, 9 de noviembre y 14 de diciembre de 2017.
- Asistencia y participación en Taller de Igualdad, CEAS, Avda. del Acueducto, 23 de noviembre de 2017.
- Asistencia a Ponencia sobre Marco legal de la Accesibilidad, Benito Martín, Arquitecto Gerente Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, Colegio de Arquitectos de Segovia, CEAS La Albuera, 15 de diciembre de 2017.

B. Participación en sesiones del ciclo Segovia Viva, 12 meses, 12 debates. Sesiones de debate, que se celebran en la sala ExPresas 2 de la Cárcel, Centro de Creación, siguiendo las metodologías participativas en grupos de trabajo abiertos sobre temáticas planteadas en torno a Segovia, como ciudad de ciudadanía participativa y activa, crítica y responsable:

- Sesión 07: Segovia, ciudad educadora. 30 de noviembre de 2016
- Sesión 08: Segovia, Hombres contra la violencia de género. 21 de junio de 2017.
- Reunión de información del Pliego de Transporte urbano. CEAS La Albuera, 28 de noviembre de 2016.
- Seminario de Innovación Social desde la Cultura, La Cárcel, Centro de Creación, 6 - 7 de abril de 2017.
- Se ha procurado atender y asistir personalmente a cuantas invitaciones se han recibido en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía y que abarcan un amplio abanico de actividades corporativas municipales y provinciales, culturales, sociales, académicas, científicas, solidarias... Hemos recibido invitaciones de instituciones como el Ayuntamiento de Segovia, la Diputación Provincial de Segovia, Subdelegación del Gobierno de Segovia, la Universidad de Valladolid, la Real Academia de Historia y Arte de Segovia, la Academia de Artillería, Fundación Valsaín de Defensa y promoción de los derechos Humanos, diferentes Colegios Profesionales, y otras varias instituciones, asociaciones y corporaciones tanto públicos como privados, como Marcha de APADEFIM – Fundación Personas, Marcha de la AECC, ONCE, Foro Social de Segovia. De ellas, queremos mencionar:
- Marcha y Concentración Cultural de las Asociaciones Culturales de Polonia, Bulgaria, Ecuador, Colombia, Marruecos en Segovia. Plaza Mayor, 7 de octubre de 2017.
- Concentración Día Mundial para la Erradicación de la Pobreza, Unión Territorial de ONGDS de Segovia, Plaza Mayor, 16 de octubre de 2016.
- Participación en Jornadas “Diputaciones Provinciales a Debate”, Fundación Valsaín y Diputación Provincial de Segovia, 20 y 21 de octubre de 2016.
- Asistencia al Acto Académico de la Inauguración del Curso en el Centro Asociado de la UNED de Segovia, en el Salón de Plenos de la Diputación Provincial de Segovia. 3 de noviembre de 2016.



Congreso Internacional de Defensores Locales, Girona, 23 - 25 noviembre 2017.



Concentración Segovia por la Diversidad, Segoentiende, Plaza Mayor, 24 junio 2017.

- Acto 115 aniversario de El Adelantado de Segovia. Torreón de Lozoya, 1 de diciembre de 2016.
- Concierto de Navidad de la Universidad de Valladolid. Campus María Zambrano de Segovia, 3 de diciembre de 2016.
- Acto concentración en favor de la Acogida de refugiados. Yo acojo. Segovia, ciudad abierta. Plaza Mayor, 4 de marzo de 2017.
- Conferencia, Ciclo Otro Mundo es posible. Los Refugiados, de Itziar Ruiz. Academia de S. Quirce, 9 de marzo de 2017.
- Participación y presentación de la comunicación en la Jornada “Ciudades que te cuidan”, de Asociación Andrés Laguna en defensa de las Ciencias de la Salud. IE Universidad, 10 y 11 de marzo de 2017.
- Participación en la Marcha de Cruz Roja, Azoguejo, 12 de marzo de 2017.
- Jurado del Concurso escolar Once, fase provincial. 14 de marzo de 2017.
- Diálogo de Ciudades Sostenibles, La Cárcel, Ex-Presa 1, 22 de marzo de 2017.
- Participación en las celebraciones del Día del Pueblo Gitano, Fiesta del Río, 7 de abril de 2017.
- Participación en Jornada de CiberExperto, Subdelegación del Gobierno de Segovia, 28 de abril de 2017.
- Ponencia sobre “Los Derechos Humanos en la ciudad”, Asoc. Amas de Casa, María del Salto, Residencia Emperador Teodosio, 2 de mayo de 2017.
- Asistencia a Jornadas sobre la Europa que queremos, Fund. Valsaín, Academia del S. Quirce, 17 de mayo de 2017, 25 de mayo de 2017, 29-30 y 31 de mayo de 2017 (Ciclo Cine y derechos Humanos), 1 de junio de 2017 y 9 de junio de 2017.
- Concierto de Fin de Curso, Vicerrectorado del Campus María Zambrano de Segovia, Universidad de Valladolid, Iglesia de San Miguel, 9 de junio de 2017.
- Concentración por la Paz, FEMP, Plaza Mayor de Segovia, 12 de julio de 2017.
- Asistencia a actos de celebración de la Catorcenilla, Asoc. de Vecinos de Santa Eulalia, Plaza de Santa Eulalia, 8 de septiembre de 2017.
- Marcha solidaria de la AECC, Azoguejo, 17 de septiembre de 2017.
- Participación en la Semana de la Movilidad, Moverse sin ver. ONCE, Avda. del Acueducto, 21 de septiembre de 2017.
- Marcha de APADEFIM, Fundación Personas, Azoguejo, 1 de octubre de 2017.
- Asistencia al Congreso de Ciudades Saludables de Segovia, IE Universidad, 5 y 6 de octubre de 2017.

- Participación e intervención en Mesa redonda, Semana Europea de la Democracia Local, Sala Ex-Presa 1, La Cárcel Centro de Creación de Segovia, 19 octubre de 2017.
- Participación e intervención en Programa Sobremesas de Salud, “La salud cívica como derecho”, Asoc. Andrés Laguna para la Defensa de las Ciencias de la Salud, Rest. Casares, 20 de octubre de 2017.
- Asistencia al Congreso Nacional de Asociaciones de Vecinos de Segovia, La Alhóndiga, 11 y 12 de noviembre de 2017.
- Asistencia y participación en Jornada sobre Diseño Responsable, ASPACE y Casa de los Picos, 22 de noviembre de 2017.

2.5 COLABORACIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA Y LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Aunque con dificultades para su realización la Defensoría de la Ciudadanía sigue manteniendo el objetivo de establecer relaciones con centros educativos de la Universidad a Primaria y Secundaria.

En el curso 2016-2017 se inicia un ambicioso proyecto de colaboración de la Defensoría con el Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, que se imparte en el Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia. Este curso se ha realizado una Práctica vinculada a un proyecto de investigación sobre la “La comunidad latinoamericana en Segovia: Participación e inclusión ciudadana”, realizada por el alumno Alejandro Medina, de procedencia colombiana.

Para la realización de este trabajo de investigación se ha contado con una amplia colaboración de Servicios y personal técnico del Ayuntamiento de Segovia, de la Subdelegación del Gobierno y de la Universidad de Valladolid. La investigación se presentó y defendió como Trabajo Fin de Máster (TFM) el día 15 de septiembre de 2016, obteniendo la máxima calificación académica. Un ejemplar del trabajo se encuentra depositado en la Defensoría de la Ciudadanía.

En la Oficina de la Defensoría se deposita un ejemplar del TFM que al centrar su propuesta de intervención social, diseñando una campaña de participación ciudadana de inmigrantes latinoamericanos en Segovia ciudad a través del deporte, se entrega una copia a la Concejalía de deportes y al IMD de Segovia para su implementación y desarrollo.

En el curso 2017 – 2018 de nuevo el Ayuntamiento de Segovia ha abierto y firmado un nuevo Convenio de Prácticas con el Master de Comunicación con Fines Sociales del Campus de Segovia de la UVA. Agradecemos la eficacia y excelente gestión del Servicio de Personal del Ayuntamiento en la tramitación de esta Práctica. La alumna Yenisley Polledo Zulueta realizará una investigación sobre el siguiente proyecto: “Pienso, luego aspiro. Estudiantes universitarios de segunda generación de inmigrantes en Segovia. Ejemplos de Movilidad Social para sus comunidades”. Confiamos obtener los mejores resultados de esta investigación que se concrete en propuestas de acción para los distintos servicios sociales, educativos y culturales del Ayuntamiento de Segovia, reforzando y orientando sus programas.

Es objetivo fundamental de esta Defensoría ampliar esta colaboración con centros educativos a efectos de ofrecer prácticas y poder realizar proyectos de investigación sobre temas de interés de esta Defensoría al alumnado del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas y el Máster de Mediación, ambos del Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid en Segovia. Así mismo se pretende ampliar esta relación con otros centros docentes universitarios en Segovia y, sobre todo, con centros de otros niveles educativos. De tantas formas se llega a ser ciudadano y ciudadana, pero siempre aprendiendo en colectividad, solidariamente, durante toda nuestra vida.

2.6 PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Una comunicación abierta, transversal, crítica, participativa, transparente con la ciudadanía es uno de los objetivos de esta Defensoría. Por ello, sin obsesiones mediática y sin confundir medios y fines, se ha mantenido una relación suficiente con los medios de comunicación locales. Reseñamos algunas de estas actividades:

Con motivo de la presentación al Pleno extraordinario del Ayuntamiento de Segovia, del 3 de octubre de 2016, de la Memoria 2015- 2016 de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, se genera un importante impacto en los medios locales. Se recogen algunas de estas inserciones a continuación:

WEB del Ayuntamiento. Sesión de presentación:

www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.detalle/id.12730/relcategoria.3096/area.23/seccion.193

El Adelantado de Segovia

http://www.eladelantado.com/noticia/local/238020/el_defensor_de_la_ciudadania__abre_46_expedientes_en_un_año

file:///C:/Documents%20and%20Settings/Rodrigo/Mis%20documentos/Downloads/adelantado_.pdf

El Norte de Castilla.

http://www.elnortedecastilla.es/segovia/201610/08/rodrigo-gonzalez-zonas-crecieron-20161008114951.html?ns_campaign=rrss&ns_mchannel=boton&ns_fee=0&ns_source=fb&ns_linkname=segovia

El Día de Segovia

<http://www.eldiasegovia.es/Noticia/Z6F3BBD3F-B71D-77D7-7048FC3C139F9B50/Defensor-de-la-Ciudadania>.

En el periodo de actuaciones recogido en la Memoria 2016 – 2017 la presencia de la Defensoría en los medios locales es la siguiente:

1. Entrevista en el programa Segovia al día en Tele 8. 22 de diciembre de 2016
2. Entrevista con Daniel Muñoz en el Programa local de Hoy por hoy de Radio Segovia – Cadena SER. 31 de julio de 2017.
3. Entrevista con Mariví Domínguez en el Programa local Plano corto, de TELE8, emisiones en distintas fechas, grabado el 30 de octubre de 2017.
4. “Día Internacional de los Derechos Humanos”, “Defensa radical de los Derechos Humanos”, Rodrigo González Martín, El Adelantado de Segovia, 10 de diciembre de 2016.
5. “Día Internacional de los Derechos Humanos”, “Defensa radical de los Derechos Humanos”, Rodrigo González Martín, El Norte de Castilla, ed. Segovia, 10 de diciembre de 2016.



Entrevista con Daniel Muñoz, Programa Hoy por Hoy, Radio Segovia - SER, 31 de julio 2017

2.6 DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

En la Oficina de la Defensoría se conservan aquellos documentos que dentro de las competencias y relaciones que se mantienen abiertas con otras Defensorías, Procuradurías, Sindicaturas, Valedurías de la Ciudadanía en distintos ámbitos administrativos, se viene recibiendo. Es pretensión de esa Defensoría ir formando una interesante biblioteca y archivo de Memorias e Informes sobre los diferentes campos de actuación y de investigación de la Defensoría de la Ciudadanía, especialmente en el entorno del municipalismo. Se han recibido, entre otros, los siguientes documentos:

Memoria 2016 de la Defensora del Pueblo.

Informe anual 2016 del Procurador del Común de Castilla y León.

Informe 2016 de la Síndica de Greuges de Barcelona. Defensora dels teus drets.

Memòria 2015 del Defensor de la Ciutadania de Girona.

Memòria de la Defensora de la Ciutadania 2016. Ajuntament de Palma.

Informe d'actuacions del Síndic Personer 2015 – 2016. Ajuntament de Mollet del Vallés

Informe anual 2016 del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi

Informe anual 2016 del Valedor de Ciudadan. Vigo.

2.7 PÁGINAS WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat

En los siguientes enlaces se puede consultar la actividad del Defensor de Segovia y del Forumsd, que recoge las actividades de los Defensores Locales.

Para mantener una información y una comunicación de buena calidad con los ciudadanos tenemos el apoyo inestimable de la Web municipal www.segovia.es en donde contamos con un apartado:

<http://www.segovia.es/index.php/mod.pags/mem.listado/relcategoria.3094/area.23/seccion.193/chk.ce10572c6e798ed18d5450df55f54b6d>

En el que vamos introduciendo todas las actividades de la Oficina así como aquellos artículos, informes, investigaciones de interés sobre aquellos temas que más incidencia y preocupación tienen para los ciudadanos.

Hemos de destacar el enlace al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel.blogspot.com/>) un punto de encuentro de los defensores Locales entre ellos y entre los ciudadanos de cualquier parte de España. El Forum nace en 2005 en el VII Encuentro de los Síndic de Cataluña en Figueras. Desde entonces la actividad del Forum tanto en sentido interno como externo ha destacado por una amplia agenda de relaciones institucionales, la elaboración de propuestas de mejora de las normativas legales y los reglamentos y ordenanzas, los encuentros anuales, jornadas y talleres de formación, actividades en torno a la promoción y difusión de la institución y la participación y organización en los diversos encuentros estatales y contactos con otras Defensorías locales europeas o mundiales.

La Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia es partícipe de pleno de derecho del ForumSD desde 2008, participando en cuántas actividades es posible.

FORO ESTATAL DE DEFENSORÍAS LOCALES <http://fedel.blogspot.com/> <http://www.forumsd.cat>

2.7.1 Defensoría de la Ciudadanía en la Smart City

Muy atentos al proyecto integral de diseñar y actualizar la gestión digital del Ayuntamiento de Segovia potenciando una mayor participación y accesibilidad de toda la ciudadanía a la Administración Municipal de Segovia que sin duda redundará en una excelencia en la democracia de proximidad, la Defensoría de la Ciudadanía propuso al grupo de trabajo que viene liderando el proyecto “Segovia, Smart City” un guión básico de actuaciones que incluimos a continuación:



Algunas sugerencias sobre la presencia de la Defensoría de la Ciudadanía en el proyecto “Segovia, Smart City” que se elaboraba en su momento sobre la nueva Web:

- 1º. Independizar el campo Defensoría de la Ciudadanía para que, con una búsqueda directa e intuitiva sea localizado.
- 2º. Con independencia de como quede redactado el nuevo Estatuto, que estamos revisando, nos gustaría que en el organigrama del Ayuntamiento la Defensoría no estuviera integrada en ninguna Concejalía, para reforzar más aún el criterio de independencia y autonomía que le es inherente.
- 3º. Que se incluya en el área temática:
 - 3.1 Una página de inicio con información genérica de la figura de la Defensoría, aunque haya que revisarlo, esta información ya consta.
 - 3.2 El Estatuto de la Defensoría.
 - 3.3. El Histórico de las Memorias Anuales Presentadas.
 - 3.4 Atención individual o colectiva de la Ciudadanía. Procedimientos para acceder a la Defensoría, especificando los distintos canales y sus correspondientes procedimientos de acceso, como son el personal, telefónico, correo electrónico, incluyendo un modelo de plantilla de solicitud de atención (se puede reproducir otros modelos preexistentes en otras áreas para generar sinergias).
 - 3.5 Incluir la actualidad de la Defensoría por lo que se refiere a cuestiones de protocolo y de transparencia.
 - 3.6 Incluir aquellos documentos que pudieran ser considerados de interés, tanto producidos por la propia defensoría como procedente de otras Defensorías o fuentes (textos, artículos, informes, documentos varios).



Semana Europea de la Democracia Local, Segovia, 19 octubre 2017.

- 3.7 Incluir un extracto, salvando todas las reservas de protección de datos, de las resoluciones que se emitan desde la Defensoría.
- 3.8 Incluir link que dieran acceso al Forumsd y otras Defensorías (Procurador del Común, Defensora del Pueblo y otras defensorías que no son miembros del Forumsd).
- 4º. Incluir las actuaciones de oficio que sean iniciativa de esta Defensoría.
- 5º. Dejar una ventanilla para sugerencias, propuestas, iniciativas.... que se pudieran proponer desde la Defensoría a instancia de la Ciudadanía.



Ayuntamiento de Segovia, Plaza Mayor. Octubre 2017

3.- MEMORIA DE LA DEFENSORÍA

A continuación, se presenta los datos estadísticos de la actividad de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, desde el 15 de septiembre de 2016 al 30 de septiembre de 2017.

3.1.- ENTREVISTAS Y QUEJAS

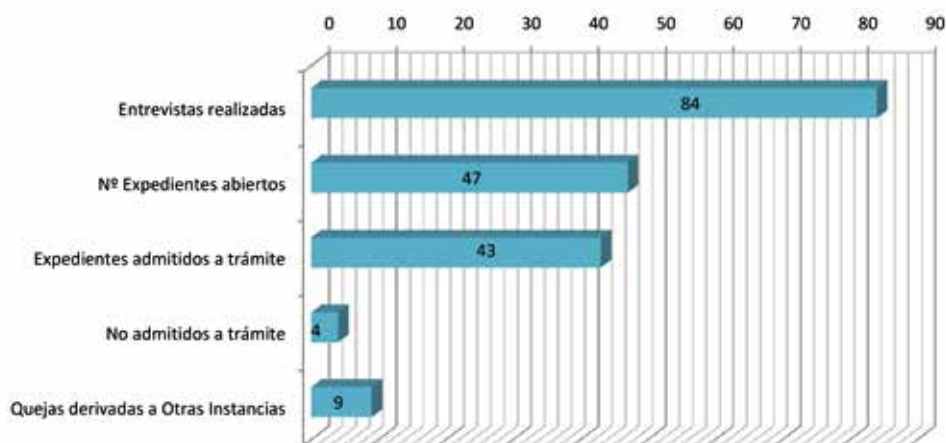
Al igual que en informes previos, en este apartado recogemos la actividad específica de la Defensoría; es decir, aquellas reclamaciones, quejas, sugerencias, etc..., que han planteado en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía.

NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS

ENTREVISTAS Y EXPEDIENTES:

Total ejercicio 2016 – 2017 (desde el 15 septiembre 2016 a 30 diciembre de 2017):

- ENTREVISTAS TOTALES REALIZADAS: 84
- NUMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 47
- EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE: 43
- EXPEDIENTES NO ADMITIDOS A TRÁMITE: 4
- ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 9



QUEJAS PRESENTADAS:

- ENTREVISTAS REALIZADAS: 84
- NÚMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 47
- RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 111
- ESCRITOS RECIBIDOS/CONTESTADOS : 253
- CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS/CONTESTADOS : 578



En la Defensoría, se valora el motivo de las citas solicitadas, de las llamadas telefónicas y de los escritos recibidos y se asesora, a la persona que los ha presentado, sobre los trámites a seguir, según la cuestión planteada.

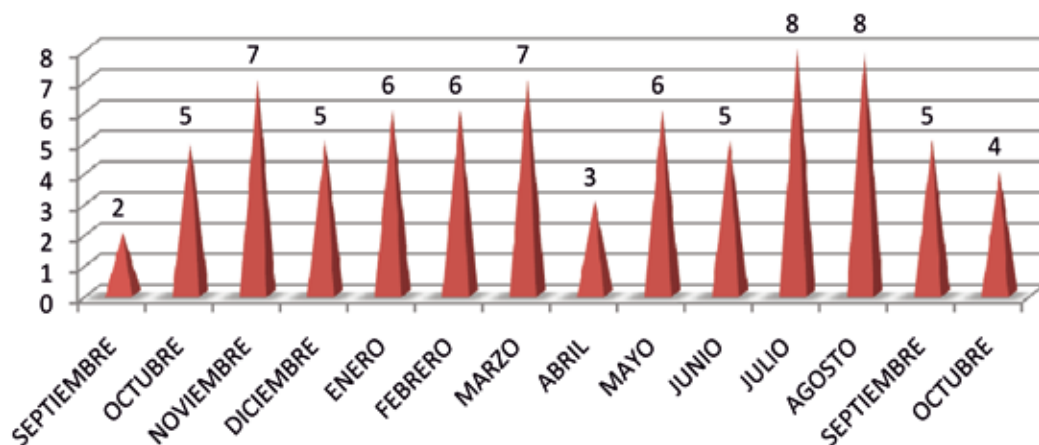
En muchas ocasiones, se trata de temas que deben pasar a distintas concejalías y sólo en el caso de que cumplan los requisitos pertinentes da lugar a la admisión a trámite del expediente abierto en la Defensoría.

En resumen, se procura que, en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, no sea “una ventanilla o un trámite más”, sino que, aunque el escrito o la queja no corresponda al Defensor, la persona que lo ha presentado, reciba contestación que facilite la solución del problema que plantea.

ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES

SEPTIEMBRE 2016	2
OCTUBRE-2016	5
NOVIEMBRE-2016	7
DICIEMBRE-2016	5
ENERO -2017	6
FEBRERO -2017	6
MARZO-2017	7
ABRIL-2017	3
MAYO-2017	6
JUNIO-2017	5
JULIO-2017	8
AGOSTO-2017	8
SEPTIEMBRE-2017	5
OCTUBRE-2017	4
NOVIEMBRE-2017	4
DICIEMBRE-2017	3
TOTAL	84

Entrevistas realizadas por meses 2016-2017



RELACIÓN ENTREVISTAS REALIZADAS CON DISTINCIÓN SEXO:

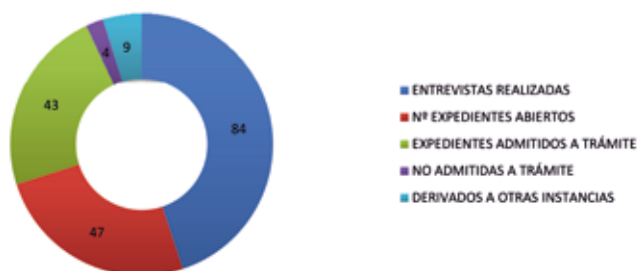
MUJERES: 33
HOMBRES: 45
COLECTIVOS: 6

■ MUJERES
■ HOMBRES
■ COLECTIVOS
■ TOTAL



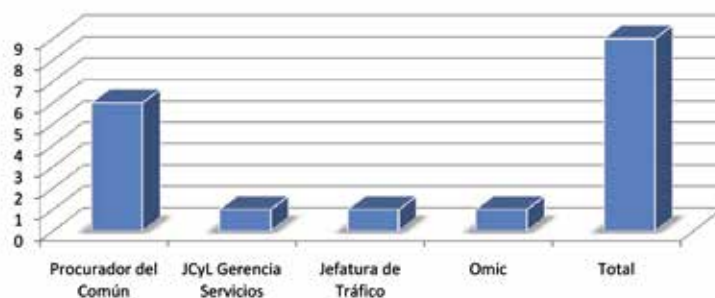
ENTREVISTAS REALIZADAS Y QUEJAS TRAMITADAS:

Entrevistas realizadas: 84
Nº expedientes abiertos: 47
Expedientes admitidos a trámite: 43
No admitidos a trámite: 4
Otras Instancias: 9



3.2 ENVIADAS A OTRAS INSTANCIAS:

Procurador del Común: 6
JCyL Gerencia Servicios Sociales: 1
Jefatura de Tráfico: 1
Omic: 1
TOTAL OTRAS INSTANCIAS: 9



3.3.- ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA ENTRE 2016-2017

ACTUACIONES ENTRE EL 15 SEPTIEMBRE 2016 A 30 DICIEMBRE 2017

ACTUACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

- 29/2016.- Reubicación contenedores calle Gascos.
- 31/2016.- Asistencia Social.
- 32/2016.- Sanción.
- 33/2016.- Exención IBIU casco antiguo.
- 34/2016.- Acceso conflictivo entrada y salida garaje
- 36/2016.- Embargo indebido por cobro tasas de cementerio.
- 37/2016.- Quejas cambios líneas 11 y 12 bus Estación del AVE.
- 38/2016.- Quejas actuación no adecuada conductor bus.

- 39/2016.- Disposición municipal abandono vivienda C/ Fuente Dehesa
- 40/2016.- Conflicto vecinal alquiler social vivienda.
- 41/2016.- Problemas conflictivos por ruidos en un bar.
- 42/2016.- Ruidos y molestias obras ilegales.
- 01/2017.- Licencia de Obras.
- 02/2017.- Sanción Tráfico.
- 03/2017.- Vivienda social, ayuda.
- 04/2017.- Cambio titularidad de propiedad pública a privada.
- 05/2017.- Autorización tendedero balcón.
- 06/2017.- Cesión sala Casa de la Moneda.
- 07/2017.- Rechazo colectivo concesión terraza bar.
- 08/2017.- Responsabilidad avería en conducción del servicio de agua.
- 09/2017.- Problemas vecinos realojo viviendas.
- 10/2017.- Problemas accesibilidad aceras en Plaza la Rubia y Plaza Mayor.
- 11/2017.- Ruidos nocturnos en vivienda.
- 12/2017.- Ruidos y molestias a altas horas producidos por una discoteca.
- 13/2017.- Ruidos y molestias producidos por una discoteca.
- 14/2017.- Ruidos y molestias ocasionadas por unos vecinos.
- 15/2017.- Quejas y malestar por terrazas en Avda. Acueducto.
- 16/2017.- Reclamación por instalación terraza.
- 17/2017.- Atención humanitaria a una persona mayor.
- 18/2017.- Demolición parcela – Disciplina Urbanística.
- 19/2017.- Problemas con vecinos vivienda realojo.
- 20/2017.- Falta limpieza, higiene y salubridad San Juan de los Caballeros.
- 21/2017.- No concesión pensión contributiva
- 22/2017.- Avería grave acometida de agua.
- 23/2017.- Sobre concesión licencia reparación fachada.
- 24/2017.- No concesión tarjeta de discapacidad y movilidad reducida.
- 26/2017.- Sanción Policía.
- 27/2017.- Conflicto utilización acceso a Centro Cívico de Hontoria.
- 29/2017.- Retirada vado permanente.
- 30/2017.- Ruidos provocados por la maquinaria comercial de una carnicería.
- 31/2017.- Sanción por dar de comer a los gatos.
- 32/2017.- Reclamaciones problemas accesibilidad Biblioteca Municipal.
- 33/2017.- Reclamaciones por consumo excesivo de agua en una comunidad.

3.4 EXPEDIENTES ABIERTOS, ADMITIDOS A TRÁMITE Y CONCEJALÍAS AFECTADAS:

EXPEDIENTES ABIERTOS, ADMITIDOS A TRÁMITE Y CONCEJALÍAS AFECTADAS:

CONCEJALÍAS	NUMERO EXPEDIENTES
URBANISMO	7
MEDIO AMBIENTE	2
OBRAS Y SERVICIOS	6
SEGURIDAD CIUDADANA, TRÁFICO Y SANCIONES	12
TRÁFICO, TRANSPORTES Y MOVILIDAD	3
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
SERVICIOS SOCIALES	9
PATRIMONIO HISTÓRICO y TURISMO	1
CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	1
TOTAL hasta 30 DICIEMBRE de 2017	43



Concentración contra la Violencia de Género. Plaza S. José, 15 diciembre 2017

3.5 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE

Nº EXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍAS / IMPLICADAS	SITUACIÓN
29/2016	15/09/2016	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO.-
31/2016	11/10/2016	SERVICIOS SOCIALES	PENDIENTE RESOLUCIÓN POR DICTAMEN JUDICIAL.-
32/2016	11/10/2016	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO: DESFAVORABLE
33/2016	20/10/2016	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO: DESFAVORABLE
34/2016	13/10/2016	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO: DESFAVORABLE
36/2016	27/10/2016	ECONOMÍA Y HACIENDA	RESUELTO: DESFAVORABLE
37/2016	10/11/2016	TRÁFICO Y TRANSPORTES Y MOVILIDAD	INFORMES ABIERTOS
38/2016	15/11/2016	TRÁFICO Y TRANSPORTES Y MOVILIDAD	INFORMES ABIERTOS
39/2016	17/11/2016	CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO- SERVICIOS SOCIALES-	RESUELTO: DESFAVORABLE
40/2016	29/11/2016	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO: FAVORABLE
41/2016	13/12/2016	URBANISMO	RESUELTO FAVORABLE
42/2016	17/11/2015	URBANISMO	RESUELTO FAVORABLE
01/2017	05/01/2017	URBANISMO	DESFAVORABLE EN PROCEDIMIENTO JUDICIAL
02/2017	07/03/2017	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
03/2017	23/01/2017	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO FAVORABLE
04/2017	21/02/2017	URBANISMO Y CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO MUNICIPAL	PENDIENTE ORDENACIÓN DE PEHAIS
05/2017	21/02/201	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO: DESFAVORABLE-
06/2017	23/02/2016	PATRIMONIO HISTÓRICO Y TURISMO	INFORMES ABIERTOS
07/2017	13/03/2017	URBANISMO	RESUELTO FAVORABLE
08/2017	14/03/2017	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: DESFAVORABLE
09/2017	05/12/2017	SERVICIOS SOCIALES	INFORMES ABIERTOS
10/2017	20/03/2017	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA Y SERVICIOS SOCIALES	INFORME SEGUIMIENTO FAVORABLE
11/2017	12/04/2017	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO SEGUIMIENTO FAVORABLE
12/2017	23/05/2016	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	CONTROL Y SEGUIMIENTO
13/2017	23/05/2017	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	CONTROL Y SEGUIMIENTO
14/2017	15/05/2017	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
15/2017	07/06/2017	OBRAS Y SERVICIOS	MEDIDAS DE VIGILANCIA
16/2017	13/06/2017	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO FAVORABLE
17/2017	13/06/2017	SERVICIOS SOCIALES - POLICÍA LOCAL	RESUELTO FAVORABLE PASADO A FISCALIA DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL
18/2017	11/07/2017	URBANISMO	RESUELTO DESFAVORABLE, DISCIPLINA URBANÍSTICA
19/2017	11/07/2017	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO TOMA DE MEDIDAS.

20/2017	25/07/2017	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO TOMA DE MEDIDAS
21/2017	10/08/2017	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO DESFAVORABLE
22/2017	10/08/2017	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO DESFAVORABLE
23/2017	11/08/2017	OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO: INFORMACIÓN SATISFECHA
24/2017	14/09/2017	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	PROPUESTAS DE REVISIÓN
26/2017	01/09/2017	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO FAVORABLE
27/2017	19/09/2017	SERVICIOS SOCIALES	RESUELTO PROPUESTAS MEDIACIÓN
29/2017	10/10/2017	OBRAS Y SERVICIOS- TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO DESESTIMATORIA
30/2017	02/10/2017	OBRAS Y SERVICIOS-POLICIA LOCAL	INFORMES ABIERTOS
31/2017	26/10/2017	SERVICIOS SOCIALES- TRÁFICO Y SANCIONES	PROTOCOLO DE ACTUACIONES - INFORMES ABIERTOS
32/2017	15/11/2017	URBANISMO, OBRAS Y SERVICIOS- SERVICIOS SOCIALES-CULTURA	ACTUACIÓN DE OFICIO
33/2017	30/11/2017	OBRAS Y SERVICIOS- ECONOMÍA Y HACIENDA	INFORMES ABIERTOS

3.6 LAS DEMANDAS DE INTERVENCIÓN SIN ADMISIÓN A TRÁMITE DE EXPEDIENTE.

El nivel de exigencia de la ciudadanía segoviana hace que acudan a esta Oficina numerosos ciudadanos y ciudadanas a plantear sus quejas sobre la Administración Municipal, aunque algunas no son admitidas a trámite. Las demandas de intervención con apertura de expediente que, tras una entrevista, no fueron admitidos a trámite lo fueron por diversos motivos.

Las demandas de intervención sin admisión a trámite del expediente fueron en total de cuatro y que se pasan a enumerar:

Expediente 30/2016 – Devolución recibos domiciliados.

No competencia de la Administración Municipal – Reclamación a la Entidad Bancaria.

Expediente 35/2016 – Disconformidad con liquidaciones 2013, 2017 Ministerio de Empleo y Seguridad Social-

No competencia Municipal, se deriva al Procurador del Común.

Expediente 25/2017 – Desperfectos en la Urbanización Los Ángeles de San Rafael.

Reclamación que no es de competencia municipal. Se le deriva al Defensor del Pueblo o Procurador del Común y se le facilita teléfonos de contacto y correos electrónicos.

Expediente 28/2017 – Reclamaciones por sanción

No se admite a trámite por indicación de la interesada

4. TEMAS Y ADVERTENCIAS, PROPUESTAS Y SUGERENCIA MÁS RELEVANTES INCLUIDAS EN LAS RESOLUCIONES DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS

4.0 Presentación

Retomamos punto a punto las reflexiones de la Memoria anterior que de nuevo las recordamos y que siguen dando contexto y valor a las actuaciones que desarrollamos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, como no puede ser de otra forma. De alguna forma exponemos nuestra metodología de trabajo.

Por ello, reivindicamos para todas las personas e instancias que trabajamos en la Administración municipal no solo una alta eficacia en las gestiones que realizamos, respetando los legítimos derechos de la ciudadanía, sino también una labor proactiva en la formación y madurez de la identidad ciudadana de cada persona que demanda nuestra atención y servicio. Lo que venimos llamando “democracia de proximidad” tiene su mayor razón de ser en la vida municipal.

Los temas abordados no son de gran trascendencia y por lo general de interés particular. Pero son temas de la vida diaria de personas concretas que para cada cual resumen las condiciones de nuestras decisiones, proyectos, inquietudes y pretensiones, a veces con éxito y gratificación y otras con fracaso y decepción. Son las personas concretas, “de carne y hueso”, no las sacadas de las estadísticas generales y anónimas, las que solicitan ser recibidas por el Defensor de la Ciudadanía y acuden con su dudas, tensiones y conflictos que exponen en forma de quejas, reclamaciones, demandas, peticiones de asesoramiento y ayudas, formuladas a veces con mayor o menor facilidad, incluso con escasa documentación, pero siempre con la misma vehemencia y convicción de que la razón les asiste, que el sentido común está de su parte y que no siempre han sido tratadas de la mejor manera posible o esperable por parte de la Administración Local.

Las personas que demandan ser recibidas por el Defensor de la Ciudadanía siempre manifiestan vivir una situación de conflicto con el Ayuntamiento en cualquiera de los amplios asuntos en lo que esta relación se concreta. En esta problemática relación conflictiva nos movemos con frecuencia. La mediación del Defensor intentará siempre equilibrar esta relación, liberarla de prejuicios y estereotipos, buscar soluciones proactivas y no solo meramente reactivas, de autoridad, imperativas. Se trata de reconducir la desconfianza inicial hacia una visión más madura, igualitaria, digna y justa entre la ciudadanía y los servicios de la Administración Local.

La primera relación es de escucha atenta y activa, respetuosa y humana. Con frecuencia la ciudadanía expresa un alto grado de desconfianza, recelo, malestar con la Administración Local, que viene a manifestar una reacción de desafección con la vida política y sus representantes y que trasluce una amplia consecuencia de la situación de crisis generalizada que vivimos. Hay que escuchar individual y respetuosamente para recuperar una cierta confianza que nos permita pensar con cierta objetividad, argumentar con datos y criterios suficientes superando la vivencia primera de malestar, desazón y disgusto generalizado contra todo y contra todos, para procurar reconducir la queja más allá del mero conflicto y así construir elementos de análisis riguroso y crítico que nos permita resituar el caso denunciado en sus precisos parámetros.

Admitimos a partir de la experiencia cotidiana que buena parte de nuestros mejores aprendizajes vitales los obtenemos de las situaciones más críticas e incluso conflictivas, siempre que aprendamos a mirar, observar y enfocar los temas que nos preocupan y agobian de forma diferente, positiva, colaborativa, resolutive.

No siempre los temas planteados son competencias municipales, en ese caso se reconduce la demanda a las instancias adecuadas dando no solo la información necesaria para que la persona proceda con éxito en su reclamación sino incluso ayudándole en su acción inmediata con llamadas o actuaciones de presentación para facilitarles el procedimiento.

En todo caso se trata de ofrecer el más convencido y cierto apoyo para mediar con la Administración y sus servicios, a efectos de solucionar el conflicto según derecho y razón. Se ha de pedir cuanta información sea

necesaria a los servicios implicados para que la relación con la ciudadanía se sostenga sobre argumentos válidos, fundados, legales y legítimos. Y así quede convencida la ciudadanía, al margen de la resolución final del conflicto, alcanzando o no plena satisfacción a la demanda inicial.

Aunque las actuaciones del Defensor de la Ciudadanía no tienen fuerza ejecutiva ni vinculante para la Administración Local y sus resoluciones alcanzan valor de advertencia, recomendación o sugerencia, queremos pensar todos que sus resoluciones, basadas en la independencia y autonomía de criterio, tienen un crédito añadido de intermediación entre los intereses de la ciudadanía y la actuación de la Administración. No podemos pensar que el Defensor de la Ciudadanía o lo puede todo, al margen del respeto a las normas y en función de los intereses privados más heterogéneos, o no puede nada porque solo camufla de distinta forma los intereses dominantes tanto del equipo de gobierno, de los distintos grupos políticos que forman el Pleno municipal, como de los poderes y fuerzas mayoritarias de la sociedad. Estamos demasiado adaptados a que cualquier instancia de poder sea meramente reproductiva del sistema dominante en todos los ámbitos de la sociedad. Con toda modestia, pero con toda convicción, se trata de instaurar prácticas de ciudadanía que transformen los vicios y defectos que con tanta frecuencia solemos atribuir al modelo político que nos hemos dado y que de tantas formas se ha contaminado y desvirtuado.

La Defensoría de la Ciudadanía basa su actuación en un principio de independencia de los sujetos e intereses que legítimamente compiten por ocupar sus parcelas de poder en lo que llamamos la “democracia representativa”. Actuación independiente de toda aspiración de poder. Así mismo, actuación independiente de otros criterios ideológicos que no sea la defensa de los Derechos Humanos como ideal aspiracional máximo de la sociedad que defiende valores y fines humanitarios.

En los temas más concretos y diversos, a veces curiosos y de menor cuantía, pero siempre dignos de ser atendidos y resueltos de manera justa y equilibrada, el Defensor de la Ciudadanía pretende actuar integrando y sintetizando el trabajo cotidiano, la mediación más puntual, la recepción de toda persona sin discriminación ni diferencia alguna por razones sociales, culturales, religiosas, étnicas, de sexo y de género, económicas, políticas... o cualquier otra, con las grandes ideas y proclamas también necesarias y orientadoras. Se trata de que el Defensor de la Ciudadanía una la vida cotidiana con la utopía, los derechos y libertades humanos con la práctica más normal y rutinaria de la Administración Local. Las personas son la base y fundamento de la ciudad, de la sociedad. Somos personas en tanto que ciudadanas y ciudadanos. Y debemos defender y promover las mejoras prácticas administrativas para que los derechos humanos marquen el sendero hacia una sociedad más igualitaria, digna, inclusiva y justa.

Así que se trata de actuar descubriendo en cada caso particular y concreto el trasfondo y valor de trascendencia que sin duda conlleva la defensa de los Derechos Humanos recogidos en los grandes textos internacionales, desde la Declaración de los Derechos Humanos de ONU de 1948, a la misma Constitución Española de 1978 e incluso los textos de los Estatutos Autonómicos de las nacionalidades y comunidades autónomas del Estado español.

De forma necesariamente resumida se incluyen a continuación aquellos temas y asuntos centrales de los que la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia ha tenido conocimiento y ha actuado, asesorando, informando, orientando, en fin, atendiendo y ayudando a las personas que han demandado su asistencia. Se hace mención a algunos elementos de aquellas resoluciones en las que se incluyen advertencias, recomendaciones y sugerencias más relevantes y con proyección de futuro. En muchos casos la demanda de la ciudadanía se ve razonable y digna de apoyo, pero también en otros casos se observa que la actuación de la Administración Local cumple todos los requisitos de una buena práctica administrativa.

De la información que se añade a continuación se puede ya decir que nos ofrece una oportunidad para reforzar el trabajo colaborativo y transversal de todas las instancias o servicios municipales, superando actuaciones verticales o en paralelo, repetitivas y meramente burocráticas.

Se insiste en que todas las instancias y servicios de la Administración Local deben actuar con la mayor celeridad, que no son prisas. También con eficiencia.

Se sugiere siempre que las resoluciones se expongan de forma argumentada y fundada, y en todo caso en un lenguaje accesible, comprensible, inclusivo y que invite a la respuesta participativa, huyendo de retóricas administrativas que repiten jergas excesivamente técnicas de muy difícil comprensión.

Así mismo, se propone en todo caso utilizar un lenguaje inclusivo, que supere tópicos y estereotipos que consolidan con frecuencia, de forma rutinaria e inconsciente, discriminaciones y desigualdades que expresan y sostienen idearios a superar. Al margen de otras polémicas filológicas, deberíamos cuidar nuestro lenguaje ya que en el se expone nuestra concepción del mundo.

4.1 SEGUIMIENTO Y RESUMEN DE EXPEDIENTES. EJERCICIO 2016 – PARA INFORME 2016-2017

Nº Expediente	Situación	Observaciones ; Actuaciones
29/2016	Queja por ubicación contenedores calle Gascos 15 septiembre 2016	Se solicita informe a la técnico de Residuos (existe otro expediente con este problema 17/2016). 5 diciembre de 2016, desde residuos se nos remite informes con las reuniones celebradas. Se nos mantiene informados de todas las actuaciones llevadas a cabo, parece que hay desacuerdos en la ubicación contenedor.
30/2016	Recibos domiciliados y devueltos por el banco 6 octubre 2016	No admitido a trámite – No competencia de la administración municipal, es un problema de la Entidad, Bankia. 5 diciembre 2016 se envía escrito al interesado
31/2016	Asistencia a persona afectada de síndrome de Diógenes. 11 octubre 2016	13 octubre: Se solicita informe de Servicios sociales: contestado el 16 de noviembre Pendiente de resolución por dictamen judicial de disolución de herencia. 19 diciembre 2016 Se envía Resolución no competencia Defensoría por estar judicializado el caso.-
32/2016	Multa por mal estacionamiento en doble fila obstaculizando la circulación 11 octubre 2016	13 octubre 2016 Se solicita informe a Policía. 19 octubre contestado por Policía desestimando la solicitud. 7 diciembre reunión Jefe Policía Local- Enviada Resolución 10 enero de 2017 desestimatoria para el interesado.
33/2016	Exención IBIU 20 octubre 2016 Casco Antiguo 2 de marzo 2017 nueva entrevista	13 diciembre se solicita información Gestión Tributaria : contestado el 20 de diciembre, denegación exención IBIU 2 de marzo de 2017 presenta relación de viviendas con exención de IBIU a través de Registro General. 12 julio 2017 se envía Resolución desestimatoria, en tanto en cuanto no se produzca la modificación del PEAHIS, en la que se regularizarán las exenciones del impuesto o modificaciones IBIU. 12 diciembre 2017 solicitud nuevos informes a Urbanismo sobre exención de IBIU casco antiguo.

34/2016	Acceso conflictivo entrada y salida garaje - solicitud bolardos Octubre 2016	Solicitados informes a Policía Local, nos contestan el 13 de octubre de 2016 denegación instalación bolardos y vigilancia intensiva por partes de los agentes. 20 diciembre 2016 Se remite resolución desestimatoria para la instalación bolardos.
35/2016	Disconformidad liquidaciones 2013, 2014 Ministerio de Empleo y Seguridad Social 24 octubre 2016	NO ADMITIDO A TRÁMITE – Trasladamos resolución el 14 noviembre NO competencia municipal, se deriva a Procurador del Común.
36/2016	Embargo Recaudación por cobro indebido tasas cementerio 27 octubre 2016	Noviembre 2016 desestimación recurso de reposición por parte de Gestión Tributaria. 7 diciembre traslado Resolución desestimatoria. Se indica en la resolución que se debería haber tenido en cuenta la notificación la dirección de Plaza San Lorenzo 7 que es la que figura en el empadronamiento.
37/2016	Falta información líneas 11 y 12 bus 10 noviembre 2016	9 febrero 2017 contestado por el Concejal de Transportes : Resuelto expediente facilitando reunión con la Concejalía. 2 marzo 2017. Se envía resolución en base al escrito del Concejal de Tráfico. 3 de Marzo de 2017 se pone en contacto con esta Defensoría el interesado para manifestar su disconformidad con el escrito del concejal. Presentará escrito de disconformidad con la resolución en esta defensoría. 7 abril 2017 nos remiten escrito el colectivo de Usuarios de la Estación Segovia-Guiomar en la que reiteran la postura firme de mantener las dos líneas activas (11 y 12) y en contra de su fusión. El 18 abril de 2017 se envía escrito de desacuerdo al concejal de tráfico, sanciones y policía local.
38/2016	Actuación NO adecuada conductor bus. 15 noviembre 2016 14 diciembre 2016	28 noviembre 2016 contestado Inspector de Servicios a nuestra primera solicitud de informe con informe de Urbanos de Segovia. 14 diciembre se solicita nuevo informe con argumentación No contestado 19 enero 2017 se traslada resolución sugiriendo se reúnan nuevamente las partes para tener en cuenta no solo la versión del conductor dado que hay testigos de los hechos.

39/2016	Vivienda municipal en calle Fuente de la Dehesa – prórroga alquiler 17 noviembre 2016	1 marzo 2017 solicitud informes Servicios Sociales- 21 marzo Servicios Sociales nos deriva a Patrimonio y Contratación.- Abril 2017- Contestación desestimatoria Servicios Sociales. Contratación y Patrimonio Abril 2017-05-09: Desestimación y requerimiento Acuerdo JGL 4 mayo 2017 Terminación expediente incoado para ejecución forzosa. El interesado entrega las llaves de la vivienda-
40/2016	Conflicto vecinal por alquiler social con el Ayuntamiento en una vivienda 29 noviembre 2016	23 enero 2017 nos remiten informe de Servicios Sociales. Actuaciones tendentes a resolución del conflicto. 28 marzo 2017 se remite resolución, vivienda privada que no es de titularidad municipal. El Ayto. a través de Servicios sociales concede ayuda para pago alquiler . Se sugiere incrementar las actuaciones de integración social y convivencia por parte de todas las personas implicadas dando satisfacción y sentido a los programas de vivienda social y realojo
41/2016	Problemas conflictivos por ruidos, denuncias a Policía de un Local Bar. 13 diciembre 2016	Solicitamos informes a la Concejala de Vías y Obras, Concejal Urbanismo y Policía Local. 17 Enero 2017 Contestado Urbanismo : Requerimiento al titular del establecimiento para regularización instalaciones Con fecha 28 de febrero se vuelve a pedir informes a Policía Local. 7 Marzo 2017 Remiten informe de las actuaciones indicando que el Servicio de Urbanismo tiene el expediente sobre todo lo denunciado. 11 julio 2017 se envía Resolución con las actuaciones y dado que se han iniciado actuaciones judiciales, el Defensor no puede intervenir. Cese Actividad Bar. Enviada la información desde Urbanismo el 11 de septiembre 2017
42/2016	Ruidos y molestias obras ilegales- local trastero 15 diciembre 2016	15 diciembre 2016 – Solicitados informes a Policía Local, Urbanismo. 7 Marzo de 2017 Remite Informe Policía Local con las actuaciones realizadas, indicando que el Servicio de Urbanismo tiene el expediente sobre todo lo denunciado. Además, se indica que sobre otros temas se ha remitido informes a la Comisaría del CNP por ser de su competencia. Contestado Urbanismo. 7 marzo 2017 Contestado Policía Local.- 25 Mayo 2017 Decreto de Urbanismo- precinto del local – trastero y sanción con plazo de retirada y desalojo 2 de junio 2017-



Concentración por la Igualdad, ASPACE. Plaza S. Millán, 15 mayo 2017.

4.2 SEGUIMIENTO Y RESUMEN DE EXPEDIENTES. EJERCICIO 2017 -

SEGUIMIENTO Y RESUMEN DE EXPEDIENTES. EJERCICIO 2017 -

Nº Expediente	Situación	Observaciones ; Actuaciones
1/2017	Urbanismo. Licencia de obras en casa- Disciplina urbanística: demolición y legalización, según proceda. 5 de enero de 2017	Informes de Urbanismo: Solicitud paralización demolición vivienda y anulación sanciones urbanísticas. Procedimiento judicializado- Recurso Contencioso Administrativo. Por una parte, solicitud paralización demolición y por otra, anulación sanciones urbanísticas.- Se envía Resolución, 14 noviembre 2017 Resolución, 13 noviembre de 2017 Recurso Contencioso-Administrativo. Judicializado
2/2017	Sanciones tráfico. 20 de enero de 2017	Procedimiento sanciones tráfico. 9 marzo 2017: Informe Jefatura de Tráfico y Movilidad. Comunicación al interesado, 14 marzo 2017. Agradecimiento al Negociado de Tráfico, 14 marzo 2017
3/2017	Solicitud ayuda vivienda social 23/01/2017	Solicitud ayudas a Servicios Sociales. 23/01/2017: Solucionado.
4/2017	Cambio titularidad calle pública o privada - Informes de Urbanismo y Patrimonio y Contratación- C/ 21 de febrero de 2017	7 marzo 2017: Se solicitan informes al Negociado de Contratación y Patrimonio. Nos derivan a Urbanismo en base a informe de esa Sección de fecha 16/11/2015. Se solicitan informes a Urbanismo, 7 marzo 2017. 8 mayo de 2017: Contestación de Urbanismo: pendiente de ordenación de PEAHIS para su calificación y poder resolver la alegación. 24 mayo 2017, se da traslado del Informe de Urbanismo en los términos mencionados

5/2017	Tráfico y Transportes – permiso para tender en balcón en caso histórico. C/..... Denegación de Tráfico. 21 de febrero de 2017	7 marzo 2017: Solicitados informes a la Jefatura de Tráfico. Decreto solicitando informe a la Comisión Territorial de Patrimonio Cultural de la Junta de Castilla y León sobre la solicitud excepcional para tender en balcón. 27 marzo 2017: Informe desfavorable de la Junta de Castilla y León. 10 abril 2017: la Jefa de Sección de Tráfico nos da traslado de la denegación. 18 abril 2017, se da traslado a los interesados/as de la denegación-desfavorable.
6/2017	Diversas solicitudes cesión sala en Casa de la Moneda para presentación de Comics y otros. Solicitud de mediación entre Asociación y el Ayuntamiento de Segovia. 23 de febrero de 2017	Entrevistas con las partes interesadas. Informes abiertos. Resolución, 25 noviembre 2017-12-18. Propuestas: Corrección y cambio de actitudes y manifestaciones por parte del interesado. Posibilidad de crear un convenio entre el Ayto. y la Asociación. Acuerdos de diálogo.
7/2017	Rechazo colectivo de concesión de terraza Bar..... 13 de marzo de 2017	14 de marzo de 2017: Solicitados informes a Urbanismo. 29 de marzo de 2017: Informes de Urbanismo – admitiendo la no implantación de la terraza en la calle Concilio de Trento. 18 de abril de 2017, se da traslado de la Resolución favorable para la parte reclamante y deniegan el permiso de instalación de la terraza.
8/2017	Responsabilidad sobre avería en la conducción del servicio de agua. 14 de marzo de 2017	14 de marzo de 2017: Solicitados informes a Vías y Obras. 17 de marzo de 2017: Contestación Urbanismo desestimatoria para el reclamante solicitando la reparación de la avería en el ramal de abastecimiento de agua a dicho inmueble. 27 de abril de 2017: Se da traslado al interesado de la resolución desfavorable según informe técnico.
9/2017	Problemas vecinos realojo, viviendas C/..... 14 de marzo de 2017	Informes abiertos que dan continuidad a otros expedientes de años anteriores.
10/2017	Queja por imposibilidad de paso en las aceras en Plaza de la Rubia y Plaza Mayor. Problemas de accesibilidad por ocupación abusiva del espacio público. Consumo de alcohol de vía pública. 20 de marzo de 2017	Actuaciones de Oficio.- 18 mayo 2017 Se envían a las distintas concejalías afectadas resolución con sugerencias y recomendaciones sobre el abuso excesivo de la ocupación de las terrazas. 05 junio 2017: Informe de Policía Local con el control de seguimiento y cumplimiento de las autorizaciones de las terrazas.

11/2017	Quejas por ruidos nocturnos sufridos desde 2008. 12 de abril de 2017	4 de mayo de 2017: Solicitados informes a Policía Local. 16 de mayo de 2017: Remisión Informe de Policía Local. Control y seguimiento. 31 de mayo de 2017: Nuevo informe de Policía Local. 8 de agosto de 2017: Informe de Policía Local con seguimiento desde junio hasta septiembre de 2017 con las incidencias observadas. Se envía resolución con informe de Policía sobre seguimiento. Favorable al interesado.
12/2017	Ruidos y molestias a altas horas de la madrugada provocados por una discoteca en calle 23 de mayo de 2017	01 de junio de 2017: Solicitud informes Policía y Urbanismo. 08 de agosto de 2017: Informes de Policía Local. Control y seguimiento de horarios, anotando incidencias. 24 de agosto de 2017: Se da traslado de la Resolución con los informes de Policía y toma de medidas. 04 de septiembre de 2017: Urbanismo remite informes con toma de medidas y mediciones.
13/2017	Quejas por ruidos y molestias provocados por discoteca en calle..... 19 de mayo de 2017	30 de mayo de 2017: Contestación mail sobre quejas por ruidos y molestias. Solicitados informes Urbanismo y Policía Local. 24 de agosto de 2017. Se da traslado de la Resolución con los informes de Policía y toma de medidas. 04 de septiembre de 2017: Urbanismo remite informes con toma de medidas y mediciones. 22 de octubre de 2017: Nos remiten envío por correo electrónico indicando que persisten los ruidos y con actuaciones audiovisuales por parte de la interesado/a. 04 de noviembre de 2017: Remisión a través de Wettransfer de archivos con pruebas de que persisten los ruidos y molestias.
14/2017	Molestias y trastornos ocasionados por ruidos producidos por unos vecinos. 15 de mayo de 2017	Mayo 2017: Policía Local se persona en el domicilio interesado. 18 mayo: El interesado escribe a la Defensoría y solicita no se persone más la Policía en el domicilio por temor a mayor conflicto con vecinos. 7 junio 2017: Se da opción al interesado de que puede formular más denuncias si lo desea. 06 de noviembre de 2017: El interesado remite nuevo correo para indicarnos que persisten los ruidos por parte de los vecinos. 07 de noviembre de 2017: Contestación del Defensor. 28 de noviembre de 2017: Reincide en los ruidos producidos por los vecinos y que no desea que Policía Local acuda al domicilio.
15/2017	Quejas y malestar por ocupación excesiva de terrazas en Avenida del Acueducto 07 de junio de 2017	17 de junio de 2017: Se envía solicitudes a Urbanismo sobre la ocupación excesiva del espacio público de las terrazas en Avda. Acueducto. 28 julio 2017: Remisión informe Urbanismo con la relación de licencias de apertura y ambientales de los distintos bares de la mencionada Avenida del Acueducto, con indicación de que todos tienen las licencias renovadas en 2017 y que no consta informe de Policía Local por ocupación excesiva. 23 de agosto de 2017: Se remite resolución a la interesada con toma de medidas y vigilancia

16/2017	Reclamación por instalación de terraza	13 de junio de 2017: Solicitud Informes a Urbanismo sobre concesión licencia instalación terraza. 27 de julio de 2017: Informe Urbanismo autorizando nueva licencia para instalación terraza. 11 de agosto de 2017: Urbanismo modifica la ubicación de la terraza: Informan desfavorablemente. 7 de septiembre de 2017: Informe urbanismo desfavorable para la reubicación terraza frente al mirador calle Cervantes. 21 de noviembre de 2017: Se da traslado de Resolución según informes de Urbanismo cambio ubicación terraza. Favorable a la parte reclamante.
17/2017	Atención humanitaria a señora mayor desatendida. 13 de junio de 2017	15 de junio de 2017: Se solicitan informes a Policía Local y Servicios Sociales por vía de urgencia. 03 de agosto de 2017: Remisión informes Servicios Sociales con actuaciones y derivación a Fiscalía. 08 de agosto de 2017: Informe de Policía Local sobre actuaciones realizadas. 10 de agosto de 2017: Se insiste ante la gravedad del problema. Servicios Sociales y Policía Local, realizan nuevas actuaciones ante la fiscalía dada la gravedad de la situación. 24 de agosto de 2017: Por parte de Servicios Sociales se informa favorablemente para internamiento en clínica. 24 de agosto de 2017: Resolución con las medidas tomadas por parte de Servicios Sociales. 30 de agosto de 2017: Escrito de agradecimiento a Servicios Sociales y Policía Local por las gestiones realizadas tendentes a solucionar el problema.
18/2017	Queja por tramitación expediente de demolición en parcela y sanciones urbanísticas. 11 de julio de 2017	24 de julio de 2017: Solicitud informes Urbanismo. 21 de agosto de 2017: Informe Urbanismo, desfavorable al interesado. 07 de septiembre de 2017: Se traslada información remitida por Urbanismo y desfavorable al interesado. Expediente en vía ejecutiva: embargo cuenta. Se informa de que puede pedir fraccionamiento de la deuda para cancelar embargo. Se informa a Recaudación Ejecutiva sobre el expediente, donde el demandante solicitará fraccionamiento de pago de la deuda. Propuestas a Urbanismo con disconformidad por parte de la Defensoría en relación a la valoración económica que se realiza por Urbanismo muy a la alza de las intervenciones obligatorias a realizar por las consecuencias que pudiera suponer en el caso de multas coercitivas.
19/2017	Problemas con vecinos de etnia gitana en 11 de julio de 2017	24 de julio de 2017: Se solicitan informes Servicios sociales 14 de agosto de 2017: Se nos informa desde Servicios Sociales de las actuaciones realizadas por parte de los CEAS y Secretariado Gitano. 14 de septiembre de 2017: Se envía resolución sobre la toma de medidas conjunta con Secretariado Gitano. Entrevista con Coordinador del Secretariado Gitano.

20/2017	Falta de limpieza, higiene y salubridad en 25 de julio de 2017	25 julio 2017: Se solicitan informes a Medio Ambiente. Y se envía información de la solicitud al interesado. 14 de noviembre de 2017: Desde Medio Ambiente nos indican la toma de medidas al respecto. 15 de noviembre de 2017: Se envía Resolución con la toma de medidas por parte de Medio Ambiente.
21/2017	Atención Social. Solicitud de Renta garantizada de Ciudadanía a persona sin atención. 10 de agosto de 2017	24 de agosto de 2017: Se solicitan informes a la Gerencia de Servicios Sociales de la JCYL. 24 de agosto de 2017: Se solicitan informes a Servicios Sociales. 7 de septiembre de 2017: Se remite escrito a la interesada con las actuaciones realizadas y la admisión a trámite del expediente. 26 de septiembre de 2017: Envía informe Servicios Sociales, desestimatorio para la interesada por no cumplir requisito de carecer de medios económicos suficientes. 13 de noviembre de 2017: Se envía Resolución desestimatoria con sugerencias.
22/2017	Responsabilidad sobre avería en la conducción del servicio de agua. 10 de agosto de 2017	17 de agosto de 2017: Solicitud informes a Urbanismo. 24 de agosto de 2017: Remitido informe de Urbanismo desestimatorio para el interesado. 6 de septiembre de 2017: Traslado de urbanismo desestimatorio.
23/2017	Quejas problemas derivados rehabilitación de la fachada de la Comunidad de Propietarios de la calle 11 de agosto de 2017	11 agosto de 2017: Sobre concesión de licencia por parte de Urbanismo para reparación edificio sito en calle....., destrozos en la fachada del edificio. Solicitud de Informes. 7 de noviembre de 2017: Resolución con información aportada por los Servicios Técnicos de Urbanismo y Licencias: Transmisión detallada sobre la licencias para el interesado.
24/2017	No concesión tarjeta discapacidad y movilidad reducida. 14 de septiembre de 2017	27 de septiembre de 2017: Admisión a trámite y se solicita informe sobre la desestimación de la concesión de tarjeta de discapacidad. 27 de septiembre de 2017: Se envía propuestas a la Jefa de Sección de Tráfico e interesado.
25/2017	Escrito reclamación quejas desperfectos en los Ángeles de San Rafael 01 de septiembre de 2017	5 de septiembre de 2017: Se remite escrito No admisión a trámite por no corresponder a las competencias de esta Defensoría. Se le facilita teléfonos y direcciones del Defensor de Pueblo y Procurador Común de Castilla y León.
26/2017	Envía escrito reclamación sanción de Tráfico. 1 de septiembre de 2017	25 de septiembre de 2017: Solicitud Informes Concejal Tráfico, Policía Local y Jefa de Tráfico y Sanciones. 05 de octubre de 2017: Informe Policía Local sobre denuncia, desestimatorio para el interesado. 20 de octubre de 2017: Resolución Estimatoria de Tráfico para la interesada con devolución del importe de la sanción. 26 de Octubre de 2017: Se envía Resolución estimatoria de la reclamación con indicaciones para hacer efectiva la devolución del importe sanción.

27/2017	Conflicto de acceso y utilización del Centro Cívico Municipal de Hontoria por la Asociación de Vecinos de la localidad 19 de septiembre de 2017	21 de septiembre de 2017: Se envían Propuestas de mediación y soluciones para el conflicto. Reunión del Concejal de Servicios Sociales con las partes implicadas y solucionado
28/2017	Queja por Sanción de Tráfico. 08 de septiembre de 2017	12 de septiembre de 2017: Mantenidas conversaciones con Jefa de Tráfico y sanciones. Antes de admitir a trámite se soluciona el problema.
29/2017	Retirada vado permanente en C/ 10 de octubre de 2017	17 de octubre de 2017: Solicitud informe Jefa Tráfico y Sanciones en relación al recurso presentado por la modificación de placa de zona de carga y descarga. 27 de octubre de 2017: La Jefa de la Sección de Tráfico remite informe desestimatorio anulación placa de vado y su sustitución por la de carga y descarga. 8 de noviembre de 2017: Se envía resolución desestimatoria no concesión vado, así mismo, se envían propuestas de adopción del mismo criterio en todos los sitios adoptando los mismos criterios legales a efecto de cumplir el derecho a un trato igual de toda la ciudadanía ante leyes iguales y circunstancias semejantes.
30/2017	Queja por ruidos provocados por la maquinaria y explotación comercial de la carnicería en la Calle..... 2 de octubre de 2017	24 de octubre de 2017: Se Solicitan informes a Concejala Obras y Policía Local. Informes abiertos
31/2017	Sanción por dar de comer a los gatos en vía pública. 26 de octubre de 2017	12 de noviembre de 2017: solicitud de informes a Servicios Sociales sobre la sanción impuesta. Medidas adoptadas según protocolo de actuación aprobado por el Ayuntamiento Tráfico y Sanciones :Anulación de la sanción.
32/2017	Reclamaciones Casa de Lectura, Biblioteca Municipal, por problemas de accesibilidad	15 de noviembre de 2017: Actuación de oficio solicitando informes específicos y detallados sobre el problema de accesibilidad.
33/2017	Reclamaciones por consumo excesivo de agua y avería. 12 de diciembre de 2017	12 de diciembre de 2017: Se solicitan informes a los servicios técnicos de la Concejalía de Obras y Servicios y Gestión Tributaria para determinar el punto de la avería en la red de abastecimiento de agua potable o indagar la causa de tal consumo excesivo. Se solicita ayuda técnica al Ayuntamiento por la Comunidad de Propietarios. 25 Enero 2018 Contestado Obras: No competencia municipal el mantenimiento de instalaciones interiores de propiedades particulares

4.3 Advertencias, propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las resoluciones de los expedientes tramitados por Concejalías afectadas.

4.3.1 Expedientes abiertos a “instancia de parte”

CONCEJALÍAS	NUMERO EXPEDIENTES
URBANISMO	7
MEDIO AMBIENTE	2
OBRAS Y SERVICIOS	6
SEGURIDAD CIUDADANA, TRÁFICO Y SANCIONES	12
TRÁFICO, TRANSPORTES Y MOVILIDAD	3
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
SERVICIOS SOCIALES	9
PATRIMONIO HISTÓRICO y TURISMO	1
CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	1
TOTAL hasta 30 DICIEMBRE de 2017	43

4.3.1.1 Urbanismo

Exp. N° 41/2016
Segovia, a 30 de junio de 2017

A la atención del Sr. _____:

Solicitud

El día 13 de diciembre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia a D. _____, acompañado de D^a _____, su esposa, con domicilio en la _____, 40005 Segovia, con teléfono: _____, para presentar sus quejas y manifestar su profundo malestar por ruidos, y molestias de variada índole, así como un extenso conflicto de convivencia que incluye insultos y amenazas graves ocasionadas por los ruidos, humos, falta de higiene de las instalaciones de cocina del Bar _____, sito en la calle _____, que con frecuencia se usan estas instalaciones con las ventanas abiertas, teniendo los sistemas de extracción de humos instalados en lugares inadecuados, y la ocupación sin mayor control de la terraza, tanto en el mobiliario como en los horarios que se incumplen, que se instala en el espacio público que existe entre los bloques de viviendas.

Estos problemas se vienen sucediendo desde 2015, con los actuales inquilinos del Bar _____.

Se indica que en varias ocasiones el Sr. _____ ha procurado hablar con los arrendatarios del Bar _____ para manifestarles sus quejas y así procurar llegar a algún tipo de acuerdo que pudiera solucionar los problemas denunciados.

Así mismo se indica que otros vecinos, igualmente afectados por ruidos y olores, han manifestado sus quejas en diferentes ocasiones.

Estos problemas se agravan ya que el Sr. _____ y familia poseen un local en el bajo de la calle _____, adjunto al Bar _____, sufriendo constantemente diferentes presiones contra su propiedad y sus personas en forma de suciedades, deterioro de la puerta y del paramento de los muros ocasionados por el mobiliario de la terraza y el uso abusivo del mismo por los clientes de la instalación del bar _____.

Con frecuencia se ha llamado a la Policía Local, incluso en alguna ocasión también a la Policía Nacional, para manifestarle los hechos y quejas antes comentados. No se ha encontrado especial colaboración ni solución a los mismos.

También se comenta que el Bar _____ utiliza con alguna frecuencia un local anejo en el que celebra reuniones y actividades de atención al público, no estando preparado para estas actividades y careciendo de dotaciones adecuadas ni licencias oportunas.

Se aporta una amplia documentación fotográfica en color de todas las quejas antes descritas, realizada por el Sr. _____.

En la entrevista el Sr. _____ hace constar su delicado estado de salud, que acompaña de informes médicos y prescripciones varias, que el ocasionaron una jubilación anticipada.

Admisión a trámite



A partir de las quejas y denuncias presentada por la Sr. ____ por ruidos y molestias varias, antes descritas, recordando que se debe garantizar el máximo bien de la convivencia ciudadana y preservar tanto los espacios públicos como privados como lugares de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan libre y responsablemente ejercer en plena libertad un máximo posible de sus acciones con un elemental principio de correspondencia y equilibrio de libertades, de respeto y tolerancia, (Ordenanza de Convivencia ciudadana de Segovia, de 2011).

En el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, y teniendo en cuenta las fuentes normativas, especialmente la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia (Urbanismo, Obras y Servicios), de 3 de febrero de 2014, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia, de 31 de marzo de 2014, y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia (Negociado de Tráfico) de 2011, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia del 20 de abril de 2011, se toma la iniciativa de investigar sobre el caso denunciado, procurando recoger cuanta documentación fuera posible.

También se debe tener en cuenta la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas de Ayuntamiento de Segovia, de 10 de diciembre de 2009, B.O.P. de 23 de diciembre de 2009.

Por iniciativa de la Defensoría se solicitan, con fecha 16 de diciembre de 2017, a las Concejalías de Urbanismo, de Vías y Obras y de Tráfico y Policía Local, así como a las Jefaturas de diferentes Servicios competentes, sendos “Informes detallados de las actuaciones que, desde Urbanismo y Vías y Obras, se han tomado en las distintas solicitudes de apertura para la explotación del negocio y que afectan a ruidos, olores, licencia medioambiental, etc. Así mismo se pide información del uso de los locales anexos, donde al parecer se celebran distintas actividades comerciales con público. Convendría establecer con precisión el uso de la terraza exterior, así como la existencia de la licencia correspondiente”.

Así mismo se tienen en cuenta los varios informes de la Policía Local, levantados con motivo de las denuncias presentadas previamente por el Sr. _____, indicando en su última comunicación de 07 de marzo de 2017, que “Por parte del Servicio de Policía Local de Segovia se ha intervenido en varias ocasiones, por distintos motivos (ruidos, olores, molestias, enfrentamientos, etc), presuntamente producidos por el Bar _____, sito en la calle _____.

De todas estas actuaciones se ha remitido Informe al Servicio Municipal de Urbanismo, que tiene abierto expediente sobre todo lo denunciado, existiendo varias resoluciones al respecto”.

De toda la información recabada se elabora de forma sumaria el siguiente histórico, ya que el asunto denunciado tiene un extenso y prolijo proceso de situaciones conflictivas, varias denuncias, quejas reiteradas. De todos estos pasos se incluyen referencias básicas a continuación con la intención de aclarar las circunstancias que rodean la demanda presentada y las especiales situaciones de conflictividad referidas a personas concretas, a que se ha llegado en el presente tema denunciado:

Resolución

Analizando toda la información obtenida de las distintas partes que han intervenido en el conflicto, observando no obstante la dificultad de acuerdo entre las partes y de acuerdo con el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, en el que se dice que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”,

Y después de haber insistido y prolongado en el tiempo las solicitudes de actuaciones de las diferentes instancias municipales y teniendo en cuenta las últimas informaciones sobre el asunto que nos ocupa, se toma la siguiente resolución:

1ª.- Manifestando el interés de esta Defensoría en la resolución consensuada y favorable del conflicto en beneficio de una convivencia ciudadana saludable, tenemos que manifestar que, dado que las partes han iniciado nuevamente acciones de carácter jurisdiccional y a tenor del art. 18, del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, en el que se dice que “La quejas serán rechazadas cuando concurra algunas de las siguientes circunstancias:

....

Versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si la intervención de los juzgados o Tribunales se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor del Ciudadano, este suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar”.

Sin más conocimiento de los trámites judiciales iniciados, se procede a inhibirnos en las actuaciones iniciadas en el expediente 41/2006.

2ª.- Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, al Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios (Art. 20, del Estatuto citado), así como a la persona demandante, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada al Defensor de la Ciudadanía en la demanda de origen.

Agradeciendo la confianza puesta en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para la resolución de los conflictos de la ciudadanía con la Administración Municipal y sus distintas dependencias, en espera de que esta resolución, que no tiene carácter ejecutivo ni jurisdiccional, sea tenida en cuenta y cumplida en las mejores circunstancias, así mismo les rogamos que nos comuniquen cualquier incidencia o nueva actuación sobre el expediente nº 41/2016, al que nos referimos, a efectos de dar continuidad a otras posibles acciones.

Exp. Nº 42/2016
Segovia, a 25 de abril de 2017

A la atención de la Sra. _____:

Solicitud

El día 13 de diciembre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D^a _____, con domicilio en la Calle _____, 40004 Segovia, con teléfonos: _____ y _____, para presentar quejas y manifestar su profundo malestar por ruidos, y molestias de variada índole, así como un extenso conflicto de convivencia que incluye insultos y amenazas graves ocasionadas por el uso y ocupación de locales en el bajo del inmueble de su vivienda, que en su origen son trasteros, para actividades de diferente índole. Se han realizado obras de modificación de infraestructuras de toma de agua y luz, así como desviación en la canalización de bajantes y otras conducciones de la comunidad de vecinos, siendo todas estas obras de dudosa legalidad, así como apertura de puertas y ventanas en espacios comunitarios.

A tenor de las declaraciones presentadas por la Sra. _____, se entiende que la situación que se describe es de extrema gravedad por las amenazas, conductas violentas que se han producido, incluso con un largo historial de circunstancias, temiendo que esta situación de alteración de la convivencia degenera en algún problema mayor gravedad aún.

El día 13 de marzo de 2017 se recibe nuevamente a la Sra. _____ para reiterar sus quejas en el sentido antes descrito. Se aprovecha la entrevista para informarle de las gestiones realizadas y en trámite de realización. Aunque hay cierta mejoría de la situación, ya que al parecer la persona principal causante de la situación conflictiva no reside en la actualidad en su vivienda, pero se insiste que el problema de fondo se mantiene ya que no se han cumplido las recomendaciones dadas desde Urbanismo ni modificado las obras realizadas sin autorización, volviendo a su estado original los locales del bajo del inmueble.

Admisión a trámite

Proceso informativo y fundamento legal de actuaciones

A partir de las quejas y denuncias presentada por la Sra. _____ por ruidos y molestias al vecindario, recordando que al objeto de garantizar el máximo bien de la convivencia ciudadana y preservar tanto los espacios públicos como privados como lugares de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan libre y responsablemente ejercer en plena libertad un máximo posible de sus acciones con un elemental principio de correspondencia y equilibrio de libertades, de respeto y tolerancia, (Ordenanza de Convivencia ciudadana de Segovia, de 2011).

En el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, y teniendo en cuenta las fuentes normativas, especialmente la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia (Urbanismo, Obras y Servicios), de 3 de febrero de 2014, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia, de 31 de marzo de 2014, y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia (Negociado de Tráfico) de 2011, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia del 20 de abril de 2011, se toma la iniciativa de investigar sobre el caso denunciado, procurando recoger cuanta documentación fuera posible.

De los informes solicitados al Servicio de Urbanismo del Ayuntamiento se tiene en cuenta la normativa referida a la Ordenanza Municipal Reguladora de las Obras Sujetas al Régimen de Comunicación.

Así mismo se tienen en cuenta los varios informes de la Policía Local, levantados con motivo de las denuncias presentadas previamente por la Sra. _____.

De toda la información recabada se elabora de forma sumaria el siguiente histórico, ya que el asunto denunciado tiene un extenso y prolijo proceso de situaciones conflictivas, otras denuncias a otras instituciones, quejas reiteradas y de todos ellos se incluyen referencias básicas a continuación con la intención de aclarar las circunstancias que rodean la demanda presentada y las especiales situaciones de conflictividad referidas a personas concretas, a que se ha llegado en el presente tema denunciado:

Conviene recordar que al objeto de garantizar el máximo bien de la convivencia ciudadana y preservar el espacio público como un lugar de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan libre y responsablemente ejercer en plena libertad un máximo posible de sus acciones con un elemental principio de correspondencia y equilibrio de libertades, de respeto y tolerancia, a efectos de que se logre “una ciudad limpia, alegre, sana, cómoda, agradable y amable” (Ordenanza de Convivencia ciudadana de Segovia, de 2011), conviene tener en cuenta y respetar estrictamente la legalidad que nos hemos concedido a efectos de lograr una convivencia ciudadana a tenor de las competencias concedidas a los ayuntamientos según la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local en los artículos 139 a 141 y otros específicos sobre ruidos como son los arts. 49 y 70.2 de la Ley 7/1985. Así mismo debe tenerse en cuenta la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León.

Debe de tenerse en cuenta la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia (Negociado de Tráfico) de 2011, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia del 20 de abril de 2011, teniendo especial valor el texto de la Exposición de motivos

Así mismo, y en el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, se deben tener en cuenta las siguientes fuentes normativas, la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia (Urbanismo, Obras y Servicios), de 3 de febrero de 2014, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia, de 31 de marzo de 2014. Especial referencia en los arts. 55, comportamientos de ciudadanos en el medio ambiente exterior, y art. 56, sobre convivencia ciudadana en el interior de edificios de viviendas. Así como la regulación de las correspondientes infracciones y sanciones expuestas en los arts. 66 a 70.

No hay que olvidar que el derecho a una vida ciudadana plena se encuentra especialmente recogida en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, en Saint-Denis, a 18 de mayo de 2000, “inspirada en los valores de la dignidad, la igualdad y la solidaridad del ser humano, de la democracia local y del derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de todas y todos”, exige a “las autoridades municipales, por todos los medios, hacer de la ciudad un espacio colectivo, que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica”. Para el caso de ruidos, mención especial merece los arts. XVIII, Derecho al Medio Ambiente (prevención de la contaminación acústica) y XX, sobre el Derecho a la Circulación y a la Tranquilidad en la Ciudad (“El municipio controla estrictamente la emisión de cualquier tipo de ruidos y vibraciones”).

Y finalmente, pero no en último lugar, sino en primer y más importante lugar, conviene recordar lo que dice la misma Constitución Española, de 15 de diciembre de 1978., en sus artículos 18, sobre el derecho a la intimidad personal y familiar, 42, sobre el derecho a la protección de la salud, y 45, sobre la defensa del medio ambiente y su disfrute para proteger y mejorar una calidad de vida, y en el ejercicio responsable y equilibrado de los derechos y libertades fundamentales que en ella se garantizan.

Por todo ello, se pone de manifiesto la especial gravedad de la situación, el inexplicable estado de situaciones conflictivas a las que se ha llegado después de tan largo historial de quejas y denuncias de la Sra. _____.

Resolución

Analizando toda la información obtenida de las distintas partes, dada la dificultad de acuerdo entre las partes en conflicto y el escaso éxito en la intervención de las instancias municipales, y de acuerdo con el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, en el que se dice que:

“El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, así como el art. 11, en el que habilita al Defensor a “poder iniciar sus actuaciones de oficio”.

Se proponen la siguiente resolución, como sugerencias y recomendaciones oportunas a efectos de lograr una adecuada y progresiva orientación y resolución de este enquistado problema de las ciudades y entornos urbanos de nuestra sociedad:

1ª.- Respecto a las actuaciones de la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, comunicadas en acuerdos formales y en conversaciones con esta Defensoría, se estimada de urgente necesidad el cumplimiento de todas y cada una de las actuaciones previstas y que ratifican los acuerdos antes incluidos en los Decretos de Alcaldía de 11 de abril de 2014 y 20 de noviembre de 2014, así como el requerimiento de la Unidad de Disciplina Urbanística, de 02 de agosto de 2016 sobre precinto de los locales referidos, la apertura de los correspondientes expedientes sancionadores en caso rotura de precintos e incumplimiento de lo ordenado, así como considerar la posibilidad de denuncia directa al Juzgado por parte del Servicio de Urbanismo dado los incumplimientos observados. Se trata de dar cumplimiento efectivo a las actuaciones antes mencionadas, dado el largo periodo de tiempo transcurrido y el nulo cumplimiento de las actuaciones y modificaciones propuestas por parte del vecino denunciado y causante de los conflictos que venimos analizando.

2ª. Si tenemos en cuenta la actuación jurisdiccional ya producida, con fecha 2 de septiembre de 2016 se promulga Sentencia nº 55/2016 del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 5 de Segovia por Juicio sobre Delitos Leves, nº 37/2006. con sentencia

incluida, se recomienda a la Sra. Merino Martín que, le rogamos que, si, dentro de las posibles actuaciones de la demandante, inicia alguna nueva actuación jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla Y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, al Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, al Sr. Jefe de la Policía Local, (Art. 20, del Estatuto citado), así como a la persona demandante, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada al Defensor de la Ciudadanía en la demanda de origen.

Expte. N° 1 /2017

Segovia, a 13 de noviembre de 2017

Asunto: Quejas reiteradas y de largo historial para expresar divergencias contra el procedimiento administrativo abierto en el Expediente de Restauración de la Legalidad y Sancionador por obras ejecutadas sin licencia urbanística y otras sin ajustarse a la licencia concedida en suelo no urbanizable especialmente protegido (suelo rústico con protección natural) en parcela sita en Calle _____, n° _____, de Segovia (parcela _____ del Polígono _____)

Recepción de queja y Admisión a trámite:

Con fecha 5 de enero de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D^a _____, con DNI _____, con domicilio en Plaza _____, n° _____, esta ciudad (C.P. 40001) para manifestar que:

- Como promotora única de las obras realizadas en la por ella llamada “Casa del hortelano” en el interior de la _____ de Segovia, asume toda la responsabilidad, como autora intelectual de la obra realizada en el “proceso de conservación y adaptación” de las a sus necesidades de habitabilidad y movilidad en aquel momento, por una manifestación de su espíritu artístico para superar las dificultades de salud y por constituir una expresión de sus sentimientos espirituales como obra de creación. Estas manifestaciones y otras semejantes constan en varios textos del expediente abierto en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, con distintas fechas desde 2014 a 2017.
- Con fecha 19 de enero de 2017, por Registro del Sistema SIR de la Subdelegación del Gobierno en Segovia, la Sra. _____ presenta a la Oficina del Defensor de la Ciudadanía un nuevo escrito con documentación aneja, insistiendo en los argumentos antes descritos.
- Con fecha 26 de julio de 2017, por Registro del Sistema SIR de la Subdelegación del Gobierno en Segovia, nuevo escrito y documentación al Defensor de la Ciudadanía de Segovia, además de otras instituciones, solicitando: 1. La nulidad por pleno derecho del Proceso Administrativo abierto contra ella y sus obras. Así mismo, la nulidad de las sanciones derivadas por injustas e improcedentes. 2.- La primacía de la Constitución como norma fundamental, que garantiza el derecho a la vida, la protección, la seguridad, la creación artística y poética... y todos los derechos individuales de las personas, sean hombres o mujeres. A ella me acojo, que debemos respetar todo los organismos e instituciones públicas y privadas, abogados de bufetes profesionales que asesoran, arquitectos, técnicos...etc. 3.- El reconocimiento de mis intervenciones en la obra y en el entorno como mejoras evidentes en el medio natural y cultural que manifiestan mi espíritu poético para evitar piedras y obstáculos, eliminar precipicios y cantos del camino que impedían mi movilidad y de las personas con dificultades...Es belleza y armonía lo que se ha creado, sencillez y está hecho con amor y paciencia para luchar por la vida. Merece ser respetada y a los ojos de las personas que acompañan en esta petición, reconocida y valorada como obra de creación artística”

Se acompaña varios listados con firmas, DNIs y profesiones, de personas que apoyan estas quejas y peticiones, aunque las firmas proceden de 2015.

- Con fecha 20 de junio de 2017 se recibe nuevamente a la Sra. _____ en entrevista personal, insistiendo y repitiendo en larga entrevista los mismos argumentos y datos ya conocidos con anterioridad. Se propone fijar una entrevista con el Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, que según ella no le recibe. Se le insiste a que desvíe sus pretensiones por vía jurisdiccional. Se le advierte que según nos informan del Servicio de Urbanismo se ha presentado con fecha 31 de mayo de 2017 recurso Contencioso Administrativo sobre los Decretos del Ayuntamiento que formalizan los expedientes de Restauración de la Legalidad y Sancionador, que le afectan directamente a sus intereses y pretensiones y posicionan el problema de sus quejas y demandas en un contexto totalmente diferente a sus planteamientos.
- A petición de la Sra. _____, con fecha 22 de junio de 2017, se le hace entrega de una copia de toda documentación que previamente ella nos ha ido presentado en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, al menos durante los años 2016 y 2017, quedando los originales custodiados en esta Oficina.
- Como la Sra. _____ recibió requerimientos de la Unidad de Disciplina Urbanística recordándoles sus obligaciones, con fecha

13 de julio de 2017, mantuvimos una nueva entrevista con la persona afectada para de nuevo reconsiderar la situación punto por punto, constatando la especial confusión e incomunicación reinante, la complejidad del proceso que con otros temas sigue contaminando el asunto, que lleva a que la Sra. _____ se sienta desatendida y desprotegida, incluso ninguneada, con una pésima imagen de todas las instituciones que, según ella, le presionan, ignoran y discriminan.

- Con posterioridad hemos mantenido algún contacto informal, sin avances significativos en ninguna fase del proceso.

Consultados los archivos obrantes en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía consta abierto expediente nº 22/2014, con diferentes escritos y amplia documentación literaria y gráfica presentada por D^a. _____ en distintas fechas, siendo la última de 17 de octubre de 2014, en los que se presentan los mismos argumentos y datos anteriormente expuestos en las fechas recientes de 2017. Insistiendo en su consideración de creación artística de las obras realizadas en la finca de referencia, la consideración de única responsable de las mismas, la desvinculación de estas obras y su responsabilidad de cualquier otra actuación política o profesional de D. _____ e incluso de actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Segovia, y finalmente, invitar a cuantas personas quieran visitar las obras realizadas.

A estos escritos y solicitudes de atención el Defensor del Ciudadano, D. José García Velázquez, en activo en aquellas fechas, responde con fecha 14 de julio de 2014, agradeciendo su iniciativa, pero considerando que el tema presentado excede de las competencias de la Oficina del Defensor en cualquiera de las exigencias y demandas planteadas.

En la entrevista personal se le hace saber que la Defensoría de la Ciudadanía no es competente para entrar a valorar y actuar en temas de índole y responsabilidad privada, limitando sus competencias a “la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, según el art. 4 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de Octubre de 2003.

A pesar de la profunda divergencia de criterios, planteamientos y enfoques a que se llega en la entrevista con la Sra. _____, la enorme complejidad técnica y legal del tema planteado, la situación de proceso abierto en la Oficina de Disciplina Urbanística del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de la Concejalía de Urbanismo del Excmo. Ayuntamiento de Segovia con sendos expedientes abiertos de Restauración de la Legalidad y Sancionador por obras ejecutadas sin licencia urbanística y otras sin ajustarse a la concedida en suelo no urbanizable especialmente protegido (suelo rústico con protección natural) en parcela sita en Calle San Vicente el Real, nº 8, de esta ciudad, esta Defensoría admite a trámite la queja nuevamente presentada por D^a _____, por si pudiera observarse en el complejo procedimiento llevado a cabo alguna carencia formal o sustantiva que pudiera afectar a los derechos fundamentales de la persona afectada poniendo en situación de indefensión sus legítimos intereses, y todo con la pretensión de lograr la mayor claridad y transparencia en la gestión de las Licencias concedidas a la obra de referencia y así delimitar las responsabilidades correspondientes que pudieran derivar de los posibles defectos en la ejecución de las obras, para garantizar los derechos legalmente protegidos.

Petición de informes:

Por todo ello, en fecha 12 de enero de 2017, se realiza entrevista con el Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, para analizar las quejas planteadas por la Sra. _____, solicitando la información necesaria sobre los expedientes planteados.

Con fechas 9 y 16 de marzo de 2017 se mantiene nuevas conversaciones con el Servicio de Urbanismo para dar continuidad a las quejas planteadas y recabar cuanta información se vaya produciendo, que a su vez podamos comunicar a la Sra. _____ en nuestra voluntad de atender, informar, asesorar y mediar en la mejor resolución de su complejo y complicado conflicto urbanístico.

La última conversación telefónica con el Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios sobre el caso se produjo el día 7 de noviembre de 2017.

Recepción de información:

Con fecha 18 de enero de 2017 el Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios responde a nuestra petición de Información, enviándonos copia de la siguiente documentación:

- Decreto de la Alcaldía-Presidencia, de fecha 11 de enero de 2017, de Incoación de expediente de Restauración de la Legalidad Urbanística y trámite de audiencia (Expediente de la Sección de Disciplina Urbanística, nº _____).
- Decreto de la Ilma. Sra. Alcadesa, Ref. Expte: _____. Procedimiento: Expediente Sancionador por actos sin Licencia urbanística y otros son ajustarse a la concedida en suelo no urbanizable, especialmente protegido. A la interesada: D^a _____ y otros. Actuación: Incoación de expediente sancionador.
- Copia del Informe urbanístico completo, de la Arquitecto Técnico Municipal de fecha de 23 de diciembre de 2016, del que se hace referencia en el Decreto de Incoación de Sancionador en la letra D), punto II, Informe Técnicos Emitidos.

Con fecha 14 de junio de 2017 se recibe Recordatorio de cumplimiento de plazo del expediente nº 001330/2004, de Restauración de Legalidad, dirigido a D^a _____ y otros, de la Sección de Disciplina Urbanística

Resolución final:

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que indica que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”.

Por todo ello, comunicamos las siguientes conclusiones:

1ª.- Dada la enorme complejidad y complicación del expediente que nos ocupa y la gran disparidad de criterios que la Sra. _____ ha manifestado en sus relaciones con esta Defensoría en relación con los expedientes abiertos sobre las obras realizadas en su propiedad o bien sin licencia o incumpliendo las licencias concedidas, las varias entrevistas mantenidas con la Sra. _____ y con el Servicio de urbanismo, Obras y Servicios, hemos mantenido abierto el expediente 1/2017 de forma extraordinariamente extensa e inusual por si nuestra mediación pudiera obtener algún resultado.

2ª.- Teniendo, así mismo, en cuenta la información aportada por los Servicios Técnicos de Urbanismo, Licencias de Obras y Medio Ambiente, anteriormente expuestas, entendemos que la Sra. _____ ha recibido cumplida e íntegramente toda la información referida a las obras de compleja intervención realizada en propiedad sita en la Calle _____, nº __, de esta ciudad, (Parcela __ del Polígono __) __, que desde 2004 habían generado las diferencias de criterio y otras divergencias suyas en las actuaciones del proyecto y de la ejecución del mismo, así como por los servicios municipales responsables de las licencias de obras y de la vigilancia y control de las mismas por la Sección de Disciplina Urbanística, una vez ejecutadas.

3ª.- Se nos informó del Servicio de Urbanismo que con fecha 31 de mayo de 2017 se presentó recurso Contencioso Administrativo sobre los Decretos del Ayuntamiento que formalizan los expedientes de Restauración de la Legalidad y Sancionador, que le afectan directamente a sus intereses y pretensiones y posicionan el problema de sus quejas y demandas en un contexto totalmente diferente a sus planteamientos.

Hemos tenido noticias de que con fecha 30 de octubre de 2017 se dictado Sentencia correspondiente al Procedimiento Ordinario, seguido ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 1 de Segovia, a instancia de _____, contra el Excmo. Ayuntamiento de Segovia, estimando el recurso presentado al considerar que el plazo de prescripción para la acción de restauración de la legalidad urbanística ha caducado. No es firme la sentencia, pudiendo interponerse recurso de apelación en la sala correspondiente del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León en Burgos. Esta circunstancia modifica sustancialmente las quejas presentadas por la Sra. _____.

Pero resuelve y fija definitivamente la posición de incompetencia de esta Defensoría en relación a la queja planteada por la Sra. _____, con tan largo historial, ya que según el Estatuto del Defensor del Ciudadano, de 6 de octubre de 2003, en su artículo 6 dice: “No serán, así mismo, susceptibles de investigación las cuestiones de personal o las que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional”.

4ª.- No obstante, rogamos a la Sra. _____ que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones de la demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcadesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, así como a la interesada (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo.

Exp. 4/2017

Segovia, a 24 de mayo de 2017

Asunto: Modificación de lindes en propiedad en Barrio de S. Lorenzo

A la atención del Sr. _____ :

Con fecha 21 de febrero de 2017 le recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia al Sr. D. _____, en representación de Dª _____, con domicilio en la calle _____, nº _____, 40002 Segovia, para manifestar sus quejas ante la dificultad de obtener información documental sobre lo que, a su entender, ha supuesto una importante modificación en la delimitación de su propiedad, que desde siempre, en su lado oeste, lindaba con un espacio de propiedad municipal, “baldíos de esta ciudad” según consta en el título de propiedad original aportados por el Sr. _____, como documento Notarial nº _____, de 18 de marzo de 2000,

Notaría de D. _____ sito en Segovia, hasta que, por la modificación del PEAHIS, aún sin aprobar definitivamente, ha podido comprobar que tal espacio ha sido incorporado a la propiedad colindante. Así mismo, ha sabido que, a instancias del Ayuntamiento, se ha modificado el catastro de la propiedad referida, decisión tomada por la Concejalía de Patrimonio y Contratación y fundada en el Informe de la Arquitecta Técnica del Ayuntamiento de Segovia, de 16 de noviembre de 2015.

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, y sin que concurran ninguna de las razones para la no admisión de su demanda, que constan en el art. 18 del mismo texto, se procede admitir a trámite la queja que usted nos ha planteado.

Desde entonces esta Defensoría procedió a solicitar los correspondientes “informes detallados de las actuaciones de la Oficina de Urbanismo referidas a estas modificaciones en el PEAHIS a efectos de garantizar, no solo las razones de las mismas y su transparencia, así como justificar la modificación catastral, y todo por si hubiera habido una falta de concurrencia pública en la supuesta licitación de este espacio público”.

Estos informes se han pedido al Sr. Concejal de Urbanismo, al Jefe del Servicio de Urbanismo, a la Sra. Concejala de Patrimonio y Contratación y a la Jefa de la Sección de Patrimonio y Contratación Municipal.

Con fecha 8 de marzo de 2017 recibimos respuesta de la Concejalía de Patrimonio y Contratación en la que se nos dice que “consultados los antecedentes obrantes en la Sección de Patrimonio y Contratación se adjunta Informe de fecha 16/11/2015 del Servicio de Urbanismo Municipal (Planeamiento) en que concluye la corrección de la base catastral.

Es por ello que dicho informe se remitió con fecha 20/11/2015 a Gestión Tributaria - en virtud del convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos (Dirección General del Catastro) y el Ayuntamiento de Segovia de colaboración en materia de Gestión Catastral (Acuerdo Plenario, de 25 de abril de 2005) - a los efectos oportunos”.

No obstante, como el referido Informe de 16/11/2015 ya lo conocía usted y a partir de su redacción surgían las quejas que usted nos planteaba, el pasado día 16 de marzo de los corrientes, a instancia de la Defensoría de la Ciudadanía, se celebra una reunión con el Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo para exponerle las dudas que subsisten en el complejo proceso referido a sus quejas, ya que alberga varias dudas y pasos del proceso no suficientemente claros ni fundamentados.

En esta reunión se acuerda que el Servicio de Urbanismo elaborará un nuevo informe que amplíe el proceder recogido en el anterior de 16/11/2015, a efectos de hacer transparente y fundamentar legalmente el procedimiento urbanístico desarrollado en la calle de _____ y que afecta a su propiedad y que ha motivado la queja que hemos admitido a trámite.

Reclamado en varias ocasiones, el día 8 de mayo de 2017, recibimos Informe sobre la finca de la Calle _____, nº _____, de esta ciudad, “en relación a su escrito de queja sobre modificación del PEAHIS, en relación a la propiedad pública en la Calle _____, nº _____, se adjunta Informe del Adjunto al Jefe del Servicio de Urbanismo, de fecha 5 de mayo de 2017”.

Dada la claridad, pertinencia y relevancia de este Informe se lo enviamos, en copia íntegra, para su conocimiento y a efectos de orientar y fundamentar las futuras actuaciones que pudieran derivarse del mismo y que vienen propuestas en el mismo.

De este Informe, de manera sumaria, se obtienen las siguientes conclusiones:

1ª. El PEAHIS de Segovia es un instrumento de planeamiento que aún se encuentra en tramitación, por lo que, en este momento, al no tener vigencia, ningún efecto jurídico produce.

Por tanto, la asignación de usos y cualquier otro efecto, como la modificación catastral, se entiende que son propuestas carentes de valor vinculantes.

2ª. Aunque se consolidara la calificación urbanística del espacio motivo de esta queja y propuesta por el PEAHIS, como espacio libre privado VO), “ello no supondría la directa atribución de la propiedad del mismo a particular alguno”, ya que los planes de urbanismo “otorguen la modificación de la titularidad dominical de los mismos”.

En todo caso, “si el referido espacio fuera de titularidad municipal, con la entrada en vigor del PEAHIS quedaría calificado con VO y, previa la tramitación oportuna, podría tener la consideración de “parcela sobrante” en virtud de lo dispuesto en el art. 7. 2º del Reglamento de Bienes de Entidades Locales y podría ser enajenado en los términos del art. 115 de la misma norma (cuyo art. 1º permite la venta directa o la permuta de estas parcelas a los propietarios colindantes), debiendo estarse cuando haya más de un propietario colindante a lo establecido en el apartado 2º del mencionado precepto (se venderá o permutará de la forma que las parcelas resultantes “se ajusten al más racional criterio de ordenación del suelo, según dictamen técnico”).

3ª. A efectos de lograr una construcción futura, el demandante ha presentado una alegación de información pública del PEAHIS con la pretensión de que el espacio debatido sea calificado como vía pública y no como VO. La alegación está pendiente de resolverse.

Para ello, “sería de todo punto conveniente conocer la titularidad del referido espacio, Por lo que desde este Servicio se promoverá la investigación de la misma, en colaboración con la Sección de Patrimonio y Contratación”. Teniendo en cuenta la limitación con “baldíos de la ciudad”, que figura en el título de propiedad y no con referencia a finca privada alguna.

Sin embargo, en el año 1977 accede al Registro de la Propiedad la actual finca catastral nº _____, cuyo lindero Este se describe como “Viuda de _____”.

4ª. Así mismo se constata que hay importantes ambigüedades en la calificación del espacio debatido en el Plan Especial de San Lorenzo, Valle del Eresma, y San Marcos, que es el documento que establece la ordenación con anterioridad al PEAHIS. En

este instrumento se basa, al parecer, el Informe de la Arquitecta Técnico de Urbanismo de 16 de noviembre de 2015. “Lo cual no significa que necesariamente hubiera de formar parte de la parcela catastral nº _____. Sin embargo, se ha comprobado que actualmente el espacio forma parte de la citada parcela catastral”.

5ª. No obstante a la espera de que se apruebe definitivamente el PEAHIS y de que se resuelva la alegación presenta en su día por el reclamante, “es preciso promover la investigación de dicha titularidad en colaboración con la Sección de Patrimonio y Contratación de este Ayuntamiento, que podrá comprobar si en algún momento y en qué circunstancias el Ayuntamiento enajenó o no todos o parte los baldíos que, según los títulos aportados por el reclamante, eran el límite Oeste de su finca y, finalmente, aclarar la situación”.

Por todo, una vez recibida la documentación solicitada y analizada, le hacemos llegar el informe completo del Adjunto al Jefe del Servicio de Urbanismo en respuesta a las actuaciones realizadas por esta Defensoría de la Ciudadanía.

Quedamos así mismo pendiente de los resultados de la anunciada investigación de dicha titularidad en colaboración con la Sección de Patrimonio y Contratación de este Ayuntamiento, de cuyo resultado se podrá comprobar si en algún momento y en qué circunstancias el Ayuntamiento enajenó o no todos o parte los baldíos que, según los títulos aportados por el reclamante, eran el límite Oeste de su finca y, finalmente, aclarar la situación.

Desde esta Defensoría remitimos también esta resolución a la Concejalía y a la Sección de Patrimonio y Contratación de este Ayuntamiento, interesándose por su investigación y respuesta.

No obstante, le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Concejala de Patrimonio y Contratación, a la Jefe de la Sección de Patrimonio y Contratación (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen. Agradeciendo la confianza puesta en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para la resolución de los conflictos de la ciudadanía con la Administración Municipal y sus distintas dependencias, en espera de que esta resolución, que no tiene carácter ejecutivo ni jurisdiccional, sea tenida en cuenta y cumplida en las mejores circunstancias posibles para una mediación participativa, consensuada y eficaz entre todas las partes implicadas.

Exp. Nº 7/2017

Segovia, a 18 de abril de 2017

Asunto: Rechazo colectivo de concesión de terraza Bar ____, calle ____ de Segovia

Estimado Sr. ____:

Con fecha 30 de marzo de 2017 se recibe en la Defensoría de la Ciudadanía, a D. ____, con domicilio en la calle ____, 40004 Segovia, para presentar su reclamación por la instalación de terraza en la calle ____, correspondiente al Bar ____.

Se adjuntan escritos del 18 de julio y del 15 de septiembre de 2016, que el Sr. ____, nos hace llegar por e-mail el 13 de marzo de 2017, en los que se recogen varias firmas de vecinos manifestando su oposición a esta concesión. Así mismo, se exponen argumentos suficientes de su reclamación basados en los perjuicios a los derechos de los vecinos y usuarios de la calle, conforme a criterios como lugar inadecuado, falta de seguridad vial, elevada molestia acústica, zona residencial, obstrucción de la acera dificultando el acceso a viviendas particulares.

A iniciativa de esta Defensoría se solicitan sendos informes a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras municipales, así como a la Sra. Jefa de la Sección de Licencias, sobre los criterios de la concesión de la terraza, antes mencionada que, al parecer, no tienen en cuenta las reclamaciones de los vecinos.

Con fecha 29 de marzo de 2017, se recibe informe del Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios en el que, además, de otras consideraciones sobre el procedimiento seguido en la denuncia, así como algunos otros detalles sobre la aplicación de la actual ordenanza de ocupación de la vía pública para terrazas del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, teniendo en cuenta el informe de la Policía Local de 29 de junio de 201, sobre la mencionada terraza, en lo que afecta a la visibilidad de las señales de tráfico existentes en la confluencia con Pascual Marín, así como otros criterios tenidos en cuenta por los servicios técnicos municipales para la concesión de las terrazas, que, en todo caso, se entienden como provisionales, ya que, se está en fase de elaboración de una nueva ordenanza sobre la concesión de terrazas en la ocupación de la vía pública.

Le informamos que, en el mismo informe y como conclusión de todo lo anteriormente expuesto, se resuelve que “este servicio técnico municipal ha informado DESFAVORABLEMENTE la implantación de la mencionada terraza en la calle ____ para el Bar ____” Tan solo nos queda esperar que se comunique a las partes interesadas esta decisión del Servicio Técnico Municipal y se haga efectiva en el menor plazo posible de tiempo.

Le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, a la Sra. Concejala de Obras, Servicios e Infraestructuras Municipales de (Art. 20, del Estatuto citado), al Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, así como a la persona que presenta su queja y expone sus demandas, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Expte. N° 18 /2017

Segovia, a 7 de septiembre de 2017

Asunto: Quejas sobre tramitación expediente de demolición de Centro de Transformación, Parcela____, Segovia

Actuación: Remisión de Informe de Disciplina Urbanística de Urbanismo Municipal del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, referido al Expte. _____

Con fecha 11 de julio de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D. _____ y a D. _____, con domicilio en calle _____, de Madrid (C.P. 28035), para expresar diferentes quejas acerca del procedimiento de demolición de Centro de Transformación en la Parcela ____ del Polígono __, _____, de esta ciudad.

Antecedentes y proceso informativo:

De la entrevista celebrada en fecha 11 de julio de 2017 y de la documentación recogida en el proceso del expediente nº 18/2017, abierto en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, se elabora el siguiente histórico:

El Sr. _____ manifiesta que con fecha 7 de agosto de 2015 solicitan Certificado Urbanístico detallado de la parcela, que reciben con fecha 10 de septiembre de 2015, en el que hace referencia a la Normativa Urbanística que afecta a la parcela, se detalla la clasificación del suelo (como suelo rústico, incluido en la categoría de Entorno Urbano, pastos piedemonte, R.P: 1.2, según la Revisión del PGOU, aprobado por Orden FOM/2113/2007, de 27 de diciembre), sus usos permitidos (art. Del RUCyL) y prohibidos (art. 57 del RUCyL).

A tenor de esta información la persona reclamante decide la compra de la parcela en cuestión.

Con fecha 1 de marzo de 2016 se emite Decreto de la Alcaldía-Presidencia del Excmo., Ayuntamiento de Segovia en que se dispone iniciar procedimiento de demolición del Centro de Transformación sito en la parcela, por mal estado de conservación de la construcción (Ref. de Expediente_____), basado en sendos Informes de la Arquitecta Técnico Municipal de Segovia, con fecha 24 de febrero de 2015, e Informe de Administración General de la Sección de Disciplina Urbanística de Segovia, con fecha 26 de febrero de 2016. Se incluye Relación y Valoración de las obras de Demolición, Condiciones de ejecución de las obras, así como el plan de imposición de multas coercitivas en caso de incumplimiento de las órdenes de ejecución.

Con fecha 26 de abril de 2016 el Sr. _____ presenta Informe Pericial Técnico en el que se recurre la valoración de estado de ruina y la necesidad de demolición del inmueble sito en la parcela de referencia.

Con fecha 23 de agosto de 2016 la Sra. Alcaldesa- Presidenta dicta Decreto desestimando las alegaciones presentadas por D. _____, en virtud del Informe Técnico de Administración General de la Sección de Disciplina Urbanística de agosto de 2016. Se insiste en el proceso de imposición de multas coercitivas.

Con fecha 4 de noviembre se interpone recurso de reposición sobre problemas de comunicación, no respuesta a informe técnico contradictorio, falta de información de los procedimientos de disciplina urbanística. Con fecha 28 de noviembre de 2016 se resuelve con la no admisión del recurso de reposición, insistiendo en la demolición y en la correcta comunicación realizada.

El 27 de enero de 2017 el Sr. _____ comunica que “en relación al expediente_____, se ha realizado la demolición solicitada de la construcción existente en la parcela ____ del polígono __. Se adjunta justificante de la correcta gestión de los Rcds. Se solicita que se finalice el expediente en curso y se anulen las multas coercitivas impuestas”. Se adjunta las facturas de la empresa que ha realizado la demolición y el certificado de entrega de residuos a Gestor de Valoración y/o eliminación de residuos.

El 7 de marzo de 2017 se presenta escrito en el que consta que “con relación al expediente_____, el coste de la valoración de las obras de demolición es excesivo y por tanto las multas coercitivas resultan desproporcionadas. Se adjunta factura del coste de la demolición, incluyendo la gestión de los residuos. No se ha podido reclamar anteriormente por desconocimiento del procedimiento. Se solicita que se anulen o revisen las multas impuestas con carácter retroactivo”.

Con fecha 21 de marzo de 2017 por Decreto de la Alcaldía-Presidencia del Excmo. Ayuntamiento de Segovia se resuelve desestimar las alegaciones presentadas, “se reitera el técnico en la valoración realizada en su informe técnico de fecha 23/02/16”, lo que



Día del pueblo gitano, Fiesta del Río, 7 abril 2017

supone “que no procede modificar el importe de las multas coercitivas”. Se decreta el cese de la imposición de multas con fecha 27 de enero de 2017. Archivar el expediente_____, aunque se hace constar que “se ha ejecutado la obra de demolición directamente sin presentar el Proyecto de demolición que se le exigía en todo los Decretos referenciados en el procedimiento”. Se comunica esta resolución al interesado y a la Tesorería Municipal.

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de Segovia, de 6 de octubre de 2003, en el que se dice que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, analizando las reiteradas quejas presentadas por el Sr. _____ y considerando que no se observa ninguna de las circunstancias recogidas en el art. 18 del Estatuto para la no aceptación, se comunica que se admite a trámite las quejas presentadas, como expediente 18/2017, rogando que se haya referencia a este número en comunicaciones futuras.

Analizada con detalle la documentación del caso referido al expediente_____, antes presentada de forma resumida, ante las posiciones contradictorias presentadas por las partes en varias fases del proceso y dado que se admite como irreversible la demolición ya efectuada del inmueble del Centro de Transformación preexistente en la parcela __, del polígono____, aunque se hace constar el distinto criterio de las partes sobre el supuesto pliego de riesgo de ruina y urgencia de demolición, dando trámite a la imposición de multas coercitivas, con importantes defectos de comunicación de las mismas lo que supone otro disenso sobre el inicio de los plazos para su cumplimiento. En todo caso la mayor disparidad de criterios se encuentra en la Relación y Valoración de las Obras de Demolición, en su informe técnico de fecha 23/02/16, por todo ello

SE SOLICITA,

Informe específico sobre los criterios y fundamentos económicos y procesales sobre los que se legitima la Relación y Valoración de la Demolición propuesta con carácter imperativo. La determinación de este presupuesto es fundamental ya que de él depende la cuantía de las multas coercitivas posteriores.

A tenor de este Informe quedaría fundado el procedimiento seguido en todos sus pasos y la aceptación o no de la corrección de las multas impuestas y la posible devolución del porcentaje correspondiente, que se solicita.

Con fecha 13 de julio de 2017, el Sr. _____ envía por mail a esta Defensoría el Informe Técnico que elaboró, firmó y presentó a Urbanismo Municipal para contradecir la orden de demolición del Centro de Transformación.

Con fecha 11 de agosto de 2017, por mail, se nos informa de la reunión que el Sr. _____ celebró con la Sra. Alcaldesa y el Sr. Concejal de Urbanismo del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, para explicarles el tema motivo del expediente en cuestión, resultando, según información de su parte, que se procedería a la revisión del expediente, poniendo especial interés en la excesiva valoración económica realizada por el servicio Técnico sobre el proyecto de demolición.

Con fecha 21 de agosto de 2017 se recibe en esta Defensoría el Informe solicitado a Urbanismo Municipal, firmado por el Responsable de la Sección de Disciplina Urbanística de Urbanismo Municipal, en el que se llega a la conclusión general de ratificación en fondo y forma de las actuaciones previas de la Sección de Disciplina Urbanística.

Dado que a nuestro entender se mantiene la disparidad de criterios entre usted y los utilizados por la Técnica de la Sección de

Disciplina Urbanística de fecha 23 de febrero de 2016, especialmente en la valoración económica del proyecto de demolición, de cuya cantidad depende la cuantía a determinar de las multas coercitivas impuestas en su momento por incumplimiento de la ejecución del proyecto ordenado de demolición, le remitimos el informe completo recibido en respuesta a nuestra petición de fecha 24 de julio de 2017, no solo para su conocimiento sino también para iniciar por su parte otras actuaciones a las que se sienta legitimado.

Le rogamos que, si usted decide iniciar acciones ante los Juzgados o Tribunales de Justicia correspondientes, nos lo comunique, ya que, a tenor del art. 18 del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía de Segovia, deberíamos “suspender inmediatamente los trámites que haya podido comenzar”.

Le agradecemos la confianza puesta en nuestra mediación y le manifestamos nuestra voluntad de seguir reivindicando una aproximación en los criterios económicos utilizados en este procedimiento para evitar un disenso tan exagerado, teniendo en cuenta la meticulosa fundamentación legal del procedimiento seguido.

Quedamos a su disposición para esta u otras reclamaciones que usted estime presentar en las relaciones administrativas con la Administración Municipal.

4.3.1.2 Medio Ambiente

Exp. 29/2016

Segovia, a 24 de octubre de 2016

Asunto: Ubicación de contenedores en la calle Gascos

Solicitud y antecedentes

Con fecha 15 de septiembre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia visita de D. _____, acompañado por D. _____, de _____, en el que “se solicita que se estudie y atienda la ubicación del contenedor de residuos sólidos urbanos que de forma arbitraria se ha situado junto a la fachada y ventanas del inmueble de la calle Gascos 12, y que de forma evidente se nos están produciendo molestias e inseguridades varias.”.

Admisión a trámite

Proceso informativo

A efectos de recabar cuanta información fuera de interés al caso planteado, la Defensoría toma la iniciativa de solicitar los informes oportunos al Servicio Técnico de Residuos de la Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Segovia.

Con posterioridad se han mantenido conversaciones con la Técnico del Servicio de Residuos del Ayuntamiento de Segovia, instándole a una pronta solución del problema.

De la información recabada de una y otra parte se mencionan a continuación aquellos datos y fechas más relevantes que remarcan el devenir de esta queja planteada.

Con toda la información recogida, analizada detenidamente, de las actuaciones antes referidas al día de hoy, y se considera que desde esta Defensoría ya se ha actuado en otra demanda referida a este mismo conflicto, como expediente nº 17/2016, se debe tener en cuenta que “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo” (art. 4, Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia), se ha estimado oportuno dirigirnos a todas las partes intervinientes mediante la siguiente

Resolución:

1º.- Recogiendo la buena disposición del Servicio Técnico de Residuos y Limpieza Viaria de la Concejalía de Medio Ambiente de Segovia a buscar cuantas soluciones alternativas sean posibles a la situación actual de la organización de los contenedores de la calle Gascos y plaza Resolana de esta ciudad y que esta búsqueda se haga de una forma participativa, abierta y transparente no solo para encontrar soluciones sino también para establecer los criterios que mejor convengan a todas las partes implicadas. Aceptando las reflexiones de participación, consenso y buena voluntad tanto individualmente como en representación de las Comunidades de Propietarios que están implicadas en este conflicto.

Considerando que la solución del problema planteado, así como la gestión y buen servicio de tantas otras necesidades surgidas de la vida urbana, exige por parte de toda la ciudadanía una elemental buena disposición y una razonable autolimitación de comodidades y condiciones de vida tanto privadas como profesionales, garantizando en todo caso una irrenunciable calidad de vida, ausencia de ruidos y molestias innecesarias, unas condiciones sanitarias imprescindible, así como una garantía de seguridad

para un mejor cumplimiento de las Leyes autonómicas y Ordenanzas Municipales que nos hemos dado, sobre Medio Ambiente, sobre Ruidos y sobre Convivencia Ciudadana.

Teniendo en cuenta que en la solución del problema, junto a los protagonistas máximos que son los ciudadanos y ciudadanas residentes en esta zona de la ciudad, también intervienen los servicios Técnicos del Ayuntamiento, la Policía Local y la empresa concesionaria del Servicio de Recogida de basura y limpieza de la ciudad.

Se propone a todas las partes celebrar una nueva reunión, que no debiera retrasarse más allá de los primeros días de noviembre próximo, a efectos de encontrar de forma consensuada una solución razonable al problema planteado, en la que participen todas las partes implicadas con la representación más adecuada y legítima posible y en la que encontrar los criterios que mejor satisfagan los legales y legítimos intereses de todos, siempre garantizando la búsqueda de los bienes colectivos y públicos que a todos afectan.

2º.- Queremos recordarles que, la interposición de cualquier recurso, excepto en los casos de que una disposición establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto administrativo impugnado en caso de que se haya producido formalmente. Según expresamente dice el artículo 111 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (vigente hasta el 02 de octubre de 2016).

3ª.- Le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender

sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003. Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Medio Ambiente (Art. 20, del Estatuto citado), al Servicio Técnico de Residuos y Limpieza Viaria, así como la parte demandante y causante de ese expediente, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Expte. N° 20 /2017

Segovia, a 15 de noviembre de 2017

Asunto: Falta de limpieza, higiene y salubridad en _____)

Admisión a trámite.

Con fecha 24 de julio de 2017 de Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía escrito de Sr. D. _____, DNI _____, con domicilio en C/ _____, nº _____, de esta ciudad (C.P. 40001), para exponer, entre otras consideraciones, que “pasando por el arco de la muralla y el postigo que está detrás de la antigua iglesia (San Juan de los Caballeros), se ha convertido este espacio, por total falta de atención y cuidado municipal, en un cagadero público al aire libre, llevando con ello (quienes por allí pasen) una pésima impresión de nuestra ciudad, no solo por lo que han podido observar sino también oler”.

Esta penosa situación se agrave por la cercanía al patio de la iglesia, lugar de frecuentes e importantes actividades culturales, así como por la proximidad a la vivienda del Sr. _____, lo que genera malos olores, falta de higiene e insalubridad, especialmente en los meses de verano. Se acentúa el problema por la falta de iluminación en todo este tránsito, lo que genera una importante inseguridad ciudadana.

Se acompaña el escrito de alguna fotografía sobre la suciedad y falta de higiene que algunas personas provocan en este espacio. A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de Segovia, de 6 de octubre de 2003, en el que se dice que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, analizando las quejas presentadas por el Sr. Murray y considerando que no se observa ninguna de las circunstancias recogidas en el art. 18 del Estatuto para la no aceptación, se comunica que se admiten a trámite las quejas presentadas, como expediente 20/2017, rogando que se haga referencia a este número en comunicaciones futuras.

El Sr. _____ propone no solo medidas urgentes de limpieza sino también la instalación de farolas que iluminen este espacio, por todo ello, y atendiendo de forma urgente las quejas presentadas, hemos enviado su escrito a las Concejalías de Medio Ambiente, de Obras y Servicios, de Turismo y Patrimonio Histórico, así como a la Jefatura de la Policía Local de Segovia, solicitando sendos Informes de las quejas y denuncias que se hayan podido presentar con anterioridad, así como de las posibles actuaciones que puedan y deban realizar en función de sus competencias ante las situaciones denunciadas, a tenor del Capítulo Cuarto: Necesidades fisiológicas, arts. 25, 26 y 27 de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia de 2011 (BOP, de 20 de abril de 2011), además de otras normas de protección del Patrimonio Monumental de Segovia, “a efectos de lograr una mayor protección de la salud pública y la salubridad, el derecho de disfrutar de un espacio público limpio y no degradado, y el respeto a las pautas generalmente aceptadas de convivencia ciudadana y civismo” (art. 25 de la Ordenanza de Convivencia).

Solicitud de Información sobre actuaciones:

Por todo lo anteriormente expuesto, se solicita

Informe de las quejas y denuncias recibidas y antes expuestas así como de las posibles actuaciones que se hayan podido realizar por su Concejalía este Ayuntamiento en las situaciones denunciadas, a tenor del Capítulo Cuarto, arts. 25, 26 y 27 de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia de 2011 (BOP, de 20 de abril de 2011), entre otras normas de protección del Patrimonio Monumental de Segovia, “a efectos de lograr una mayor protección de la salud pública y la salubridad, el derecho de disfrutar de un espacio público limpio y no degradado, y el respeto a las pautas generalmente aceptadas de convivencia ciudadana y civismo”.

La petición de Informes se envió a la Concejalía de Medio Ambiente, a la de Obras y Servicios, a la Concejalía de Patrimonio Histórico y a la Intendencia Jefatura de la Policía Local.

Recepción de información:

Con fecha 27 de julio de 2017 se recibe respuesta de la Concejalía de Patrimonio Histórico en la que se nos informa que:

“Recibido escrito del defensor de la Ciudadanía con respecto a queja por falta de limpieza e higiene en el entorno de San _____, les transmitimos nuestro agradecimiento por dicha información, al mismo tiempo que le comunicamos que esta Concejalía no tiene competencias sobre los temas planteados, ofreciendo nuestra colaboración en aquello que precisen”.

En distintas fechas hemos mantenido conversaciones telefónicas con el Servicio de Residuos de la Concejalía.

Comunicación final y propuestas:

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que indica que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”.

Por todo ello, comunicamos las siguientes conclusiones:

1ª.- Interesados por el cumplimiento de la información que nos enviaba la Concejalía de Medio Ambiente hemos realizado en distintas ocasiones en los meses de verano visitas personales para observar directamente la situación, comprobando una razonable limpieza de la zona considerando que los meses de verano tienen una mayor ocupación los lugares descritos. Respecto a la instalación de puntos de iluminación, así como otras mejoras en el monumento, no se observó modificación alguna.

2ª.- Con fecha 2 de noviembre de 2017, se ha insistido nuevamente en la queja planteada ante la Concejalía de Medio Ambiente para que se mantengan las actuaciones de limpieza y se consideren otras propuestas realizadas.

3ª.- No obstante, rogamos al Sr. _____ que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones de la demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Comunicación se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, a la Concejalía de Medio Ambiente, a la Intendencia Jefatura de la Policía Local, así como al interesado (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo.

4.3.1.3 Obras y Servicios

Exp. 8/2017

Segovia, a 27 de abril de 2017

Asunto: Arreglo avería en la canalización de agua potable

Estimado Sr. _____ :

Solicitud y antecedentes

Con fecha 09 de marzo de 2017 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de entrevista de D. _____, con DNI. nº _____, en representación de la Comunidad de Propietarios de viviendas y locales comerciales, con domicilio en calle _____, nº _____, de esta ciudad, y según consta en escrito presentado en Registro General del Ayuntamiento con fecha de 31 de octubre de 2016, expone que “Tras comunicar al Servicio de Agua de este ayuntamiento de la poca presión en el servicio, recibimos respuesta verbal de la obligatoriedad por parte de los propietarios del arreglo de la avería que al parecer se encuentra en la acometida a este edificio, siempre fuera de la llave de entrada a las viviendas. Por requerimiento de varios

propietarios, solicitamos una respuesta por escrito de la obligatoriedad del arreglo de la avería por parte de los propietarios, basada en el reglamento, normativa u ordenanza del Servicio de Abastecimiento de agua. En ningún caso los propietarios se niegan al arreglo de esta avería, si así lo determina la ordenanza. Solicitando asesoramiento sobre el lugar exacto de la avería”.

Se celebra la entrevista con el Defensor de la Ciudadanía el día 14 de marzo de 2017, en la que se presenta una detenida revisión del caso planteado, y manifiesta ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponer su queja sobre “la comunicación recibida el 22 de febrero de 2017 de parte del Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, indicándoles que al fuga de agua se encuentra en el ramal de la acometida y que corresponde a la Comunidad de Propietarios el arreglo de la avería. La Comunidad de Propietarios disiente de la resolución del informe, indicando que no es de su responsabilidad el arreglo de la avería antes indicada, ya que entienden que la avería está localizada en la red general de abastecimiento, responsabilidad del Ayuntamiento. En todo caso, entienden que, leída la ordenanza

Así mismo expresan la lentitud en la gestión de esta avería ya que la primera comunicación sobre la avería al ayuntamiento se hizo en agosto de 2016 y la respuesta del Servicio de Agua se produce en febrero, una vez que la Comunidad de Propietarios comunican verbalmente el problema a la Sra. Alcaldesa y a la Concejala de Obras y Servicios el día 14 de febrero de 2017”.

Admisión a trámite

Proceso informativo

A efectos de recabar cuanta información fuera de interés al caso planteado, la Defensoría toma la iniciativa de solicitar el Informe oportuno y detallado a la Concejalía de Obras y Servicios, al Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Sr. Ingeniero Técnico de Obras Públicas Municipal (Agua), sobre el expediente de referencia nº 000415/2017 de Vías y Obras.

Con toda la información recogida, analizada detenidamente, de las actuaciones antes referidas al día de hoy, y teniendo en cuenta que “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo” (art. 4, Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia), se ha estimado oportuno dirigirnos a todas las partes intervinientes mediante la siguiente

Resolución

Por la que comunican las siguientes consideraciones y propuestas:

1º.- Que se entiende suficientemente informado el Sr. _____ y, dada su representación, la Comunidad de Propietarios del inmueble sito en la calle _____, nº _____, de Segovia, sobre los procedimientos de arreglo de averías en el Servicio de Agua potable del Ayuntamiento de Segovia, así como las responsabilidades derivadas en caso de averías y la fundamentación legal correspondiente en las Ordenanzas del Servicio de Aguas y de Gestión Tributaria.

2º.- Que a pesar de la considerable demora en la primera respuesta, la comunicación posterior ha sido suficiente y claramente expuesta. No obstante, y por la misma demora inicial, se considera excesivo el apremio final. Se indica que la Comunidad de Propietarios inicien los trámites para el arreglo de la avería.

3º.- Confiamos que en el arreglo de la avería quede suficientemente probada la ubicación de la avería y así perfectamente delimitada la responsabilidad en el arreglo de la misma. Y que en esta clarificación haya perfecto acuerdo entre el Servicio de Aguas y la Comunidad de Propietarios, para evitar las dudas y desconfianzas que se formulaban en el inicio de la queja.

4º.- Le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comuniqué ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y a la Sra. Concejala de Obras y Servicios, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Expte. Nº 15/2017

Segovia, a 22 de agosto de 2017

Asunto: Ocupación excesiva y abusiva del espacio público por terrazas en la Avda. _____

Petición de informes y Contestación a la persona interesada

Estimada Sra. _____:

Tenemos a bien informarle de los resultados de las gestiones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía a raíz de sus quejas presentadas sobre la “ocupación excesiva y abusiva del espacio público por terrazas en la Avda. _____”.

Presentación de la queja:

Con fecha 7 de junio recibimos por correo electrónico escrito suyo manifestando sus quejas por la ocupación excesiva y abusiva del espacio público, concretamente en la Avenida del Acueducto, lado izquierdo, por las diferentes terrazas de distintos establecimientos hosteleros que usted menciona, concretamente, en su escrito.

Con fecha 8 de junio le contestamos, comunicándole que aceptábamos a trámite su demanda, ya que tiene cobertura legal en distintas ordenanzas municipales vigentes en el Ayuntamiento de Segovia, haciendo, especial mención a la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas de 30 de septiembre de 2009 (BOP de 23 de diciembre de 2009), así como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (2011) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (2014). Desde ese momento, trasladamos sus quejas a las Concejalías de Obras y Servicios y de Urbanismo, competentes en el tema, así como a la Policía Local, solicitando sendos informes sobre las circunstancias que usted nos denuncia.

Aunque, si usted lo estimaba, le ofrecimos la posibilidad de recibirla en una entrevista personalizada para formalizar más concretamente sus quejas, no hizo uso de esta posibilidad, agradeciendo por mail nuestra atención con fecha 9 de junio

Proceso informativo:

A efectos de recabar cuanta información sea necesaria con fecha 17 de julio de 2017 se envían sendos escritos a la Concejalía de Obras y Servicios y al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, en los que se comunicaba y solicitaba lo siguiente:

“Expte. N° 15 /2017

Asunto: Ocupación excesiva y abusiva del espacio público de terrazas en_____.

Con distintas fechas de junio de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía escritos por correo informático de D^a _____, con DNI n° _____, para “manifestar mi malestar, que raya en la indignación, por el uso que se viene haciendo del espacio público en algunas zonas y calles de nuestra ciudad. Me refiero en concreto al lado izquierdo de la Avda. _____, número impares. En este espacio, las terrazas de una serie de establecimientos (_____) ocupan, sin miramiento alguno, la zona de paso de los peatones. Eso significa ocupar con fines privados el espacio público”.

A pesar del reconocimiento económico y laboral del sector hostelero para la ciudad de Segovia y del disfrute de la ciudadanía de estos servicios, se insiste en que esta situación “trae como consecuencia que las personas que caminamos por ahí hemos de sortear sillas, mesas, niños, padres, camareros y camareras, bandejas con refrescos, pinchos, etc.”, molestias y discriminaciones varias, incluso con el otro lado de la calle, que incrementan en periodo de verano.

Ya que “no todo vale”, se considera “que el Ayuntamiento debe velar por el uso de los espacios públicos en beneficio del conjunto de los ciudadanos/as y no únicamente de los que se sientan en determinadas terrazas y de quienes con ello tienen su negocio” Por todo ello,

SE SOLICITA,

Informe de la situación legal de la Licencia de Apertura y condiciones de explotación del negocio de la terraza, en los locales de referencia, a tenor del artículo 9 de la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009).

También se pide información de la vigilancia y control de las condiciones a cumplir según las condiciones de la licencia concedida, como mobiliario, ocupación excesiva del espacio, ruidos, horarios, higiene...según Ordenanza antes mencionada.

Y de esta forma, se tenga en cuenta, no solo la opinión de los vecinos sino también sus legítimos derechos protegidos en tantas otras ordenanzas municipales como la de ruido y vibraciones y la de convivencia ciudadana”.

Con fecha 26 de julio de 2017 se recibe informe firmado por el Jefe del Servicio de urbanismo, Obras y Servicios en el que consta lo siguiente:

1º. En relación a la Licencia ambiental y a la Licencia de apertura de los establecimientos Bar _____ (Expte PAC n° _____), Bar _____ (Expte PAC _____), Bar _____ (Expte PAC n° _____), y Bar _____ (sin referencia al Expte), se indica que consta correctamente en los expedientes presentados sus fechas de apertura y sus correspondientes titularidades.

2º.- En relación con la Licencia para la Ocupación de la Vía Pública con terraza, para la temporada 2017, se informa que:

Todos los establecimientos reseñados tienen concedida la Licencia de apertura de terrazas en la Vía Pública publicadas mediante Decretos de la Alcaldía en la siguientes fechas:

Bar-Restaurante _____ (Decreto con fecha 18 – 04 – 2017),

Bar ____ (Decreto con fecha 18 - 04 - 2017),
Bar ____ (Decreto con fecha 15 - 02 - 2017) y
Bar ____ (Decreto con fecha 15 - 02 - 2017).

3º.- En relación al Informe requerido de la vigilancia y control de las condiciones a cumplir según la Licencia concedida, como mobiliario, ocupación excesiva del espacio, ruidos, horarios e higiene, se informa que no consta ningún informe de Policía Local al respecto.

Consideraciones y Propuestas:

Aun teniendo en cuenta la correcta situación legal de los servicios ofrecidos por estos establecimientos hoteleros en terrazas ocupando la vía pública, como no podía ser de otra forma, se hacen las siguientes consideraciones:

1ª.- Es evidencia popular, que incluye el testimonio de esta Defensoría, que el nivel de cumplimiento cotidiano de las licencias de ocupación de la Vía Pública por terrazas de los establecimientos hosteleros de esta ciudad deja mucho que desear y que con frecuencia incurren en manifiestos incumplimientos de buena parte de las condiciones que se incluyen sus la Licencias concedidas y que recoge los arts. 9 y 10 de la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009) y que afecta especialmente a ocupación del espacio fuera del concedido y marcado en el suelo con una instalación excesiva de mesas y sillas, que hace que la ocupación del espacio público no sea solo excesiva sino también abusiva en relación a las condiciones de la Licencia. Así mismo hay problemas de limpieza, de no respecto de los horarios, de incremento de ruidos y molestias...etc.

La concesión de la Licencia es correcta pero el cumplimiento de las condiciones de la misma no se realiza con la misma corrección y rigor a lo establecido.

2ª.- En la misma Ordenanza (BOP, de 23 de diciembre de 2009) en los arts. 12 a 21 se establece y regula el Régimen Sancionador para los casos de incumplimiento según el grado de gravedad del mismo, como sanciones leves, graves y muy graves. La mayoría de las situaciones denunciadas se pueden calificar como faltas graves, según art. 18, 2. Así mismo se indican las sanciones correspondientes. Hasta donde sabemos, no consta ningún expediente de vigilancia y control, ni por tanto expediente alguno sancionador abierto al respecto.

3ª.- El art. 17 de la Ordenanza (BOP, de 23 de diciembre de 2009) dice que “El Alcalde garantizará el exacto cumplimiento de las normas contenidas en la presente Ordenanza a través de los Agentes de la Policía Local y la Inspección Municipal. Igualmente será el Alcalde el órgano municipal competente para el otorgamiento de las licencias y para la imposición, cuando proceda, de las correspondientes sanciones, previa instrucción del expediente sancionador”.

4ª.- La autorización de licencias para la instalación de terrazas en la vía u otros espacios de titularidad pública es “una decisión discrecional del Ayuntamiento” (art. 3 de la Ordenanza de referencia), pero que nunca debemos olvidar que esta utilización privada de los espacios públicos, con manifiestos beneficios económicos por ello, “deberá atender a criterios de compatibilización del uso público con la utilización privada pretendida, debiendo prevalecer en los casos de conflicto la utilización pública de dicho espacio y el interés general ciudadano”, como dice el mismo art. 3.

Lo que supone que corresponde de oficio al Ayuntamiento la función de vigilancia y control de las licencias concedidas y sus correspondientes condiciones anexas, sin que sea exigible una previa denuncia ciudadana para actuar en el cumplimiento de la Ordenanza. No parece una buena práctica de gobierno de proximidad la no actuación en la gestión y defensa de los espacios públicos en favor del interés general de la ciudadanía hasta que no se dé una denuncia privada previa de los supuestos incumplimientos que venimos analizando en este expediente.

5ª.- La defensa del interés común se determina en la especial conflictividad que se deriva de la aplicación de la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009) con la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (2011) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (2014).

Resolución:

Por todo ello,

Se hace más necesaria que nunca la actualización de la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009), según consta en la Iniciativa que desde esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se ha presentado a la Alcaldía con fecha 4 de julio de 2017, como iniciativa de oficio, a tenor del art. 11 del Estatuto del Defensor del Ciudadano, de 6 de octubre de 2003.

Así mismo, se propone que actúe de oficio en estos casos la Inspección Técnica de Disciplina Urbanística, además de la Policía Local, según sus correspondientes protocolos de actuación, para ejercer la vigilancia y control necesario de las Licencias concedidas por ocupación de los espacios públicos por terrazas y así dar pleno cumplimiento a las ordenanzas antes mencionada.

No obstante, le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional

ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y a la Sra. Concejala de Obras y Servicios, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura Intendencia de la Policía Local de Segovia (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Expte. N° 16 /2017

Segovia, a 21 de noviembre de 2017

Asunto: Queja por concesión e instalación de terraza del Bar ____ en _____.

Recepción de queja y Admisión a trámite:

Con fecha 13 de junio de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D. ____ y a D._____, con domicilio en _____, respectivamente para manifestar que han tenido conocimiento de que se está tramitando licencia de apertura de establecimiento hostelero _____, sito en la calle _____, de esta ciudad que, a su vez, incorporan la solicitud de establecimiento de una terraza en el descanso de la misma calle delante de los números 2 y 4.

Ambas personas manifiestan que la terraza se situaría a escasa distancia de sus viviendas, ya que una de ellas ocupa el bajo del inmueble, quedando las mesas y las sillas a escasos centímetros, no solo de la puerta de acceso al edificio sino de distintas estancias (un dormitorio y un cuarto de baño, cuyas ventanas dan directamente a dicho rellano). Asimismo, manifiestan la grave alteración en la intimidad de sus respectivas viviendas, amén de la presumible dificultad de convivencia por ruidos y otras molestias que se originarían.

También manifiestan que la terraza rompería con la necesaria protección de la estética patrimonial y paisajística de un lugar emblemático de la ciudad, ya que semejantes requerimientos se exigen a los vecinos en su intento de habilitar las viviendas del Casco Histórico, como no podría ser de otra forma. Ambos vecinos insisten en que la concesión de la terraza en el lugar antes dicho, afectaría gravemente su calidad de vida.

La Comunidad de Propietarios de la _____ ha presentado un escrito, registrado con fecha 6 de junio de 2017, dirigido a Urbanismo Municipal, expresándose en los mismos términos antes apuntados.

Asimismo, se han presentado sendos escritos de carácter similar de otras personas particulares afectadas.

Admisión a trámite:

Petición de informes:

Por todo lo anteriormente expuesto, con fecha 13 de junio de 2017,

SE SOLICITA, a la Concejalía de Urbanismo (Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios) y a la Concejalía Obras, Servicios e Infraestructuras de este Ayuntamiento de Segovia sendos Informes de la situación legal de la Licencia de Apertura y condiciones de explotación del negocio antes referido poniendo especial atención en la concesión de la terraza, a tenor del artículo 9 de la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009).

Y de esta forma, se tenga en cuenta, no solo la opinión de los vecinos sino también sus legítimos derechos protegidos en tantas otras ordenanzas municipales como la de ruido y vibraciones y la de convivencia ciudadana.

Recepción de información:

Con fecha 10 de octubre de 2017 se dicta Resolución de la Alcaldía del Excmo Ayuntamiento de Segovia por la que “visto que con fecha 5 de octubre de 2017, presenta D. _____, conformidad a la nueva propuesta de ubicación de terraza, según lo dispuesto en Informe favorable emitido por el Ingeniero T.O.P. Municipal, con fecha 4 de octubre de 2017, junto a la fachada del establecimiento, en las escaleras.

No obstante, desde esta Defensoría se han realizado diversas gestiones con las Concejalías y Servicios competentes, así como mantenidas varias entrevistas personales con las personas demandantes, resultando varias decisiones e informes sobre medidas a considerar sobre la solicitud inicial de instalar la terraza en la plataforma intermedia de la Baja de la Canaleja, frente a la vivienda de las personas demandantes. Por estas gestiones se ha demorado en exceso la resolución final de la queja presentada.

De forma breve se resumen a continuación los pasos y medidas intermedias tomadas:

Resolución final:

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que indica que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”.

De todas las actuaciones realizadas por esta Defensoría, así como de la información recibida, que de forma sumaria se ha comunicado a los Sres. _____ y _____, lo siguiente:

1º.- Observamos que la comunicación de las actuaciones realizadas por los Servicios de Urbanismo de este Ayuntamiento ha cumplido todos y cada uno de los requisitos formales que garantizan la defensa de sus derechos e intereses, dando cumplida información de plazos y opciones de alegación y de recurso en las distintas fases del procedimiento administrativo, por lo que entendemos que en ningún momento ha podido producirse indefensión, aunque conste la disconformidad sobre las medidas tomadas, que han motivado la presentación de la queja que hemos aceptado a trámite en esta Defensoría.

2º.- Teniendo, así mismo, en cuenta la información aportada por la Resolución de la Ilma. Sra. Alcaldesa, basada en los Informes emitidos por los Servicios Técnicos de Urbanismo, anteriormente expuestos, entendemos que queda resuelta favorablemente la queja presenta en su día por los Sres. _____ y _____, cuando manifestaban que “la terraza se situaría a escasa distancia de sus viviendas, ya que una de ellas ocupa el bajo del inmueble, quedando las mesas y las sillas a escasos centímetros, no solo de la puerta de acceso al edificio sino de distintas estancias (un dormitorio y un cuarto de baño, cuyas ventanas dan directamente a dicho rellano). Asimismo, manifiestan la grave alteración en la intimidad de sus respectivas viviendas, amén de la presumible dificultad de convivencia por ruidos y otras molestias que se originarían.

También manifiestan que la terraza rompería con la necesaria protección de la estética patrimonial y paisajística de un lugar emblemático de la ciudad, ya que semejantes requerimientos se exigen a los vecinos en su intento de habilitar las viviendas del Casco Histórico, como no podría ser de otra forma. Ambos vecinos insisten en que la concesión de la terraza en el lugar antes dicho, afectaría gravemente su calidad de vida”.

No obstante, rogamos a los Sres. _____ y _____ que, si inician, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comuniquen ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, a la Sra. Concejala de Obras, Servicios e Infraestructuras, al Sr. Jefe del Servicios de urbanismo, Obras y Servicios, así como a los interesados (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo.

Exp. 22/2017

Segovia, a 13 de diciembre de 2017

Asunto: Queja sobre la determinación de responsabilidad y gestión del arreglo de la avería en la conducción del servicio municipal de agua potable, frente al número ____ de la Calle ____ de esta ciudad.

A efectos de cerrar los expedientes abiertos en 2017 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, le comunicamos lo siguiente sobre la queja que en su día nos presentó:

Solicitud y antecedentes

Admisión a trámite y petición de Informe

Con fecha 10 de agosto de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D. _____, con domicilio en calle _____, nº __, 40005 Segovia, para manifestar su queja por la avería en la canalización del servicio municipal de agua potable frente al número ____ de la calle ____ de esta ciudad, lo que está provocando una pérdida constante de agua. Según manifestación del Sr. _____ la avería ha sido provocada por el paso y aparcamiento frecuentes en la acera de la localización antes referida de una furgoneta de la Diputación Provincial de Segovia, que tiene una dependencia en el inmueble del número ____ de la misma calle. Esta situación fue denunciada al Ayuntamiento de Segovia, según consta en escrito de 17 de julio de 2017, presentado en Registro General del Ayuntamiento.

Con fecha 2 de agosto de 2017, por correo certificado, recibe Dª _____, con domicilio en la calle _____, nº __, escrito de Decreto de la Alcaldía-Presidentencia del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, en el que, según Informe del Ingeniero T.O.P. municipal, se comunica a la interesada, primero verbalmente y ahora mediante el Decreto referido, “la obligatoriedad de reparación de la

avería, informándole que el ramal de acometida, con toda su piecería, desde el collarín o punto de enganche en la tubería general municipal y hasta la fachada del inmueble es propiedad del propio edificio, ya que sirve para su uso exclusivo" (Expte. _____). En el Decreto de referencia se incluye el Presupuesto con la Valoración a asumir por el propietario por cuantía de 488,59 euros para arreglar la avería de la calle de la Plata, nº 30. Así mismo se da fundamento legal a las actuaciones y procedimientos municipales según la Ley 5/1999, de 8 de abril, de Urbanismo de Castilla y León, LUCyL, modificada por Ley 7/2014, de 2 de septiembre, y del Decreto 22/2004, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Urbanismo de Castilla y León, modificado por Decreto 6/2016, de 3 de marzo (RUCyL), también a la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Se establecen los plazos de actuación, así como en caso de incumplimiento, la ejecución subsidiaria por parte del Ayuntamiento. Con fechas 3 y 10 de agosto de 2017, D. _____, en representación de D^a _____, presenta sendos escritos en Registro General de Ayuntamiento en los que disiente de la resolución del Decreto antes citado, y se pide "copia exacta e íntegra del Informe que realiza el Ingeniero T.O.P. municipal de 26 de julio de 2017, en relación con la avería de agua referida con objeto de conocer los términos en que se basa este Ayuntamiento para tomar y emitir la Resolución Ejecutiva de la que se habla".

Admisión a trámite

Proceso informativo

A tenor de la entrevista realizada con el Sr. _____ y de la información recogida sobre la queja presentada, se solicitó "Informe técnico previo en el que se determine el punto de la avería en la red de abastecimiento de agua potable que pueda marcar la responsabilidad en el arreglo de la avería referida, así como la fundamentación legal de esta decisión, ya que consideramos, teniendo en cuenta otras quejas y reclamaciones precedentes por el mismo motivo, que la delimitación de responsabilidades no está regulado con precisión y en todo caso genera dudas y recelos por parte de la ciudadanía.

La urgencia del tema viene causada por la necesidad de arreglar la avería que provoca una fuga de agua, especialmente inaceptable en estas circunstancias de sequía, y para poder ejercer la capacidad de recurso de reposición en los plazos oportunos".

Con fecha 24 de agosto de 2017 se recibe Informe de la Oficina de Disciplina Urbanística emitido por el Ingeniero Técnico de Obras Públicas Municipal, contestando a nuestra solicitud. Se indica que se indica que la avería está ubicada en el ramal particular que da servicio específico al inmueble del nº _____ de la calle de la Plata, ya que la red general de agua está en la acera contraria, según los planos generales de la red de suministro de agua potable del Ayuntamiento.

En cuanto a la fundamentación legal se remite a los art. 18 y 24 de Reglamento del Servicio de Suministro de Agua Potable a Domicilio de Segovia, de 11 de noviembre de 1986.

También se reenvía copia de la Sentencia firme nº 79/17, de fecha 31 de mayo de 2017, dictada por el Juzgado de los Contencioso Administrativo nº 1 de Segovia, en la que se establece la responsabilidad particular de las averías ocurridas en los ramales domiciliarios. Se indica que el expediente estaba en fase de instrucción pendiente de la Resolución definitiva de la Alcaldía.

Con fecha 12 de septiembre de 2017 se recibe Decreto de la Ilma. Sra. Alcaldesa con la Resolución de la Orden de Ejecución para la reparación de la avería en la acometida de agua potable en la calle de la Plata, nº _____, de Segovia, desestimando las alegaciones presentadas y requiriendo a su ejecución.

Como se entiende que este Decreto se le ha enviado a D^a. _____, como única propietaria del inmueble, no consideramos necesario informarle del mismo. No obstante, se le adjunta copia del Decreto.

Finalmente, nos consta que el Sr. _____, con fecha 13 de septiembre presenta escrito en el Registro General del Ayuntamiento, en representación de D^a _____, informando del arreglo de la avería de referencia y que el agua deje de fluir, y como consecuencia solicita la anulación o suspensión del expediente abierto en su día.

A día de hoy no tenemos información alguna sobre el cierre del expediente solicitado en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía. Como en otros expedientes tramitados por la Oficina de Disciplina Urbanística, hemos manifestado nuestra disconformidad sobre la valoración económica que se hace previamente, por considerarla muy al alza y por las consecuencias que pudiera suponer en el caso que imponer multas coercitivas por la no ejecución de la avería y no cumplimiento de las exigencias del expediente disciplinario abierto.

Le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y a la Sra. Concejala de Obras y Servicios, al IT Obras Públicas Agua (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Asunto: Quejas sobre problemas derivados de la rehabilitación de la fachada de la Comunidad de Propietarios de la calle _____, nº _____.

Recepción de queja y Admisión a trámite:

Con fecha 17 de agosto de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D. _____, con DNI _____, con domicilio en calle _____, nº _____, esta ciudad (C.P. 40002) para manifestar sus variadas quejas por lo que entiende que han sido graves desperfectos ocasionados por la rehabilitación de la fachada del inmueble de la C.P. de la calle _____, nº _____, de esta ciudad. La obra ha sido realizada por _____ S.L. A su entender se han producido graves irresponsabilidades en la gestión de la obra no solo imputables a la Comunidad de Propietarios sino también al Servicio de Urbanismo.

Le manifestamos al Sr. _____ que al ser un tema de responsabilidad civil privada entre el Comunidad de Propietarios y la empresa de Construcciones y Reformas _____, así como al carecer de la documentación necesaria, esta Defensoría entendía que no era de su competencia. No obstante, el Sr. _____ insistía una y otra vez en que detectaba responsabilidades por parte del Servicio del Ayuntamiento de Segovia en la concesión de la Licencia de obras, en la Licencia de Ocupación de la vía pública para al instalación de los andamios, en la responsabilidad de vigilancia y control final de la obra por la ya que observa que se ha modificado sustancialmente el estado original del edificio, generando por ello importantes irregularidades y presumibles riesgos en la obra resultante.

Con fecha 15 de mayo de 2017 presenta escrito en Registro General del Ayuntamiento, dirigido a Urbanismo Municipal, solicitando "testimonio, documentación del Expediente _____, Declaración de Responsabilidad.- Decreto _____ Licencia de Ocupación de Vía Pública para instalación de andamios". Según su testimonio ni el Presidente de la C.P. ni el Servicio de Urbanismo le han respondido aportando la documentación solicitada. Disiente así mismo de la presentación ante el Ayuntamiento del Informe de la ITE por ser un edificio que no supera los 40 años de antigüedad.

No aporta documentación alguna, indicando que la documentación de las quejas presentadas contra en los expedientes _____, del Servicio de urbanismo Municipal.

Con fecha de Registro de 18 de agosto de 2017, por Sistema de Interconexión de Registro SIR, de la Dirección Provincial de Educación de Segovia recibimos en Registro General del Ayuntamiento de Segovia copia de Informe Técnico "Estado actual de barandillas, posterior a una obra de mantenimiento y reparación de edificio de viviendas en calle _____, nº _____, de Segovia. Este informe lo realiza la Arquitecto Técnico D^a _____ (Col. N° _____, COAATSG), y por encargo de D. _____. En el Informe se llega a la conclusión en imágenes y texto que "la ejecución de las partidas de las barandillas, no han seguido las prácticas de buena construcción según mi criterio" (sic), generando problemas posibles de seguridad, así como problemas estéticos por estar el edificio en el entorno de la ermita del Cristo del Mercado, todo ello sin justificar "la correcta rehabilitación de las mismas, ya que ha sido un precio elevado y las actuaciones, a mi parecer (sic), quedan en entredicho

En la entrevista personal se le hace saber que la Defensoría de la Ciudadanía no es competente para entrar a valorar y actuar en temas de índole y responsabilidad privada, limitando sus competencias a "la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo", según el art. 4 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de Octubre de 2003.

A pesar de que por incompetencia esta Defensoría no se admite a trámite la queja presentada, no obstante, y a efectos de la mayor claridad y transparencia en la gestión de las Licencias concedidas a la obra de referencia y así delimitar las responsabilidades correspondientes que pudieran derivar de los posibles defectos en la ejecución de las obras, se procede a la

Petición de informes: Por todo ello, con fecha 21 de agosto de 2017,

SE SOLICITA:

1º.- Informe de las Licencias de obra, Licencia de ocupación de Vía Pública, Licencia de Gestión de Residuos, con sus correspondientes acreditaciones de responsabilidades subsidiarias, para aclarar la correcta tramitación y gestión de la obra solicitada, en especial a los plazos de inicio y finalización de las obras.

2º.- Así mismo, Informe sobre la posible responsabilidad y su cumplimiento sobre el control y vigilancia de la Unidad de Disciplina Urbanística, para la precisa delimitación de responsabilidades en la ejecución de la obra y sus posteriores consecuencias.

Recepción de información:

Con fecha 26 de septiembre de 2017 el Jefe del Servicio de urbanismo, Obras y Servicios nos envía respuesta a nuestra petición de Información, que se copia literalmente a continuación:

“Esta Sección de Licencias de Obras, consultados los archivos obrantes relacionados con el inmueble interesado, se procede a remitir a esa Defensoría de la Ciudadanía, la siguiente información de los expedientes de referencia

Expediente _____:

Comunicación de actos de uso de suelo sujetos a declaración responsable, presentada el 27 de febrero de 2017 por D. _____, en representación de _____, S.L., para la ejecución de las obras de arreglo de 1 m2. De desconchones, con enfoscado de cemento y pintura, en la fachada de patio del edificio sito en calle _____, n° ____.

Con fecha 5 de marzo de 2017, se procedió a dar conformidad a la declaración responsable presentada.

Asimismo, y unido a dicho expediente, se encuentra solicitud presentada por D. _____, interesando copia del expediente. Procediéndose, por esta Sección de

Licencias de Obras, con fecha 14 de agosto de 2017, a dar vista del expediente y entregar una copia del mismo a D. _____.

Expediente _____:

Comunicación de actos de uso de suelo sujetos a declaración responsable, presentada el 20 de marzo de 2017 por D. _____, en representación de la C.P. _____, n° ____, para la ejecución de las obras de rehabilitación de tejado y adecuación de fachada principal y fachada de patios del edificio sito en calle _____, n° ____.

Con fecha 17 de abril de 2017, se procedió a dar conformidad a la declaración responsable presentada.

Asimismo, y unido a dicho expediente, se encuentra solicitud presentada por D. _____, interesado copia del expediente. Procediéndose por esta Sección de Licencias de Obras, con fecha 8 de mayo de 2017, a dar vista del expediente y entregar una copia del mismo a D. _____.

Igualmente se encuentra unido al expediente informe de Policía Local de fecha 27 de junio de 2017, sobre el Parte de Intervención relacionado con la comprobación de licencia de obra.

Lo que comunico para su conocimiento.

Así mismo con fecha 1 de septiembre de 2017 recibimos Informe del Servicio de Residuos de Medio Ambiente en el que se indica que:

“Habiendo recibido petición de informe de la Defensoría de la Ciudadanía en relación al asunto referido, en lo relativo a la Licencia de Gestión de Residuos del proyecto de ejecución de rehabilitación de la fachada del inmueble de la CP _____, n° ____, esta técnico informa que no ha tenido hasta el momento contacto con el expediente relativo a esta obra, pues, en lo referente a las solicitudes de Licencia de obras, únicamente se le requiere informe “a posteriori”, sobre la procedencia o no de devolución de la fianza que en su caso haya sido ingresada en concepto de gestión adecuada de los residuos que el responsable de las obras estimase producir, de acuerdo con el Estudio de Gestión de Residuos que debe incluir en el Proyecto de Ejecución de las obras que requieran licencia”.

Resolución final:

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que indica que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”.

Teniendo, así mismo, en cuenta la información aportada por los Servicios Técnicos de Urbanismo, Licencias de Obras y Medio Ambiente, anteriormente expuestas, entendemos que el Sr. _____ ha recibido cumplida e íntegramente toda la información solicitada referida a las obras de rehabilitación de la fachada del inmueble de la CP de _____, n° ____, que en su momento habían generado las diferencias de criterio y otras divergencias suyas en las actuaciones realizadas tanto por la empresa constructora responsable del proyecto y de la ejecución del mismo, así como por los servicios municipales responsables de las licencias de obras y de la vigilancia y control de las mismas, una vez ejecutadas.

De esta forma entendemos satisfechas las demandas del Sr. _____, y que motivaron su queja presentada a la Defensoría de la Ciudadanía.

No obstante, rogamos al Sr. _____ que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra.

Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, al Servicio de Gestión de Residuos de Medio Ambiente, así como al interesado (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo.

Expte. N° 29 /2017

Segovia, a 8 de noviembre de 2017

Asunto: Queja por retirada de vado permanente en Calle _____, de esta ciudad.

Recepción de queja y Admisión a trámite:

Con fecha 10 de octubre de 2017 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a D. _____ y a D^a _____, con domicilio en Calle _____, n° _____, de esta ciudad, con teléfono _____, en representación de D. _____, con NIF n° _____, y con domicilio en la Calle _____, de esta misma ciudad

Para presentar queja por eliminación del “Vado Horario 4/92”, instalado en la calle _____, debiendo entregar la placa en la Sección de Tráfico y Sanciones, calle de Guadarrama, n° 24 para su destrucción según propuesta de resolución Alcaldía del 6 de marzo de 2017, procediendo a sustituir la palca de Vado Horario por otra placa de carga y descarga en el mismo lugar.

Según consta en documento de Decreto de Alcaldía de 4 de junio de 1992, se concede la autorización de señal de Vado Horario 4/92 del Negociado de Transporte del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, bajo las condiciones que se especifican y que se han venido cumpliendo desde esa misma fecha hasta la actualidad. Así mismo, se aporta el último recibo de 20 de junio de 2017 en el que consta el abono del cargo de la autorización de la placa antes mencionada.

Se aporta, a su vez, documento del Decreto de la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia de 14 de diciembre de 2015, Exped. N° _____, autorizando el cambio de titularidad a nombre de D. _____, de la placa de vado horario n° 4/92 concedida en fecha 4 de junio de 1992 a D. _____, en el local destinado a Almacén _____, sito en la calle _____.

Se advierte por estos documentos, que se da continuidad al negocio, cumpliendo así la condición c) de la autorización original, que decía que “la licencia para señalizar con placa de vado horario solo será válida mientras no se lleve a cabo ningún cambio de la actividad en el local”.

Según testificación de las personas demandantes y por queja de algún vecino, que solía aparcar en el espacio reservado, el Negociado de Tráfico y Transportes del Ayuntamiento de Segovia solicita a la Policía Local aclaración sobre el vado horario existente en la calle _____, de esta ciudad. Con fecha 6 de marzo de 2017 la Jefa de la Sección de Tráfico y Sanciones emite informe, recogiendo las condiciones de la concesión del 4 de junio de 1992, en el que, teniendo en cuenta el informe previo de la Policía Local, se propone “cambiar la placa de vado horario, que autorizaría para el paso de entrada y salida de vehículos a aparcamientos interiores, en tiempo total o parcial, situación que no se produce de hecho ni se autorizaba en la licencia original de la placa en su apartado d), y ubicar en el mismo lugar una zona de Carga y Descarga con capacidad para un vehículo y que dé servicio al resto de establecimientos de la zona”, según arts. 76 y 78 de la Ordenanza Municipal de Carga y Descarga del Ayuntamiento de Segovia. Se eleva este informe como propuesta de resolución a la Alcaldía, concediendo un plazo de diez días para aportar documentos de alegación si procede, según art. 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y del art. 14 de la Ordenanza Municipal de Carga y Descarga afectada.

Con fecha 9 de mayo de 2017 la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia publica Decreto recogiendo todos los puntos incluidos en los informes antes mencionados, indicándole al recurrente que “si en el plazo de 10 días no se procediera a la retirada de la placa anterior, la señalización será retirada por los Servicios Municipales, con gastos a su costa”. Así mismo se indica que “por el equipo de Señalización del Ayuntamiento de Segovia, se proceda a la señalización de una zona de carga y descarga frente a C/ _____, que se puede utilizar para abastecer tanto el establecimiento del interesado, como los demás que se encuentren por la zona”.

Con fecha 11 de mayo de 2017 desde la Secretaría General, por delegación, la Jefa de la Sección de Tráfico y Sanciones se advierte al Sr. _____, que la Resolución de la Alcaldía de 9 de mayo de 2017 pone fin a la vía administrativa, pudiendo interponer recurso de reposición con carácter potestativo en el plazo de un mes o bien recurso Contencioso Administrativo en el plazo de dos meses a contar desde la notificación de esta resolución.

Con fecha 12 de junio de 2017 el Sr. _____ presenta recurso de reposición alegando disconformidad e indefensión por las decisiones tomadas sobre el cambio de la plaza de vado horario por plaza de zona de carga y descarga, incorporando datos y documentos antes comentados, suplicando la anulación y sin efectos de la resolución impugnada, anulando por tanto los requerimientos hechos hasta que se dicte resolución definitiva y sea firme el expediente abierto. En todo caso solicita la concesión de una placa de vado en los términos que se establezca.

Así se hace constar la información aportada por las personas demandantes hasta ese momento.

En la entrevista personal se le hace saber que la Defensoría de la Ciudadanía no es competente para entrar a valorar y actuar

en temas de índole y responsabilidad privada, limitando sus competencias a “la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, según el art. 4 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de Octubre de 2003.

Admisión a trámite:

Petición de informes:

Por todo lo anteriormente expuesto, con fecha 17 de octubre de 2017, SE SOLICITA, Informe a la Sección de Tráfico y Sanciones, de la Concejalía de Movilidad, Tráfico y Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia, sobre las actuaciones últimas realizadas con motivo del recurso presentado y que dan continuidad al expediente abierto sobre el tema en litigio. En todo caso se propone que la concesión de placa de zona de carga y descarga se conceda con las mismas condiciones que tenía anteriormente la plaza de vado horario a efectos de que se puede realizar la carga y descarga en el local destinado a Almacén de _____, sito en la calle _____, nº ____ de Segovia, y así no se vea perjudicado el demandante por la modificación de la autorización que en su día se concedió.

Recepción de información:

Con fecha 27 de octubre de 2017 la Jefe de la Sección de Tráfico, Transporte y Movilidad de la misma Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana de este Excmo. Ayuntamiento de Segovia, nos envía respuesta a nuestra petición de Información, que se copia literalmente a continuación en aquellos datos e informaciones novedosos completando el histórico del caso antes incluido: En el Informe referido se hace mención a los datos obrantes en la Sección de Tráfico y Sanciones desde la concesión del vado sito en la Calle _____, nº ____ , de esta ciudad, con el nº 4/92, que fue concedido mediante Decreto de la Alcaldía con fecha 4 de julio de 1992 para local de vinos y licores.

Se hace referencia, a su vez, al Decreto de la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia de 14 de diciembre de 2015, Exped. Nº _____, autorizando el cambio de titularidad a nombre de D. _____, de la placa de vado horario nº 4/92 concedida en fecha 4 de junio de 1992 a D. _____, en el local destinado a Almacén de _____, sito en la calle _____, nº ____.

Se incluye el Informe de la Policía Local, solicitado por el Negociado de Tráfico y Transportes del Ayuntamiento de Segovia, con aclaraciones sobre el vado horario existente en la calle _____, nº ____ , de esta ciudad. Con fecha 6 de marzo de 2017 la Jefa de la Sección de Tráfico y Sanciones emite informe, recogiendo las condiciones de la concesión del 4 de junio de 1992, en el que, teniendo en cuenta el informe previo de la Policía Local, se propone “cambiar la placa de vado horario, que autorizaría para el paso de entrada y salida de vehículos a aparcamientos interiores, en tiempo total o parcial, situación que no se produce de hecho ni se autorizaba en la licencia original de la placa en su apartado d), y ubicar en el mismo lugar una zona de Carga y Descarga con capacidad para un vehículo y que dé servicio al resto de establecimientos de la zona”, según arts. 76 y 78 de la Ordenanza Municipal de Carga y Descarga del Ayuntamiento de Segovia. Se eleva este informe como propuesta de resolución a la Alcaldía, enviada con fecha 6 de marzo de 2017, concediendo un plazo de diez días para aportar documentos de alegación si procede, según art. 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y del art. 14 de la Ordenanza Municipal de Carga y Descarga afectada.

Con fecha 23 de marzo de 2017 el Sr. _____ presenta en forma y plazo alegaciones a la referida preputa de Resolución enviada con fecha 6 de marzo de 2017, que son informadas a tenor de los arts. 76 y 78, del Capítulo V, de la Ordenanza Municipal de Carga del Municipio de Segovia.

Mediante Decreto de la Alcaldesa, de 9 de mayo de 2017, se dispone desestimar las alegaciones presentadas a la propuesta, llegando a la resolución de cambiar la licencia del vado 4/1992 por una placa de carga y descarga más coherente con los hechos y las disposiciones antes citadas. Se indica al Sr. _____ que debe cumplir este mandato y retirar la placa del vado en el plazo de diez días, como se recuerda anteriormente.

Con fecha 12 de junio de 2017 el Sr. _____ presenta recurso de reposición alegando disconformidad e indefensión por las decisiones tomadas sobre el cambio de la plaza de vado horario por plaza de zona de carga y descarga, incorporando datos y documentos antes comentados, suplicando la anulación y sin efectos de la resolución impugnada, anulando por tanto los requerimientos hechos hasta que se dicte resolución definitiva y sea firme el expediente abierto. En todo caso solicita la concesión de una placa de vado en los términos que se establezca y siempre que permita el normal desarrollo del negocio sito en la calle _____, nº ____ , de esta ciudad.

Con fecha 26 de julio de 2017 se resuelve mediante decreto de la Alcaldesa desestimar el recurso de reposición interpuesto por el Sr. _____ contra el Decreto de 9 de mayo de 2017, reiterando todos los fundamentos legales, referidos a los arts. 74 (Supuestos en los que se procede la reserva), 75 (Concesión de Licencias), 76 (Actividades para las que se puede solicitar Licencia de Vado) y 78 (Tipos de licencia de vado), de la O.M.C. del Municipio de Segovia, los informes evaluatorios previos de la Policía Local sobre

la inadecuación del caso, así como la propuesta de la Sección de Tráfico y Sanciones, indicando sustituir la licencia de vado por la placa de carga y descarga y todo en el plazo de diez días con los condicionantes de aplicación antes reseñados.

En definitiva, se indica en el Informe recibido el día 27 de octubre de 2017, “como conclusión, la anulación de la placa de vado y su sustitución por una señalización de zona de carga y descarga permitirá al local abastecerse desde la misma, ya que con el vado no se puede dejar vehículo alguno en la zona y, por tanto, habría que denunciar a los vehículos que allí estacionaran y que en su mayor parte lo hacen para comprar en el citado establecimiento o para realizar operaciones de carga y descarga en el mismo”.

Resolución final:

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que indica que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”.

De todas las actuaciones realizadas por esta Defensoría, así como de la información recibida, comunicamos al Sr. _____, lo siguiente:

1º.- Observamos que la comunicación de las actuaciones realizadas por los Servicios de este Ayuntamiento ha cumplido todos y cada uno de los requisitos formales que garantizan la defensa de sus derechos e intereses, dando cumplida información de plazos y opciones de alegación y de recurso en las distintas fases del procedimiento administrativo, por lo que entendemos que en ningún momento ha podido producirse indefensión, aunque conste la disconformidad sobre las medidas tomadas, que han motivado la presentación de la queja que hemos aceptado a trámite en esta Defensoría.

2º.- Teniendo, así mismo, en cuenta la información aportada por los Servicios Técnicos, anteriormente expuestas, entendemos que el Sr. _____ ha recibido cumplida e íntegramente toda la información referida, quedando satisfecha con la medida finalmente adoptada su demanda, cubierta su necesidad de carga y descarga a efectos de proteger el funcionamiento de su negocio de una manera suficiente y adecuada. Por ello, al margen de otras indefiniciones previas desde la primera concesión de la licencia en 1992, se propone que la amplitud de la zona de carga y descarga tanto físicamente, reservando el espacio necesario para que las labores de carga y descarga se puedan realizar adecuadamente por los vehículos que así lo utilizan, como temporalmente, dando la máxima amplitud horario posible, sea tenida en cuenta. Y todo teniendo en cuenta las especiales dificultades orográficas de la calle.

3º.- Así mismo, se propone adoptar el mismo criterio de cambiar las licencias de vado por zonas de carga y descarga en otras ubicaciones no solo de zona sino de toda Segovia, adoptando los mismos criterios legales y técnicos aquí aplicados, como no puede ser de otra forma. Y todo con la imperiosa necesidad de cumplir el derecho a un trato igual de toda la ciudadanía ante leyes iguales y circunstancias semejantes.

No obstante, rogamos al Sr. _____ que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, a la Sra. Jefa de la Sección de Tráfico, Transporte y Movilidad, al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local, así como al interesado (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo.

Expte. N° 30 /2017

Segovia, 24 de octubre de 2017

Asunto: Ruidos provocados por la maquinaria y explotación comercial de la carnicería _____ la Calle _____ (Barrio de _____) de esta ciudad.

Con fecha 2 de octubre de 2017 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a Dª _____ y a D. _____, con domicilio en Calle _____, de esta ciudad, con teléfono _____,

Para presentar queja por los ruidos y molestias durante todo el día, de 7:00 a 21:00 horas con frecuencia, provocados por las maquinarias instaladas en el Obrador de la Carnicería _____, en la calle _____, n° _____, (Barrio de _____) de esta ciudad. Los ruidos son de gran intensidad ocasionados por los golpes del despiece de las reses, las cámaras congeladoras y especialmente la máquina picadora. Con frecuencia a los ruidos se suman malos olores, lo que agrava a la presencia de ruidos los problemas de salubridad e higiene. Por lo que se denuncian problemas de licencias de explotación del negocio y por requisitos sanitarios.

Confiesan que recientemente han visitado las dependencias de Urbanismo de este Ayuntamiento, incluso acompañados por su abogada, solicitando información de las licencias de explotación del negocio de referencia y sus condiciones, sin que se les haya atendido adecuadamente.

La relación con el propietario del negocio es imposible, lo que dificulta cualquier solución de mediación y de diálogo.

Esta situación tiene una larga historia de quejas, denuncias ante Urbanismo, Licencias de Obras y Servicios, incluso ante la Policía Local con frecuentes llamadas, desde junio de 2012, que se han reiterado y agravado en distintos periodos de 2013, 2014, volviendo en la actualidad a incrementarse los ruidos y molestias. Incluso en la actualidad los problemas se producen durante los fines de semana.

En distintos periodos de 2012 y 2014, previas denuncias a la Policía Local, se realizaron mediciones de ruidos levantándose las correspondientes Actas Normalizadas de Mediciones de Ruidos, constatándose los ruidos de motores que sobrepasaban los límites autorizados según la Ley 5/2009, de 4 de junio, de Ruidos de Castilla y León, así como la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (BOP, de 31 de marzo de 2014) del Ayuntamiento de Segovia.

Con Exped. _____(a) consta un Decreto de la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia. Con fecha de 25 de mayo de 2012, en el que se dan por probados los ruidos según Actas de Medición de Ruidos por la Policía Local, realizadas en distintas fechas, resultando la actuación de “Requerimiento para la subsanación de las deficiencias” al propietario de la explotación comercial. No consta que se aportaran las pruebas de las adaptaciones realizadas ni la comprobación de las mismas por la Inspección Municipal. Con posterioridad ha habido nuevos cruces de denuncias y quejas, interviniendo en varias ocasiones la Comunidad de Propietarios con requerimientos diversos y llamadas a la solución de los problemas denunciados.

Las personas presentas y denunciante refieren una grave y continuada afectación en la normal convivencia familiar, la alteración de las actividades de los hijos en periodo escolar, así como la necesidad de ser atendidos nuevamente en consultas médicas, activándose los problemas sanitarios que ya se padecieron en fechas anteriores con afectaciones de estrés, cansancio, nervios, alteración del sueño, siendo necesario recurrir a la ingesta de medicaciones específicas.

A tenor del art. 18 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de Segovia, de 6 de octubre de 2003, se decide aceptar a trámite la queja presentada y se inician las actuaciones correspondientes a efecto de cumplir con las competencias asignadas a esta Defensoría para servir de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos” (Art. 1 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003).

Por todo lo anteriormente expuesto y dada la reiteración de los hechos denunciados y las importantes consecuencias detectadas en el ámbito familiar y de salud cívica, amén de la quiebra manifiesta de la convivencia ciudadana,

SE SOLICITA,

Informe a de la situación de licencias y permisos de todas las instalaciones del negocio de la Carnicería y Obrador de _____, en la calle _____, nº _____, de esta ciudad, a efectos de detectar las condiciones de insonorización, aislamientos y demás condiciones de sanidad que debe cumplir el negocio de referencia.

Así mismo, se pide que las personas denunciante soliciten nuevas Mediciones de Ruidos a la Policía Local.

A la espera de su información a efectos de poder dar respuesta adecuada a la demanda presentada por la Sra. _____ y el Sr. _____, sobre la queja presentada antes descrita y así poder dar cumplimiento a la función de mediación que se nos reclama en cumplimiento del art. 4 del Estatuto de Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia.

Expte. N°33 /2017

Segovia, 30 de noviembre de 2017

Asunto: Petición de ayuda y orientación técnica sobre consumo excesivo de agua en C.P., de _____, nº _____, de esta ciudad.

Solicitud de asesoramiento y ayuda

Admisión a trámite y petición de Informe

Con fecha 30 de noviembre de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a los señores, D. _____, Presidente de la C.P. de _____, nº _____, con domicilio en Plaza _____, nº _____, de esta ciudad (C. Postal 40006), acompañado de D. _____, miembro de la Junta directiva de la C.P. y D. _____, como Administrador de la Comunidad de Propietarios “_____”, de esta ciudad, con CIF: _____, para manifestar su queja porque “en la comunidad en la que vivo llevamos más de año y medio con un consumo excesivo de agua, más de 1000 litros al cuatrimestre y solamente se tiene un par de grifos para recoger agua las personas que vienen a limpiar una vez a la semana”.

Se advierte que se revisó el contador, según petición que se autorizó por el Ayuntamiento con fecha 13 de junio de 2017, siendo verificado correctamente ante el S.T. de Industria de la Junta de Castilla y León en Segovia. Se han buscado fugas de agua, sin resultados positivos, haciendo constar que todas las tuberías están a la vista y sería fácilmente visible cualquier avería. En varias

ocasiones se ha avisado a distintos profesionales de la fontanería para que inspeccionen la situación, no encontrando solución alguna a los problemas denunciados.

Con fecha 13 de junio de 2017 se solicita revisión del recibo correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017 y del consumo histórico del contador. Desde el 2011 se comprobó que el contador presentaba problemas de funcionamiento. Una vez reparado el contador, de los registros de las lecturas podría deducirse un funcionamiento errático del contador.

A la solicitud de 13 de junio de 2017 de revisión del recibo, presentado al Servicio de la Gestión Tributaria del Ayuntamiento, se responde desestimando la solicitud del interesado.

De la documentación presentada se observa que la lectura del contador general marca un diferencial con la suma de las lecturas de todos los contadores particulares de la C.P. creciente desde 2008, con un incremento excesivo en los años 2016 y 2017, que va de 46 m3 en el primer trimestre de 2015 a 1091 m3 en el primer trimestre de 2017, sin que se encuentre explicación alguna para este incremento de consumo con el incremento correspondiente de la tasa a pagar.

Se hace constar la mejor disposición de las personas asistentes a la entrevista en cuanto a la solución del problema, llamando la atención sobre el despilfarro de agua que entienden que no corresponde al uso racional de las necesidades y servicios de la C.P., más aún si se tiene en cuenta la especial situación de sequía que padecemos.

Teniendo en cuanta las competencias de esta Defensoría, “la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, según el art. 4 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de Octubre de 2003 y no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 18 del mismo Estatuto, más aún cuando se solicita una labor de mediación para cumplir la “funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos” (art. 1 del Estatuto), esta Defensoría decide admitir a trámite la queja presentada y asumir dentro las competencias propias y en espera de la mejor voluntad de las partes implicadas la tarea de mediación solicitada, comunicándoselo a los demandantes en la entrevista realizada con fecha 30 de noviembre de 2017, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios para solicitar información de los Servicios competentes de este Ayuntamiento a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Por todo ello,

SE SOLICITA:

Que el Ayuntamiento preste la mayor ayuda posible a la C.P. Plaza ____, nº ____, de esta ciudad para determinar el origen de este consumo exagerado e incomprensible, solicitando un Informe a los servicios técnicos de la Concejalía de Obras y Servicios y Gestión Tributaria para determinar el punto de la avería en la red de abastecimiento de agua potable o indagar la causa de tal consumo excesivo.

Las personas asistentes entienden que la responsabilidad sea de su competencia, manifestando su voluntad de asumir los costes que se derive, que siempre serán más beneficios que seguir pagando tasas tan elevadas. Se insiste en el derroche y pérdida del agua, manifestando también su preocupación por esta situación.

Incluso piden que los Servicios Técnicos del Ayuntamiento puedan orientar sobre empresas que puedan realizar estos trabajos, ante la negativa de otras empresas a querer intervenir.

Le pido la mayor urgencia en la respuesta de la demanda presentada que viene causada por la necesidad de arreglar la avería que provoca esta fuga de agua, especialmente inaceptable en estas circunstancias de sequía.

A la espera de sus noticias para poder atender la petición de ayuda y asesoramiento que nos demanda las personas representantes de la C.P. Plaza de _____ de esta ciudad.

4.3.1.4 Seguridad Ciudadana, Tráfico y Sanciones

Exp. 32/2016

Segovia, a 10 de enero de 2017

Asunto: Retirada de coche

Con fecha 10 de octubre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia a D. ____, con NIF ____, acompañado de Dª ____, con domicilio en calle ____, de esta ciudad, para exponer sus quejas y malestar ocasionado por “la denuncia de tráfico recibida “por estacionar en doble fila obstaculizando la circulación”, este incidente ocurre el día 23 de septiembre de 2016, en la Plaza de la Reina Doña Juana, nº 1, a las 10,20 horas, ocasionado que el servicio de la grúa

municipal tuviera que retirar el vehículo, turismo Twingo con matrícula _____.

La queja viene motivada por las especiales circunstancias que rodean la situación: El vehículo en cuestión tiene placa de "residente", abonada debidamente.

El vehículo lo aparcó D^a _____ el día 21 de septiembre de 2016, en la Plaza de la Reina Dona Juna, nº 1, sin que hubiera señal alguna de prohibiera el aparcamiento.

El coche no se mueve, hasta que por necesidad el día 23 de septiembre al ir a usarlo, se comprueba que no está. Se constata que no había señal de que la grúa lo hubiera retirado y otros coches están aparcados en el mismo lugar. El día 26 de septiembre de 2016, al ir a recoger el coche, se comprueba que se ha instalado una señal provisional de prohibido aparcar.

Se supone que o lo han robado o se lo ha llevado la grúa, sin entender el motivo.

Ningún aviso se ha recibido para que fuere retirado en caso de ser necesario este estacionamiento para otros usos por circunstancias sobrevenidas, como les ha ocurrido en otros casos.

Se comprueba que lo ha retirado la grúa y está en el depósito municipal, con fecha 23 de septiembre de 2016, 10,20 horas, según el boletín de denuncia _____, del agente _____, por "estacionar en doble fila obstaculizando la circulación".

Para retirar el vehículo se abona la cantidad de 97,70 euros.

Este relato de circunstancias lleva a que las personas afectadas no entiendan nada de lo ocurrido, que en absoluto es imputable a su acción, y ante la falta de explicaciones lógicas por parte de la Policía Local tengan la sensación de total indefensión ante lo que entienden como una larga serie de irregularidades."

En la entrevista se aportan los documentos de los hechos antes descritos, así como la notificación de la denuncia, con fecha 03 de octubre de 2016, a efectos de hacer efectivo el pago de la misma por los procedimientos habituales, que tiene de plazo para su cumplimiento hasta el día 02 de noviembre de 2016. Así mismo en la entrevista se entregan fotografías de la situación motivo de la queja para argumentar la extrañeza de esta secuencia de hechos.

Con fecha 13 de octubre de 2016 la Defensoría de la Ciudadanía solicita informe a la Jefatura de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, a efectos de que nos envíen "Informe detallado de la denuncia con documentación sobre la misma, incluyendo documentación gráfica o fotográfica, a efectos de determinar el motivo de la denuncia".

Con fecha 19 de octubre de 2016, se recibe Informe del Mayor de la Policía Local de Segovia, respondiendo a nuestra solicitud, antes referida, y "según las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales en esta materia", en los términos siguientes:

"En opinión de esta Jefatura -dicho sea con el debido respeto- no procede dar traslado de las peticiones solicitadas, en cuanto estas han de pedirse, en su caso si el denunciado lo considera pertinente, en los trámites procesales establecidos en la legislación vigente reguladora del procedimiento sancionados en materia de tráfico y seguridad vial.

Conforme a ello, el denunciado habrá de esperar a que se le notifique en tiempo y forma la denuncia formulada por los Agentes de la Policía Local, figurando en la Notificación los recursos, pruebas y demás medios de impugnación admisibles en derecho.

Siendo en este trámite, cuando el denunciado habrá de formular las alegaciones que estime pertinente en su defensa, pedir la práctica de pruebas que estime pertinentes solicitar vista del expediente y demás admisibles en derecho como garantía de los derechos que le asisten.

Y en su caso, de no estar conforme formular los recursos legalmente establecidos en materia de tráfico y procedimiento sancionador.

Es cuanto he de comunicar a Ud., quien a su vista resolverá lo que mejor y en derecho proceda".

Ante la obvedad y el tono de la respuesta recibida del Mayor de la Policía Local, esta Defensoría se pone nuevamente en contacto con el Sr. _____ para informarle de la situación y recordarle el plazo límite del día 02 de noviembre de 2016 para hacer efectivo el pago de la multa de referencia con el descuento del 50% por pronto pago, si lo considera oportuno. Recordándole que en caso de recurrir la sanción, perdería el beneficio del descuento, y que si paga, acogiendo al descuento se cerraría el expediente abierto sobre la denuncia de origen.

No obstante, con fecha 7 de diciembre de 2016, la Defensoría tiene reunión con el Jefe de la Policía Local, para comentar este caso y las respuestas recibidas ante la voluntad de esta Defensoría para ejercer las competencias que el Estatuto del Defensor del Ciudadano de Excmo. Ayuntamiento de Segovia, de 6 de octubre de 2003, tiene encomendadas en su art. 4 : "El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Local y el resto de la organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo".

Para ejercer la labor de mediación, en pos de lograr las mejores y más transparentes prácticas democráticas, respetando y cumpliendo en todo caso la normativa legal vigente, como no podía ser de otra forma, el mismo Estatuto en su art. 20 dice que: "El Defensor del Ciudadano podrá solicitar el examen de la documentación correspondiente al supuesto en cuestión para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento.

Los documentos aportados por funcionarios en las actuaciones tendrán carácter reservado y confidencial. Igualmente, salvo las

indicaciones que se formulen en el Informe anual, las actuaciones del Defensor del Ciudadano serán reservadas, debiendo dar copia de los Informes a la Alcaldía”.

Ante la dificultad procedimental para revisar el caso, pero manifestando la necesidad de cumplir las competencias atribuidas a esta Defensoría, sin promover procedimientos paralelos, y respetando escrupulosamente los procedimientos legales establecidos, y ya que ninguna respuesta se ha recibido de la Jefatura de la Policía Local al día de hoy, se procede a comunicar las gestiones realizadas al Sr. _____, conscientes de que el caso motivo de la queja ha quedado cerrado de forma escasamente satisfactoria, como nos constan de conversaciones posteriores con las personas afectadas.

Exp. 34/2016

Segovia, a 20 de diciembre de 2016

Asunto: Problemas en la accesibilidad a garaje y solicitud de bolarlos.

Solicitud y antecedentes

Con fecha 11 de septiembre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia escrito, por medio del mail de Participación Ciudadana, de D. _____, con DNI _____, con domicilio en _____, de esta ciudad, manifestando ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponer su queja sobre “un desagradable incidente, ocurrido el día 10 de septiembre de 2016, a la puerta del garaje del número ____ de la calle _____ de nuestra ciudad y que se relata sucintamente a continuación en calidad de Presidente de la Comunidad de propietarios y testigo de lo sucedido”.

Se describe que, en la fecha del 10 de septiembre de 2016, a las 20:00 hs, intenta el Sr. _____ acceder al garaje aparcamiento privado de su domicilio, resultando imposible porque dos coches se encontraban aparcados en sendos laterales de acceso, resultando de esta forma imposible la maniobra. En ese momento se avisa de tal circunstancia a la Policía Local, para que denuncia la situación y en su caso retire los vehículos mal aparcados por la grúa municipal. Otro residente en la misma vivienda se ve afectado por la imposibilidad de acceder al garaje aparcamiento. Siendo las 21:00 hs., y como la Policía no se había personado, la situación se había complicado, llegando incluso a un grave enfrentamiento de una de las personas afectadas con el dueño de uno de los coches mal aparcados que en ese intervalo se había presentado, alcanzando la situación “una violenta discusión con insultos y con un intercambio de golpes entre ambos”.

Este lamentable incidente, que nunca debió producirse y menos repetirse, es el contexto de la queja y petición que formula el Sr. _____ ante esta Defensoría de la Ciudadanía.

Ya que esta circunstancia descrita de mal aparcamiento de vehículos se relativamente frecuente, se solicita la instalación de los bolarlos necesarios para garantizar en condiciones de seguridad tanto el acceso al garaje como la libre circulación de los peatones. En las varias ocasiones que se han solicitado esta demanda, la Policía Local, previo informe, ha denegado la petición de esta Comunidad de propietarios, ofreciendo en todo caso la solución de avisar a la Policía Local para que la grúa resolviese el problema retirando los coches mal aparcados.

Esta denegación supone un manifiesto disenso de la Comunidad de propietarios con el informe de la Policía Local, reseñando la falta de objetividad del mismo, así como carencia de criterios rigurosos que funden la decisión, siempre a tenor del firmante del escrito recibido, como Presidente de la Comunidad de propietarios.

Se reconoce la labor eficaz de la Policía Local cuando se le ha llamado, pero se insiste en la conveniencia de instalar los bolarlos para así lograr una mayor eficacia, rapidez e, incluso economía en la gestión de este problema de aparcamientos. Se hace consta la muy generalizada instalación de bolarlos en la ciudad de Segovia, incluso a escasos metros de la entrada del garaje de referencia en la misma plaza _____”.

No se celebra entrevista con el Sr. _____, pero sí se tienen algunas entrevistas informales con otros miembros de la Comunidad de propietarios, insistiendo en los mismos comentarios, enfoques y propuestas antes descritos. Se actúa a partir del escrito recibido.

Admisión a trámite

Proceso informativo

A efectos de recabar cuanta información fuera de interés al caso planteado, con la información aportada por el interesado y los datos incluidos en el Informe elaborado por el Intendente Jefe de la Policía Local dentro del ámbito de sus competencias y que se recibe en esta Defensoría con fecha 13 de octubre de 2016, se incluyen a continuación aquellos datos más relevantes que remarcen el proceso de la queja presentada, así como la demanda propuesta por el Sr. _____, como Presidente de la Comunidad de propietarios de la calle _____, de esta ciudad.

Con toda la información recogida, analizada detenidamente, de las actuaciones antes referidas al día de hoy, y teniendo en cuenta que “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda

a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo” (art. 4, Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia), se ha estimado oportuno dirigirnos a todas las partes intervinientes mediante la siguiente

Resolución

por la que comunican las siguientes consideraciones y propuestas:

1º.- Se considera muy positiva la actuación de la Policía Local en su modo de actuación, especialmente durante el periodo de vigilancia intensiva entre el 14 y el 20 de septiembre de 2016. No obstante, en el tiempo transcurrido con posterioridad a las intervenciones de vigilancia especial no se ha solucionado el problema.

2º.- Respecto a los criterios presentados para fundamentar la no concesión de la instalación de los bolardos solicitados, decir que se insiste en la obviedad del protocolo de quejas y denuncias a la Policía Local por cualquier incidencia o conflicto ciudadano, como es llamar, esperar que los agentes de guardia acudan y actúen en función de las circunstancias observadas. Pero, es este proceder el que se considera inadecuado, reiterativo, cansado y poco eficaz. Insistiendo y reconociendo que la actuación de la Policía Local siempre ha sido diligente y eficaz en cada caso particular.

Huelga decir que si todas las normas recogidas en las variadas Ordenanzas Municipales, en este caso la Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia, se cumplieran adecuada y sensatamente, los problemas varios que se denuncian y de los que la ciudadanía se viene quejando con frecuencia, se verían inmediatamente resueltos. Pero la realidad cotidiana nos viene a demostrar tozudamente que hay un alto disenso entre las normas y las conductas ciudadanas. Por eso, sería de interés encontrar soluciones que, sin ser invasivas ni impositivas, pudieran a la vez respetar el libre movimiento de los vehículos con los derechos concedidos a las personas residentes.

Sería interesante que no hubiera bolardos en las aceras de Segovia no solo en la ciudad patrimonial sino en todo el casco urbano... pero la realidad es bien distinta y con frecuencia esta solución es tan inevitable como necesaria. Por lo que entendemos que la demanda presentada es al menos razonable y en nada divergente del contexto genérico de la ciudad.

Decir que se debería cuidar el trato en igualdad ya que en la misma plaza hay bolardos instalados para solucionar problemas similares.

Finalmente, es cierto que los bolardos en muchos casos pueden suponer un serio impedimento para una libre y fácil accesibilidad y movilidad de las personas con movilidad reducida en la vía pública, pero es una solución que debe hacerse compatible y que es considerablemente más integrable que el uso y abuso de los vehículos en una ciudad que se diga accesible.

3º.- Visto los antecedentes del caso y la persistencia del problema, sugerimos atender la demanda de la Comunidad de propietarios de la calle _____, para poder instalar los dos bordillos solicitados y que a su vez sea controle la instalación de los mismos para hacer compatibles los varios y legítimos derechos e intereses antes comentados.

4ª.- Le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender

sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003. Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, al Sr. Concejal de Tráfico, Transporte y Movilidad (Art. 20, del Estatuto citado), a la Jefatura de la Policía Local, así como a la persona que presenta su queja y expone sus demandas, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Exp. 2/2017

Segovia, a 14 de marzo de 2017

Asunto: Multas de tráfico.

Estimado Sr. _____:

En relación a su escrito de fecha 20 de enero de 2017, referente a sendas sanciones de Policía Local y, una vez pedido informes a la Jefa de Sección de Tráfico y Sanciones.

Adjunto le remitimos el informe facilitado a esta Defensoría, esperando queden aclaradas todas las dudas surgidas respecto a la tramitación de los procedimientos de las sanciones de tráfico, así como las referencias a las fuentes legales correspondientes.

Asunto: Resolución sobre autorización extraordinaria para utilizar el balcón como tendedero.

Con fecha 21 de febrero de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a Dña. _____ y D. _____, con domicilio en la calle _____, 40001 de Segovia, expone que, en reiteradas ocasiones ha recibido la advertencia de la Policía Local, previa llamada de algún vecino, a efectos de que retire del balcón la ropa tendida para su secado.

Con fecha 4 de agosto de 2016, recibe resolución de la Alcaldía desestimando la autorización para el secado de ropa doméstica en los balcones de la vivienda, a pesar de que la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, en su Título 2º, artículo 16.6, reconoce que “Excepcionalmente y, siempre que se trate de edificios que, por su estructura y distribución, no dispongan de patio de luces u otro lugar destinado a ser utilizado como tendedero, se permitirá, mediante autorización expresa del Ayuntamiento, secar ropas en el interior de los balcones visibles desde la vía pública”.

No obstante, en función de protección del paisaje urbano de la ciudad patrimonial se ha desestimado la aplicación de la antedicha excepción recogida en la Ordenanza de Convivencia Ciudadana.

A iniciativa de esta Defensoría se solicita sendos informes al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Sra. Jefa de la Sección de Tráfico y Movilidad, en los que se pide “informe razonado de esta no aplicación de la excepción que viene perfectamente justificado por las circunstancias arquitectónicas del inmueble.

No obstante, y a efectos de garantizar una razonable protección de la familia y una mejor defensa de la conciliación familiar, rogamos consideren la posibilidad de arbitrar las medidas técnicas oportunas, como proteger algún balcón usado a tales efectos con una discreta malla, para hacer efectiva la excepción recogida en la Ordenanza de Convivencia Ciudadana”.

Con fecha 10 de abril de 2017 recibimos el informe solicitado de la Jefa de la Sección de Tráfico, Transportes y Movilidad, atendiendo nuestra demanda, que a su vez, recoge el informe de 28 de marzo de 2017 de la Jefa del Servicio Territorial de Cultura de Segovia (Junta de Castilla y León), en el que se insiste en informar desfavorablemente el tendido de ropa en los balcones, en el edificio sito en la calle _____, a tenor del artículo 42.1 de la Ley de Patrimonio Cultural de Castilla y León.

No obstante, para una más completa información sobre la documentación que hemos recibido, tanto de instancias municipales como territoriales, le adjuntamos el informe completo a efectos de que ustedes puedan realizar una actuación adecuada a sus intereses.

Le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, al Sr. Concejal de Tráfico, Transporte y Movilidad (Art. 20, del Estatuto citado), a la Jefa de Sección de Tráfico, Transportes y Movilidad, así como a la persona que presenta su queja y expone sus demandas, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Asunto: Quejas por ruidos y problemas de convivencia en Calle _____, n° _____, de esta ciudad

Estimado _____ :

Con fecha 18 de abril de 2017 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D. _____, con domicilio en la calle _____, n° _____, de esta ciudad, para manifestar sus quejas sobre los ruidos que sufre en su domicilio causados por diferentes actividades en el domicilio contiguo en el que vive D. _____ y al que se accede por otro portal.

A efectos de aclarar la causa de los ruidos por usted denunciada, solicitamos informe a la Policía Local con fecha 4 de mayo de 2017. Asimismo, le indicábamos que, a tenor de experiencias pasadas en este mismo asunto, volviese a retomar sus actuaciones para solicitar de la persona causante de los ruidos la mayor colaboración posible.

No obstante, con fecha 16 de mayo de 2017, recibimos informe de la Policía Local en el que se nos comunica que dos agentes se han personado en el domicilio del Sr. _____, calle _____, n° _____, para solicitarle la colaboración pedida. Pero el Sr. _____ informa que él no produce ningún ruido. Que hace unos años pasó algo parecido y que, junto al Administrador de la Comunidad, llegaron a la conclusión que la persona que generaba los ruidos de los que se queja el denunciante, podría ser otro vecino del mismo portal y planta del denunciante, del que se desconocen los datos.

Por ello, le rogamos que, teniendo en cuenta esta información de la actuación de la Policía Local, nos haga llegar la información que considere más oportuna y cierta a efectos de que se pueda solucionar la demanda que usted nos hacía

Asunto: Quejas por ruidos en la calle _____, nº _____, de esta ciudad, provocados por usuarios de la discoteca _____.

Petición de informes y Contestación a la persona interesada

Estimada Sra. _____:

Tenemos a bien informarle de los resultados de las gestiones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía a raíz de sus quejas presentadas sobre las “quejas por ruidos en la calle _____, nº _____, de esta ciudad, provocados por usuarios de la discoteca_____”.

Presentación de la queja y antecedentes:

Con fecha 25 de mayo de 2017, previa cita, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia, a D^a _____, acompañada por D^a _____, con domicilio en la Calle _____, nº _____, vecinas ambas de esta ciudad, manifestando sus reiteradas quejas sobre ruidos, molestias y otros problemas de convivencia causados, a su entender, por el uso excesivo en horarios de la discoteca _____, sita en la calle _____, nº _____, de esta ciudad y que según sus alegaciones le afectan, directamente, a la calidad de vida de sus viviendas como residencias habituales.

Sus quejas no se refieren tanto al funcionamiento de la Discoteca _____, como a los ruidos y molestias varias ocasionados por sus usuarios en el espacio público.

A la vista de la solicitud de atención, a tenor de los testimonios relatados, y, de acuerdo con el artículo 4 del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, se ha acordado admitir a trámite la queja y demandas del tema que usted nos hace llegar, procediendo a la apertura del correspondiente expediente, registrado con el número de referencia 12/2017, al que rogamos que se refiera en futuras acciones que se produzcan sobre este asunto.

Proceso informativo:

A efectos de recabar cuanta información sea necesaria con fecha 1 de junio de 2017 se envían sendos escritos a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y al Intendente Jefe de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, en los que se comunicaba y solicitaba lo siguiente:
“Expte. Nº 12 /2017

Asunto: Ruidos y molestias en espacio público por funcionamiento de la Discoteca _____ (Calle _____, nº _____).

Con fecha 25 de mayo de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a Dña. _____, acompañada de D^a _____, con domicilio en la calle _____, nº _____, respectivamente, de Segovia, que exponen sus quejas por los continuos ruidos, especialmente de jueves a sábados de cada semana, que se vienen produciendo desde hace tiempo con motivo de las actuaciones organizadas por la Discoteca _____, sita en la calle _____, nº _____, de esta ciudad. Los ruidos y molestias varias, como roturas de vasos, suciedad general, vómitos y orines, se producen en la calle en la entrada y salida al local. Estos ruidos y molestias se producen hasta altas horas de la madrugada, llegando a las 6 ó las 7 de la mañana con frecuencia.

Las personas que presentan sus quejas confiesan que no han entrado en contacto con el dueño de la discoteca, pero sí han llamado en varias ocasiones a la Policía Local no resultando eficaz su presencia.

Entendemos que esta situación de ruidos y molestias que alteran con reiteración la convivencia ciudadana y que con frecuencia se viene planteando, especialmente en el casco histórico de la ciudad, Patrimonio de la Humanidad, viene contemplada en varias Ordenanzas Municipales, como la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014, la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, de 7 de abril de 2011, así como las Ordenanzas y Reglamentos de Licencias de locales.

Por todo ello,
SE SOLICITA,

A las Concejalías referidas en función de sus competencias:

1º.- Informe de la situación legal de la Licencia de apertura y condiciones de explotación del negocio como Discoteca _____, de la Calle _____, nº _____, haciendo especial mención de las condiciones de aislamiento, los horarios de apertura y cierre, las obligaciones de mantenimiento de limpieza e higiene del entorno, así como la responsabilidad en relación con los problemas que afectan a la convivencia ciudadana, la ocupación excesiva y continuada del espacio público y el consumo de alcohol en la calle.

2º.- Informe a la Policía Local sobre las actuaciones realizadas con motivo de la denuncia presentada, haciendo especial mención a los ruidos y molestias antes descritos, a los horarios de apertura y cierre, las obligaciones de mantenimiento de limpieza e higiene del entorno, así como la responsabilidad en relación con los problemas que afectan a la convivencia ciudadana, la ocupación excesiva y continuada del espacio público y el consumo de alcohol en la calle.

A la espera de su información a efectos de poder solucionar los problemas denunciados por el vecindario de esta zona de la ciudad”.

Con fecha 8 de agosto de 2017, Registro nº _____, se recibe Informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia en la que se indica lo siguiente:

1º.- Por esta Jefatura se han ordenado hasta la fecha tres seguimientos en la Calle _____, fundamentalmente dirigidos al turno de noche, por los que se ordena la vigilancia de la Calle _____, los jueves, viernes, sábado, festivos y vísperas, denunciando cuantas infracciones observen cualquiera que sea su naturaleza, siempre que los hechos puedan ser constitutivos de infracción a cualquier Norma estatal, autonómica o local.

2º.- El último de los seguimientos ordenados es de fecha 8 de junio de 2017, y en las hojas en las que se anotan las incidencias no figura ningún hecho reprochable que se pueda subsumir en cualquier Norma como contraria al ordenamiento jurídico, conforme al principio de legalidad.

3º.- Se acompañan las Hojas de Seguimiento, en las que consta lo días, horas, firma de agentes de servicio y resultados de cada una de los seguimientos. Se observa que, del 9 de junio de 2017 al 7 de agosto de 2017, se han realizado 49 seguimientos, con una media de cuatro rondas por noche, constando las horas de las mismas, con resultados negativos a los problemas y conflictos de convivencia que se trataba de perseguir.

4º.- Según consta en la Orden de Servicio nº _____ de la Policía Local se dice que: “De conformidad con las instrucciones recibidas por el Intendente de la Policía Local de Segovia, desde el 15 de junio hasta el 17 de septiembre, ambos inclusive, se realizará un seguimiento, por parte de los policías destinados en la sección VIR, en relación con la acumulación de personas y la posible realización de actos incívicos (ruidos, orinar en la vía pública, horarios de cierre, arrojar cualquier tipo de residuos u objeto en la vía pública...) y en general cualquier tipo de comportamiento que pueda contravenir la legislación vigente.

En caso de observar cualquier tipo de infracción se procederá a denunciar la misma.

La calle será recorrida en toda su longitud, al menos, en cuatro ocasiones durante el horario comprendido entre la 1 y las 6:30 horas”.

En relación al Informe requerido a la Concejalía de Obras y Servicios sobre “la situación legal de la Licencia de apertura y condiciones de explotación del negocio como Discoteca _____, de la Calle _____, nº _____, haciendo especial mención de las condiciones de aislamiento, los horarios de apertura y cierre, las obligaciones de mantenimiento de limpieza e higiene del entorno, así como la responsabilidad en relación con los problemas que afectan a la convivencia ciudadana, la ocupación excesiva y continuada del espacio público y el consumo de alcohol en la calle”, decir que a la fecha de esta Resolución no se ha recibido respuesta alguna, dando como presunción positiva la situación de legalidad del establecimiento hotelero de referencia.

Resolución:

Consideraciones y Propuestas:

Aun teniendo en cuenta la correcta situación legal del establecimiento hotelero, como no podía ser de otra forma, y la correcta y rigurosa vigilancia llevada a cabo por la Policía Local en las fechas de referencia, que cubre todo el verano, se hacen las siguientes consideraciones:

1ª.- A tenor del art. 62 de la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones de Segovia, de 3 de febrero de 2014 (BOP, de 31 de marzo de 2014), que recoge lo regulado en la Ley 5/2009, de 4 de junio de 2009, sobre Ruido de Castilla y León (BOCyL, de 9 de junio de 2009), exigir que el Ayuntamiento ejerza de oficio el control de lo regulado en la Ordenanza, especialmente referido a los ruidos especificados en el art. 55 de la Ordenanza en cuestión, como situación de especial gravedad que perturba la calidad de vida de la ciudadanía.

Este control y vigilancia por parte del Ayuntamiento en favor del interés general de la ciudadanía no activarse solamente cuando se dé una denuncia privada previa de las personas afectadas por los supuestos incumplimientos que venimos analizando en este expediente.

2ª.- En el caso de que las denuncias por ser en horario nocturno, según el art. 64 de la Ordenanza, se hagan directamente a la Policía Local, se debería imaginar sistemas alternativos de control a la presencia uniformada y con vehículos oficiales para evitar la autocensura previa de los presuntos infractores ante la presencia policial.

No obstante, consideramos y confiamos que a tenor y en cumplimiento de la Orden de Vigilancia dada a la Policía Local por su Intendencia durante el verano de 2017 sea eficaz su aplicación y logre reducir los ruidos y molestias denunciadas y marquen un buen camino a seguir en fechas próximas, una vez iniciado el curso.

3ª.- Así mismo, proponemos una exigencia más amplia del “deber de colaboración”, según el art. 63 de la Ordenanza, a “los titulares y responsables de los focos emisores” de los ruidos para que entre todos se solucionen los graves problemas que se denuncian, no limitando su responsabilidad solamente al interior de los locales de su propiedad. Una vez más proponemos al Ayuntamiento la conveniencia de elaborar “protocolos de actuación específicos según los problemas y conflictos detectados en la convivencia ciudadana, en los que intervengan todos los sujetos activos en los conflictos para llegar a consensos y criterios de actuación determinados con compromisos concretos”.

4ª.- La defensa del interés común y la calidad de vida que defendemos en nuestra ciudad con la eliminación y control razonables de ruidos y molestias varias debe hacer compatible y complementario el cumplimiento de las siguientes normativas: Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (2014), Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas (2009), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de bebidas alcohólicas (2012), y de forma muy especial con la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (2011).

No obstante, le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y a la Sra. Concejala de Obras y Servicios, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura Intendencia de la Policía Local de Segovia (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Expediente 13/2017 Segovia, a 24 de agosto de 2017

Asunto: Quejas por ruidos en la calle _____, nº _____, de esta ciudad, provocados por usuarios de la discoteca _____.

Petición de informes y Contestación a la persona interesada

Estimada Sra. _____ :

Tenemos a bien informarle de los resultados de las gestiones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía a raíz de sus quejas presentadas sobre las “quejas por ruidos en la calle _____, nº _____, de esta ciudad, provocados por usuarios de la discoteca _____”.

Presentación de la queja y antecedentes:

Con fecha 19 de mayo de 2017 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia, escrito presentado por correo electrónico por la Sra. Dª _____, manifestando sus reiteradas quejas sobre ruidos, molestias y otros problemas de convivencia causados, a su entender, por el uso excesivo en horarios de la discoteca _____, sita en la calle _____, nº _____, de esta ciudad y que según sus alegaciones le afectan, directamente, en las dos viviendas que usted posee en la misma calle _____, nº4, _____ pisos.

Hemos comprobado las solicitudes previas a las que usted se refiere de mayo de 2015 y mayo de 2017, denunciando esta misma situación al Excelentísimo Ayuntamiento de Segovia.

Asimismo, hemos recibido fotografías que usted nos adjunta, aunque hemos de indicarle que su calidad de resolución es muy deficiente, no pudiendo obtener una información pertinente y valiosa para fundamentar sus quejas.

A la vista del mencionado escrito de solicitud de atención, a tenor de la documentación entregada, y, de acuerdo con el artículo 4 del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, se ha acordado admitir a trámite la queja y demandas del tema que usted nos hace llegar, procediendo a la apertura del correspondiente expediente, registrado con el número de referencia 13/2017, al que rogamos que se refiera en futuras acciones que se produzcan sobre este asunto.

Proceso informativo:

A efectos de recabar cuanta información sea necesaria con fecha 1 de junio de 2017 se envían sendos escritos a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y al Intendente Jefe de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, en los que se comunicaba y solicitaba lo siguiente:

“Expte. Nº 13 /2017

Asunto: Ruidos y molestias por funcionamiento de la Discoteca _____ (Calle _____, nº _____).

Con fecha 19 de mayo de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía escrito presentado por correo electrónico, de Dña. _____, con domicilio en calle _____, nº _____, portal _____, de 28224 _____ (Madrid), que expone sus quejas por los continuos ruidos, especialmente de jueves a domingos de cada semana, que se vienen produciendo desde hace tiempo con motivo de las actuaciones organizadas por la Discoteca _____, sita en la calle _____, nº _____, de esta ciudad, y que afectan a las dos viviendas que posee en la misma calle de _____, nº _____, pisos _____. Los ruidos y molestias varias, como roturas de vasos, suciedad general,

vómitos y orines, se producen en la calle en la entrada y salida al local. Estos ruidos y molestias se producen hasta altas horas de la madrugada, llegando a las 6 ó las 7 de la mañana con frecuencia. Estos ruidos se producen a pesar de tener instaladas las medidas de aislamiento exigidas en la rehabilitación de las viviendas.

Las personas que presentan sus quejas confiesan que no han entrado en contacto con el dueño de la discoteca, pero sí han llamado en varias ocasiones a la Policía Local no resultando eficaz su presencia.

Entendemos que esta situación de ruidos y molestias que alteran con reiteración la convivencia ciudadana y que con frecuencia se viene planteando, especialmente en el casco histórico de la ciudad, Patrimonio de la Humanidad, viene contemplada en varias Ordenanzas Municipales, como la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014, la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, de 7 de abril de 2011, así como las Ordenanzas y Reglamentos de Licencias de locales.

Así mismo se pide que se cumplan escrupulosamente las ordenanzas y reglamentos que afectan a la materia, a efectos de garantizar la habitabilidad que el Ayuntamiento exige para la primera ocupación de las viviendas, así como las exigencias que impone vivir en una ciudad patrimonial.

Por todo ello, SE SOLICITA,

A las Concejalías referidas en función de sus competencias:

1º.- Informe de la situación legal de la Licencia de apertura y condiciones de explotación del negocio como Discoteca _____, de la Calle _____, nº _____, haciendo especial mención de las condiciones de aislamiento, los horarios de apertura y cierre, las obligaciones de mantenimiento de limpieza e higiene del entorno, así como la responsabilidad en relación con los problemas que afectan a la convivencia ciudadana, la ocupación excesiva y continuada del espacio público y el consumo de alcohol en la calle.

2º.- Informe a la Policía Local sobre las actuaciones realizadas con motivo de la denuncia presentada, haciendo especial mención a los ruidos y molestias antes descritos, a los horarios de apertura y cierre, las obligaciones de mantenimiento de limpieza e higiene del entorno, así como la responsabilidad en relación con los problemas que afectan a la convivencia ciudadana, la ocupación excesiva y continuada del espacio público y el consumo de alcohol en la calle.

A la espera de su información a efectos de poder solucionar los problemas denunciados por el vecindario de esta zona de la ciudad”.

Con fecha 8 de agosto de 2017, Registro nº _____, se recibe Informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia en la que se indica lo siguiente:

1º.- Por esta Jefatura se han ordenado hasta la fecha tres seguimientos en la Calle _____, fundamentalmente dirigidos al turno de noche, por los que se ordena la vigilancia de la Calle _____, los jueves, viernes, sábado, festivos y vísperas, denunciando cuantas infracciones observen cualquiera que sea su naturaleza, siempre que los hechos puedan ser constitutivos de infracción a cualquier Norma estatal, autonómica o local.

2º.- El último de los seguimientos ordenados es de fecha 8 de junio de 2017, y en las hojas en las que se anotan las incidencias no figura ningún hecho reproachable que se pueda subsumir en cualquier Norma como contraria al ordenamiento jurídico, conforme al principio de legalidad.

3º.- Se acompañan las Hojas de Seguimiento, en las que consta lo días, horas, firma de agentes de servicio y resultados de cada una de los seguimientos. Se observa que, del 9 de junio de 2017 al 7 de agosto de 2017, se han realizado 49 seguimientos, con una media de cuatro rondas por noche, constando las horas de las mismas, con resultados negativos a los problemas y conflictos de convivencia que se trataba de perseguir.

4º.- Según consta en la Orden de Servicio nº _____ de la Policía Local se dice que: “De conformidad con las instrucciones recibidas por el Intendente de la Policía Local de Segovia, desde el 15 de junio hasta el 17 de septiembre, ambos inclusive, se realizará un seguimiento, por parte de los policías destinados en la sección VIR, en relación con la acumulación de personas y la posible realización de actos incívicos (ruidos, orinar en la vía pública, horarios de cierre, arrojar cualquier tipo de residuos u objeto en la vía pública...) y en general cualquier tipo de comportamiento que pueda contravenir la legislación vigente.

En caso de observar cualquier tipo de infracción se procederá a denunciar la misma.

La calle será recorrida en toda su longitud, al menos, en cuatro ocasiones durante el horario comprendido entre la 1 y las 6:30 horas”.

En relación al Informe requerido a la Concejalía de Obras y Servicios sobre “la situación legal de la Licencia de apertura y condiciones de explotación del negocio como Discoteca _____, de la Calle _____, nº _____, haciendo especial mención de las condiciones de aislamiento, los horarios de apertura y cierre, las obligaciones de mantenimiento de limpieza e higiene del entorno, así como la responsabilidad en relación con los problemas que afectan a la convivencia ciudadana, la ocupación excesiva y continuada del espacio público y el consumo de alcohol en la calle”, decir que a la fecha de esta Resolución no se ha recibido respuesta alguna, dando como presunción positiva la situación de legalidad del establecimiento hotelero de referencia.

Resolución:

Consideraciones y Propuestas:

Aun teniendo en cuenta la correcta situación legal del establecimiento hotelero, como no podía ser de otra forma, y la correcta y

rigurosa vigilancia llevada a cabo por la Policía Local en las fechas de referencia, que cubre todo el verano, se hacen las siguientes consideraciones:

1ª.- A tenor del art. 62 de la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones de Segovia, de 3 de febrero de 2014 (BOP, de 31 de marzo de 2014), que recoge lo regulado en la Ley 5/2009, de 4 de junio de 2009, sobre Ruido de Castilla y León (BOCyL, de 9 de junio de 2009), exigir que el Ayuntamiento ejerza de oficio el control de lo regulado en la Ordenanza, especialmente referido a los ruidos especificados en el art. 55 de la Ordenanza en cuestión, como situación de especial gravedad que perturba la calidad de vida de la ciudadanía.

Este control y vigilancia por parte del Ayuntamiento en favor del interés general de la ciudadanía no activarse solamente cuando se dé una denuncia privada previa de las personas afectadas por los supuestos incumplimientos que venimos analizando en este expediente.

2ª.- En el caso de que las denuncias por ser en horario nocturno, según el art. 64 de la Ordenanza, se hagan directamente a la Policía Local, se debería imaginar sistemas alternativos de control a la presencia uniformada y con vehículos oficiales para evitar la autocensura previa de los presuntos infractores ante la presencia policial.

No obstante, consideramos y confiamos que a tenor y en cumplimiento de la Orden de Vigilancia dada a la Policía Local por su Intendencia durante el verano de 2017 sea eficaz su aplicación y logre reducir los ruidos y molestias denunciadas y marquen un buen camino a seguir en fechas próximas, una vez iniciado el curso.

3ª.- Así mismo, proponemos una exigencia más amplia del “deber de colaboración”, según el art. 63 de la Ordenanza, a “los titulares y responsables de los focos emisores” de los ruidos para que entre todos se solucionen los graves problemas que se denuncian, no limitando su responsabilidad solamente al interior de los locales de su propiedad. Una vez más proponemos al Ayuntamiento la conveniencia de elaborar “protocolos de actuación específicos según los problemas y conflictos detectados en la convivencia ciudadana, en los que intervengan todos los sujetos activos en los conflictos para llegar a consensos y criterios de actuación determinados con compromisos concretos”.

4ª.- La defensa del interés común y la calidad de vida que defendemos en nuestra ciudad con la eliminación y control razonables de ruidos y molestias varias debe hacer compatible y complementario el cumplimiento de las siguientes normativas: Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (2014), Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas (2009), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de bebidas alcohólicas (2012), y de forma muy especial con la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (2011).

No obstante, le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y a la Sra. Concejala de Obras y Servicios, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Jefatura Intendencia de la Policía Local de Segovia (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Expte. 14/2017

De: Defensordelciudadano Ayto. Segovia Enviado: martes, 30 de mayo de 2017 18:07 Para: _____ Asunto: Ruidos en _____

Estimado Sr. _____:

En relación al escrito remitido por correo electrónico, con fecha 15 de mayo de 2017 a la Defensoría de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Segovia en el que nos relataba que, desde hace 3 años viene sufriendo molestias y trastornos en la convivencia diaria ocasionados por los ruidos que genera una familia de convecinos de su mismo portal y, ante la urgencia que usted nos manifestaba por los problemas sufridos, nuestra actuación fue dirigirnos con la mayor diligencia posible a la Policía Local a efectos de que, necesariamente, indagara sobre la situación que usted nos presentaba.

En ningún caso, como puede usted entender, era nuestra intención ocasionarle un problema añadido, especialmente, a su madre. Pero entenderá que el requerimiento de información a los distintos servicios responsables de los problemas que nos llegan a esta Defensoría es el primer paso inevitable que debemos dar para actuar, no solo con diligencia, sino también con prudencia y eficacia.

No obstante, dado que usted solicita una entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, le proponemos que llame al teléfono 921 41 98 88, solicitando día y hora que mejor le interese para recibirle personalmente.

Estimada Sra. _____:

Adjunto remitimos traslado de Información del expediente abierto al efecto, en relación con la queja por desestimación de la renovación de la Tarjeta de Aparcamiento para vehículos de personas con discapacidad y movilidad reducida presentada por D^a _____, a tenor del Art. 20 del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia (de 6 de octubre de 2003), y se envía copia a cada parte, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en el escrito de origen.

Expediente 26/2017
Segovia, a 26 de octubre de 2017

Asunto: Quejas por multa de tráfico en Paseo _____, n^o ____ y por trato irrespetuoso por agente de la Policía Local con motivo de la imposición de la multa.

Presentación de la queja y antecedentes.

Admisión a trámite:

Con fecha 1 de septiembre de 2017 de Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Segovia se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía escrito presentado por correo electrónico, de Dña. _____, con domicilio en Calle _____, n^o _____, de esta ciudad, con NIF n^o _____, en el que presenta "QUEJA contra al Agente de la Policía Local de ese Excmo. Consistorio Municipal, con el número de Identificación Profesional _____, por la conducta totalmente irrespetuosa, impropia de un servidor de la Ley y absolutamente inaceptable demostrada por el mismo hacia la persona de la compareciente así como hacia la de D. _____, el pasado día 15 de mayo de 2017 a las 9:40 hs. a la altura de la farmacia sita en Paseo _____, n^o _____, de la ciudad de Segovia, interesándose AMONESTE al mismo conforme a Derecho a los fines correspondientes, dando traslado de la decisión tomada al efecto a esta parte".

A tenor del art. 18 del Estatuto del defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, se admite a trámite la queja y demanda del tema que usted nos hace llegar, procediendo a la apertura del correspondiente expediente, registrado con el número de referencia 26/2017, al que rogamos que se refiera en futuras actuaciones que se produzcan sobre este asunto.

Proceso informativo:

A efectos de recabar cuanta información sea fuera necesaria con fecha 25 de septiembre de 2017 desde la Defensoría de la Ciudadanía se envían sendos escritos a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y al Intendente Jefe de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, en los que se comunicaba y solicitaba lo siguiente:

"Informe a la Policía Local sobre las actuaciones realizadas con motivo de la denuncia presentada, especificando los distintos pasos de la situación denunciada, así como determinación de las presuntas responsabilidades correspondientes a que hubiera lugar, con el mayor interés por aclarar las circunstancias denunciadas, teniendo en cuenta la gravedad de los supuestos hechos presentados por la demandante, así como la petición de medidas sancionadoras que por parte de la persona demandante propone en su queja.

Ya que en el documento de la queja se hace una extensa descripción de los hechos denunciados con elementos gráficos incluidos, así como la documentación de haber abonado la correspondiente sanción, a la solicitud de Informe se acompaña escrito íntegro de la queja presentada a efectos de tener conocimiento detallado de los supuestos hechos y circunstancias denunciadas, así como la petición de medidas disciplinarias por las presuntas responsabilidades imputadas.

Quedamos a la espera de su información a efectos de poder dar respuesta adecuada a la Sra. Rubio Fernández sobre los problemas denunciados y así poder dar cumplimiento a la función de mediación que se nos reclama en cumplimiento del art. 4 del Estatuto de Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia".

Informes recibidos:

A.- Con fecha 5 de octubre de 2017, Registro n^o _____, se recibe Informe de la Jefatura de la Policía Local de Segovia "en el que se adjunta Informe realizado por el Agente _____, sobre lo ocurrido el día 15 de mayo de 2017 en el P^o _____, con el vehículo _____, contestando a la queja".

Se adjunta copia literal del Parte de Intervención del Agente _____, Unidad de Motoristas, emitido el 04 de octubre de 2017, a las 10:30 hs. en contestación a la queja, en que se hace la siguiente Descripción del Hecho: "El policía con número de carnet profesional _____ comunica: Que el día 15 de mayo de 2017, cuando prestaba servicio en compañía del Agente con número de

carnet profesional ____ fuimos requerido por un ciudadano en la parte da arriba del Paseo _____, dándonos la queja de que un vehículo estaba estacionado en el paso de peatones de la farmacia que se encuentra un poco más abajo. Nos dirigimos al lugar y efectivamente un vehículo marca ____, matrícula ____, está estacionado TOTALMENTE en el paso de peatones impidiendo el paso de los mismos y obligándoles a caminar por la calzada con el consiguiente peligro para los mismos. En el interior del vehículo, en el asiento del copiloto, hay un hombre tranquilamente sentado, se le comunica que el vehículo no puede estar en dicho, lugar a lo cual responde que la conductora está comprando en la farmacia y que cuando acabe se van, la conducta al percibirse de nuestra presencia sale de dicho establecimiento manifestando que sí, se la solicita el carnet de conducir que es entregado por su parte y se procede a extender el correspondiente boletín de denuncia. Lo que se comunica a los efectos oportunos”.

En el Informe de la Policía Local no se hace mención alguna en cualquier sentido a las quejas que la Sra. ____ incluye en el escrito presentado a esta Defensoría sobre la situación de urgencia especial del Sr. _____, camino del Hospital, lo que motivó la parada para comprar alguna medicación para el dolor, y por la cual se siente tratada con “absoluto desprecio y desconsideración”, interesado el Agente solo por la formalidad de la denuncia, siendo tratada de forma “completamente despectiva”, al entregarle el boletín de denuncia. Se queja de la falta de ayuda y atención para agilizar la situación y facilitar la llegada al Hospital. Se acompaña el Informe Clínica de la Urgencia practicada al Sr. _____, el día 15 de mayo de 2017 a las 9:55 hs. como ingreso.

Se acompaña el documento de Notificación de la Denuncia de los hechos antes descritos, del 23 de mayo de 2017, así como el resguardo del abono bancario de la misma del 11 de junio de 2017.

Por todo ello, amén de otras consideraciones sobre le ética profesional de la Policía Local y de otras actuaciones de los agentes de la Policía, la Sra. ____ suplica que el agente 6088 sea legalmente “amonestado” por su inadecuada conducta profesional.

De todo ello nada se dice en ningún sentido en el Informe recibido de la Jefatura de la Policía Local.

B.- Con fecha 20 de octubre de 2017 se recibe Informe de la Jefe de la Sección de Tráfico, Transportes y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia, en el que a requerimiento de la Defensor de la Ciudadanía de Ayuntamiento de Segovia, dice lo siguiente:

“1º.- Sobre lo manifestado respecto al comportamiento del Agente de Policía Local nº ____ en el momento de efectuar la denuncia, no le corresponde a esta funcionaria entrar en su valoración, sino que resulta de aplicación el reglamento de Organización y Funcionamiento del Cuerpo de la Policía Local (B.O.P., número 47 de 18 de abril de 2012), que, en su artículo 11º establece que es el Jefe del Cuerpo a quien compete exigir a todos sus subordinados el cumplimiento de sus deberes; entre los que se encuentran, según el artículo 89.11º: “Observar, en todo momento, una conducta de máximo decoro y probidad, ajustada a la dignidad de la profesión, tratando con esmerada educación al ciudadano”.

2º.- No obstante, en lo que se refiere al expediente sancionador de multas, número_____, examinado éste se comprueba que el Agente denunciante nº ____ omite, en el boletín de denuncia, que notifica en mano a la presunta infractora, una serie de datos: “La infracción presuntamente cometida, la sanción que pudiera corresponderle y el número de puntos cuya pérdida lleve aparejada la infracción” (Artículo 87.3 del R.D. Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a motor y Seguridad Vial (B.O.,E., número 261, de 31 de octubre de 2015); con lo cual, la notificación de la infracción carece de los requisitos mínimos para iniciar el procedimiento sancionador, por todo ello, la Ilma. Sra. Alcaldesa, mediante Decreto de 6 de octubre de 2017, ha resuelto: “1.- Anular el expediente sancionador de multas número _____(recibo 5449913) por carecer de los requisitos mínimos imprescindibles determinados en la Ley de Seguridad Vial para dar inicio al procedimiento sancionador.

2.- Devolver a la Dª. _____, con NIF número _____, la cantidad de 100,00 euros, abonados como pago de la infracción que ahora se anula. Dicha devolución se hará por transferencia bancaria al número de cuenta que la interesada indique a la Tesorería Municipal a través del correo electrónico tesoreria@segovia.es, y si no dispusiera de correo electrónico en el número de teléfono 921 41 98 53”.

Resolución:

Consideraciones y Propuestas:

Teniendo en cuenta los datos, testificaciones e informes antes presentados, comunicamos:

1º.- A tenor de los defectos formales detectados en el Boletín de Denuncia emitido por el Agente ____ en el día 15 de mayo de 2017 relativo a los presuntos hechos objeto de la queja, y según Decreto de la Ilma. Sra. Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, se da por anulada la multa nº _____.

2º.- Recordar a la Sra. ____ que se ponga en contacto con la Tesorería del Ayuntamiento de Segovia, a través del correo electrónico tesoreria@segovia.es, y si no dispusiera de correo electrónico en el número de teléfono 921 41 98 53, para indicarles el número de cuenta al que por transferencia bancaria se le ingresará la cantidad de 100,00 euros, abonados como pago de la infracción que ahora se anula.

3º.- Proponer al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local que reabra el expediente en cuestión y vuelva a valorar los supuestos hechos denunciados por la Sra. ____ en la gestión de la multa en cuestión, así como el trato mantenido con la persona demandante, por si considerase constitutiva de alguna responsabilidad la conducta del agente ____, resultando presuntamente inadecuada a

tenor de la reglamentación vigente del Cuerpo de Policía Local de Segovia. Y todo por la necesidad de responder a las demandas presentadas por la ciudadanía y por aclarar las importantes y presuntas imputaciones realizadas sin dejar la menor duda posible sobre el buen actuar de una institución como la Policía Local tan importante y valiosa para la convivencia ciudadana.

No obstante, rogamos a la Sra. _____ que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones de la demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcadesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, a la Jefe de la Sección de Tráfico, Transporte y Movilidad y al Intendente Jefe de la Policía Local de Segovia (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Exp. N° 10/2017

Segovia, a 18 de mayo de 2017

Asunto: Quejas por ocupación abusiva y constante del espacio público en la Avd _____, de esta ciudad.

A la atención de la Sra. _____:

Solicitud

El día 20 de marzo de 2017 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D^a _____, con domicilio en la Calle _____, n° _____, 40001 Segovia, con teléfono _____, para presentar quejas y manifestar su profundo malestar por ocupación abusiva y constante del espacio público próximos a su domicilio, especialmente en las calles que marcan el itinerario que va de la Plaza de la Rubia a la Plaza Mayor, agravando la situación por el consumo de alcohol en la calle, ruidos a todas horas, suciedades y falta de higiene, ocasionado problemas de movilidad a la ciudadanía y graves problemas de movilidad y accesibilidad a las personas que tienen movilidad reducida por razones físicas, sensoriales o cognitivas, lo que provoca un persistente conflicto de convivencia que afectan a los derechos más elementales de la vida ciudadana cotidiana.

A tenor de las declaraciones presentadas por la Sra. _____, que coincide con otras quejas y denuncias presentadas por otras personas en sentido y con problemas parecidos, se entiende que la situación que se describe es de extrema gravedad por la conflictividad y violencia que se ha producido, con agravación de que estos problemas tienen un largo historial, por lo que tememos que esta situación de alteración de la convivencia degeneren en algún problema mayor gravedad aún.

El día 23 de marzo de 2017 se recibe personalmente a la Sra. _____ para reiterar sus quejas en el sentido antes descrito.

Admisión a trámite

Proceso informativo y fundamento legal de actuaciones

Como documentación informativa mencionamos las quejas recientemente presentadas por la Sra. _____, a saber:

Con la misma fecha 3 de noviembre de 2016, se registra otro escrito con el siguiente texto:

“Siendo las 13:00 horas del día 1 de noviembre, una cliente del Bar _____ (Calle _____), con un vaso de vino en la mano, se me encaró al intentar pasar por la acera con mi hijo, que está en silla de ruedas. Lo mismo me sucedió a las 14:30 hs., de vuelta a mi domicilio, en la acera que estaba ocupada por los clientes del Bar _____ (Plaza _____). La situación se hace muy desagradable.

Solicita poder transitar de forma pacífica y ordenada por las aceras, que son para el paso de los transeúntes y que vienen siendo ocupadas desde hace mucho tiempo por los clientes de los bares”.

Con fecha 3 de noviembre de 2016 de Registro General se presenta el siguiente escrito dirigido a la Sra. Alcadesa de la ciudad:

“Soy madre de un chico que se desplaza en silla de ruedas y que, de un tiempo a esta parte, me resulta imposible de hacerlo por la Plaza _____ y la Calle _____, debido a la ocupación de las aceras por parte de la terraza del Bar Vogue y de los clientes del Bar _____ y del Bar _____ que ocupan dicha acera con las bebidas en la mano, incluso sacando mesas a la acera.

Se solicita que sea revisada la posibilidad de poder transitar por dichas aceras como derecho de cualquier ciudadano”.

Con fecha 15 de noviembre de 2016 la Sra. _____ registró un nuevo escrito, dirigido en este caso a la Policía Local, el que dice textualmente:

“Que siendo las 22:00 horas del día 12 de noviembre de 2016 me resultó prácticamente imposible transitar por la acera de la calle _____ y la Plaza _____ debido al público del restaurante _____ y del Mesón _____, que taponaban dichas aceras, así como las mesas

de la terraza del Bar _____. Todo ello teniendo en cuenta que empujo una silla de ruedas.

Solicita poder transitar por las aceras con absoluta comodidad porque es un espacio para los peatones y no las terrazas de los bares”.

Con fecha 20 de marzo de 2017, de nuevo la Sra. _____ registró otro escrito, dirigido en este caso a Urbanismo Municipal, el que dice textualmente:

“Con la llegada del buen tiempo, vuelve a ser un hándicap pasar por la Plaza de la Rubia y la Calle _____ con una silla de ruedas (también sin ella). El viernes (se refiere al día 17 de marzo), la gente de los bares de una acera se confundían con los de la acera contraria. Añadir que la terraza del Bar _____ ocupa la acera.

Solicita poder transitar por las aceras sin mayor complicación. Espero poder salir de paseo sin enfadarme”.

Finalmente, con fecha 9 de mayo de 2017, una vez más, la Sra. _____ presenta otro escrito dirigido al Servicio de Tráfico, Transporte y Sanciones, en el que insiste que:

“El pasado 6 de mayo a las 14:00 horas aproximadamente, cuando intentaba volver a mi casa, empujando la silla de ruedas de mi hijo, me vi obligada a tener que levantar a la gente de la terraza del Bar _____ (Plaza _____), pues tanto mesas como sillas ocupaban la acera. Tras sortear al público que utiliza la acera como continuación de los distintos bares de la calle _____, puesto que saca las consumiciones a dicha acera.

Solicita, que, se ha avisado de dicha situación, para poder transitar por las aceras como derecho de cualquier ciudadano”.

Fundamentos normativos de actuación

Inevitablemente debemos partir de la misma Constitución Española de 1978, el Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de Naciones Unidas, en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, así como el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con Discapacidad y de su inclusión social. Así como otras normas de ámbito autonómico sobre los mismos derechos de las personas con discapacidad.

Así mismo, conviene recordar, dentro del ámbito normativo del Ayuntamiento de Segovia, que al objeto de garantizar el máximo bien de la convivencia ciudadana y preservar el espacio público como un lugar de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan libre y responsablemente ejercer en plena libertad un máximo posible de sus acciones con un elemental principio de correspondencia y equilibrio de libertades, de respeto y tolerancia, a efectos de que se logre “una ciudad limpia, alegre, sana, cómoda, agradable y amable” (Ordenanza de Convivencia ciudadana de Segovia, de 2011), conviene tener en cuenta y respetar estrictamente la legalidad que nos hemos concedido a efectos de lograr una convivencia ciudadana a tenor de las competencias concedidas a los ayuntamientos según la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local en los artículos 139 a 141 y otros específicos sobre ruidos como son los arts. 49 y 70.2 de la Ley 7/1985. Así mismo debe tenerse en cuenta la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León.

Debe de tenerse en cuenta la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia (Negociado de Tráfico) de 2011, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia del 20 de abril de 2011, teniendo especial valor el texto de la Exposición de motivos

Así mismo, y en el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, se deben tener en cuenta las siguientes fuentes normativas, la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia (Urbanismo, Obras y Servicios), de 3 de febrero de 2014, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia, de 31 de marzo de 2014. Especial referencia en los arts. 55, comportamientos de ciudadanos en el medio ambiente exterior, y art. 56, sobre convivencia ciudadana en el interior de edificios de viviendas. Así como la regulación de las correspondientes infracciones y sanciones expuestas en los arts. 66 a 70.

Para el caso que nos ocupa, de igual forma conviene tener muy en cuenta la Ordenanza Municipal sobre Prevención. Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas, de 2012, de BOP de Segovia de 15 de agosto de 2012. Especial atención merece el art. 12 de esta Ordenanza en la que se regula la “Convivencia, ocio y consumo de bebidas alcohólicas”, como la “venta y consumo de bebidas alcohólicas fuera de los establecimientos” y el “Consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública”, regulando de forma muy restrictiva y prohibitoria semejantes prácticas denunciadas insistentemente por la persona que presenta estas quejas.

Más aún, cabe tener muy en cuenta la “Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas”, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Segovia de 30 de septiembre de 2009, de B.O.P. de 23 de diciembre de 2009, corregido por acuerdos del Pleno con fecha 31 de enero de 2012 (B.O.P. de 24 de febrero de 2012), y 31 de julio de 2013 (B.O.P. de 23 de diciembre de 2013), siendo de especial interés el Título III: Normas para la ocupación del espacio de las terrazas.

Y aunque de momento el Ayuntamiento de Segovia no lo ha firmado y ratificado, no hay que olvidar que el derecho a una vida ciudadana plena se encuentra especialmente recogida en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, en Saint-Denis, a 18 de mayo de 2000, “inspirada en los valores de la dignidad, la igualdad y la solidaridad del ser humano, de la democracia local y del derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de todas y todos”, exige a “las autoridades municipales, por todos los medios, hacer de la ciudad un espacio colectivo, que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica”. Para el caso que nos ocupa, mencion

especial merecen los arts. II, sobre el principio de igualdad de derechos y de no discriminación, y el art. IV, sobre la Protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables, pues “las personas discapacitadas son objeto de una asistencia municipal específica”. Por todo ello, se pone de manifiesto la especial gravedad de la situación, el inexplicable estado de situaciones conflictivas a las que se ha llegado después de tan largo historial de quejas y denuncias de la Sra. ____, pero de forma muy especial en todo lo que afecta a los derechos inalienables de su hijo.

A partir de las quejas y denuncias presentadas por la Sra. ____, a las que lamentablemente nunca se ha respondido y menos actuado, por la evidencia en la permanencia de los problemas denunciados, teniendo en cuenta la diversidad de instancias a las que se ha dirigido en el ámbito de la Administración Local, recordando que al objeto de garantizar el máximo bien de la convivencia ciudadana, el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación, la defensa y protección de las personas y colectivos en riesgo de exclusión, así como preservar tanto los espacios públicos como lugares de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan libre y responsablemente ejercer en plena libertad e igualdad un máximo posible de sus acciones con un elemental principio de correspondencia y equilibrio de libertades, de respeto y tolerancia, (Ordenanza de Convivencia ciudadana de Segovia, de 2011).

En el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, y teniendo en cuenta las fuentes normativas antes mencionadas se toma la iniciativa de proponer actuaciones a la Alcaldía, a las Concejalías afectadas y a la Policía Local sobre el caso denunciado, procurando cumplir la normativa vigente y especialmente encontrar el mejor procedimiento posible para solucionar el problema denunciado.

Resolución

Analizando toda las quejas presentadas, habiendo realizado varias visitas por parte de esta Defensoría sobre los hechos presentados y las circunstancias descritas, dada la presumible dificultad de acuerdo entre las partes implicadas en este conflicto y dado el escaso éxito en la intervención de las instancias municipales que a buen seguro que en algunos momentos han podido realizarse, y de acuerdo con el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, en el que se dice que:

“El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, así como el art. 11, en el que habilita al Defensor a “poder iniciar sus actuaciones de oficio”.

Se proponen las siguientes sugerencias y recomendaciones oportunas a efectos de lograr una adecuada y progresiva orientación y resolución de este enquistado problema de las ciudades y entornos urbanos de nuestra sociedad:

1ª.- Enviar estas quejas a las instancias oportunas e implicadas en el conflicto denunciado, a saber: Sra. Alcaldesa de la ciudad, Señor Concejal de Urbanismo, Sra. Concejala de Obras y Servicios, Sr. Concejal de Servicios Sociales, Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y Sr. Intendente Jefe de la Policía Local de Segovia, para su conocimiento, pidiendo su actuación, respuesta inmediata y colaboración con el cumplimiento de la legalidad.

2ª. Ya que tenemos delante un grave problema que afecta a derechos y libertades fundamentales con un especial cuidado y protección a las personas que sufren situaciones de desigualdad y discriminación y que tienen riesgo de exclusión por manifiesta imposibilidad de accesibilidad en los espacios públicos, se insta a todas las instancias afectadas a que extremen el cumplimiento de las leyes y especialmente las ordenanzas municipales que directamente se han elaborado en este municipio y por las que hemos decidido regirnos.

Que así mismo, se extreme la función de vigilancia y cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones derivadas tanto de las conductas y actuaciones de los establecimientos afectados como de las personas que individualmente actúan en estos espacios públicos.

3ª. Que se cumpla la responsabilidad de denuncia de aquellos incumplimientos que se observen y que se actúe con total coherencia en los Regímenes de Inspección y Sanción que meticulosamente recogen las Ordenanzas antes referidas, especialmente la Ordenanza Municipal sobre Prevención. Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas, de 2012, de BOP de Segovia de 15 de agosto de 2012, en su Título IV, arts. 21 a 31.

De igual forma en la “Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas”, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Segovia de 30 de septiembre de 2009, de B.O.P. de 23 de diciembre de 2009, corregido por acuerdos del Pleno con fecha 31 de enero de 2012 (B.O.P. de 24 de febrero de 2012), y 31 de julio de 2013 (B.O.P. de 23 de diciembre de 2013), en el Título V, arts. 12 a 21.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, a la Sra. Concejala de Obras y Servicios, al Sr. Concejal de Servicios Sociales, al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local, (Art. 20, del Estatuto citado), así como a la persona demandante, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada al Defensor de la Ciudadanía en la demanda de origen.

4.3.1.5 Tráfico, Transportes y Movilidad

Exp. N° 37/2016

Segovia, a 23 de enero de 2017

Asunto: Quejas por el funcionamiento de las líneas 11 y 12 de los Autobuses urbanos.

Estimados Sres. ____ y ____:

Con fecha 10 de noviembre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia a D. ____, con DNI ____, acompañado de D. ____, para exponer sus quejas “como usuarios de las líneas 11 y 12 (líneas Segovia – Estación de Guiomar) del transporte urbano de Segovia, ya que han tenido conocimiento mediante la prensa de un proyecto del Ayuntamiento de Segovia sobre la variación del servicio (sustitución de líneas, nuevos trayectos y distinta cadencia). De producirse los cambios proyectados, afectarían gravemente los intereses de los usuarios de dichas líneas de transporte urbano”. A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, se admite a trámite la queja presentada y se abre expediente del caso con el número 37/2016, al que rogamos que se refieran en las próximas comunicaciones.

A efectos de informarles de las gestiones realizadas les comunico que:

- Con fecha 22 de noviembre de 2016 se envía escrito al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, solicitando “informe detallado de las previsiones de organización de las líneas 11 y 12 de los Autobuses Urbanos de Segovia, con especial manifestación formal sobre la continuidad de las mismas”.

A fecha de hoy no hemos recibido la documentación solicitada, aunque tenemos noticias de la continuidad de ambas líneas, extremo que nos confirmó la Sra. Alcaldesa en conversación mantenida con este Defensoría a finales de noviembre de 2016.

- A través del Registro General de entrada del Ayuntamiento de Segovia, con fecha 10 de noviembre de 2016, recibimos documentación presentada por D. _____ en el que se incluye escrito denunciando la situación de las líneas 11 y 12 de Autobuses Urbanos de Segovia, proponiendo una lista de posibles modificaciones referidas a las líneas referidas, así como una lista de firmas, con nombre y DNIs correspondientes, de cerca de 240 personas que se adhieren a las propuestas presentadas.

Nos consta que esta misma documentación con un escrito de presentación se la enviaron al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad ciudadana.

- Transcurrido un tiempo prudencial de las gestiones anteriores, con fecha 12 de enero de 2017 el Defensor de la Ciudadanía mantiene conversación con el Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, estando presente en la misma el Sr. Inspector de Servicios, para recordarles el informe pendiente, comentar la situación de las líneas 11 y 12, objeto de las quejas presentadas, así como las medidas de mejora que se vayan a presentar.

En la misma reunión se propone la necesidad de que desde la Concejalía se convoque con la mayor urgencia posible, dado el largo plazo de tiempo transcurrido, una reunión con las personas firmantes de la documentación presentada, a efectos de dar respuesta a sus reivindicaciones, informarles adecuadamente de las medidas tomadas y por tomar, e incluso considerar la conveniencia o no de aceptar alguna de las propuestas que se formulaban. Y todo con la pretensión de dar respuesta satisfactoria a una participación ciudadana más abierta y proactiva.

No obstante, mantenemos abierto el expediente de referencia, a efectos lograr la mediación más eficaz posible que ustedes solicitaron de esta Defensoría con los servicios de la Administración Municipal de Segovia.

xp. 38/2016

Segovia, a 19 de enero de 2017

Asunto: Quejas por accidente y malas prácticas del personal de la línea 5 de los Autobuses urbanos.

Estimada Sra. ____:

Con fecha 10 de noviembre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia a D^a ____, con DNI ____, para exponer sus quejas y malestar ocasionado por “un incidente que sufrió su madre, D^a ____, con DNI ____ y domicilio en la Plaza ____, de esta ciudad (D.P. 40006), en un autobús de la línea 5 de los Autobuses Urbanos de Segovia, el pasado día 13 de septiembre del presente año, a las 9:10 horas, aproximadamente. Según su testimonio, su madre cogió el autobús en Nueva Segovia, que al parecer venía con bastante retraso, y, al bajarse en la parada del Tanatorio, y según relatan testigos presenciales y la propia afectada, el conductor cerró las puertas antes de que ella terminara de bajar; como consecuencia, las puertas

la golpearon y la tiraron al suelo. Ella pudo oír cómo algunos de los pasajeros avisaban de lo ocurrido al conductor con sus gritos, pero éste, haciendo caso omiso de lo que por fuera debía oír, se limitó a abrir las puertas para que otros pasajeros pudieran ayudarla. De no ser por la ayuda prestada por dos pasajeros y un viandante, la rueda trasera del autobús podría haberle pasado por encima". En la entrevista se aportan algunos documentos e informaciones varias, de todo ello se deducen las siguientes informaciones:

- La Sra. _____, que asiste para su tratamiento y rehabilitación a los locales de la Asociación de Parkinson de Segovia, cuenta al llegar en el día del incidente lo ocurrido en el centro.
- Con fecha 14 de septiembre D^a _____, Gerente de la Asociación de Parkinson de Segovia, envía, en representación de D^a _____, mensaje por mail a la Oficina de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia, para informales de lo ocurrido a "nuestra socia en la línea 5 de los autobuses". Al relato antes descrito se añade que ante los chillidos y avisos de los pasajeros avisando al conductor de lo sucedido, "el conductor no se detuvo y no bajó a ver qué había sucedido. Otro viajero y una viandante ayudaron a nuestra socia a levantarse del suelo.
- Desde esta entidad solicitamos al ayuntamiento que tomélas medidas oportunas para evitar que estas situaciones vuelvan a producirse".
- Con la misma fecha desde la Oficina de Participación Ciudadana se le contesta: "Estimada Sra. _____. Sentimos lo ocurrido. Damos traslado al Inspector de Servicios para su conocimiento. Un cordial saludo".
- Con la misma fecha el Técnico de Inspección de Servicios envía a la Gerencia de Urbanos de Segovia mensaje por mail, remitiendo el incidente, pidiendo que se interesen por el asunto y le respondan después.
- Con fecha 10 de octubre de 2016, el Inspector de Servicios envió escrito a Urbanos de Segovia UTE, recordando la Reclamación por comportamiento del conductor que se envió el pasado día 14 de septiembre, con referencia al Expediente _____ General de Ins Transporte Urbano, "solicitando información sobre los hechos reclamados, sin que a fecha de hoy se haya recibido respuesta alguna.

Por todo lo anteriormente expuesto y dada la gravedad de los hechos denunciados, y de cara a comprobar si son ciertos, se solicita:

1.- Se solicita hojas de ruta de al Líneo 5 en turno de mañana para el día 13 de septiembre de 2016.

2.- Informe del conductor que prestaba servicio en el servicio reclamado en el que se dé su versión de los hechos denunciados.

Por lo cual se concede un plazo de 72 horas desde la recepción del presente escrito".

- Con fecha 3 de noviembre de 2016 Urbanos de Segovia UTE envía a la Sra. Alcaldesa de Segovia sobre Reclamación por comportamiento de conductor, "informe del conductor que se encontraba de servicio el día 13 de septiembre de 2016 y que la hoja de ruta del conductor no se puede adjuntar debido a que se encuentra en las Oficinas de Tráfico y Transportes".

Con fecha 31 de octubre el conductor referido hace las siguientes consideraciones en el informe que se le solicita sobre los incidentes antes referidos:

"Es cierto que el día 13 de septiembre realizaba el servicio de refuerzo de la línea 5 con salida de la parada cabecera "Conservatorio" a las 08:55 h., salida que realicé un poco más tarde de lo habitual por arrastrar algo de retraso.

Que al realizar la parada solicitada en "plaza de toros", y bajarse los usuarios del autobús observé por los espejos que todos sus usuarios se habían apeado, al parecer, una señora que ya había bajado del autobús, porque estaba con los dos pies en el suelo, al cerrar las puertas, una de las hojas la debió de rozar por detrás, supongo que la señora no se separó lo suficiente del autobús, pero en ningún momento la pillaron las puertas entre medias al cerrarse, yo en ese momento no me percaté de si la señora cae o no al suelo, escucho a los usuarios avisándome de que algo ocurre, en eso momento paré, abrí la puerta y vi a la señora entada en el bordillo con un par de personas atendiéndola, como no aparentaba gravedad y tras preguntar nadie me dijo que se había caído, continué el servicio con la idea de que estaba atendida y el autobús iba lleno".

Queda a disposición tanto de la empresa como del Ayuntamiento para aclarar cualquier duda que pueda surgir.

Con fecha 10 de noviembre de 2016 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D^a _____, hija de D^a _____, para manifestar sus quejas por los incidentes ocurridos, manifestando su disconformidad con la gestión del incidente, con la ausencia de información y respuesta a su denuncia, ni a su madre personalmente ni tan siquiera a la Asociación de Parkinson de Segovia, que asumió la representación de su madre en la denuncia del incidente como socia de la misma asociación. Manifiestan su disconformidad con que no se les haya llamado para recabar su testificación, sospechando que el expediente se cierre con la opinión del conductor como versión final y cierta del incidente.

Con fecha 13 de diciembre de 2016 se recibe nuevamente en esta Defensoría a D^a _____ para insistir en la quejan antes descrita y ratificar que no han recibido información alguna.

Con fecha 14 de diciembre de 2016 D^a _____ presenta nuevo escrito en Registro General en el que se ratifica de todo lo anteriormente expuesto, añadiendo que tanto ella como su hermana han llamado a la Oficina de Participación Ciudadana interesándose por el caso, les contestaron que conocían el problema denunciado, que tenía suficiente gravedad y que cuando tuvieran una respuesta se lo comunicarían a través de la Asociación de Parkinson, que era quien había interpuesto la denuncia. Lamentan que "un mes y medio después de haber presentado la denuncia solo tengan el escrito del conductor negando los hechos". A su vez, manifiesta que le consta la identificación de las personas que fueron testigos del incidente por si fuera necesario su testimonio.

Con fecha 22 de noviembre de 2016 el Defensor de la Ciudadanía toma la iniciativa de enviar sendos escritos al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y al Sr. Inspector de Servicios, solicitando informe detallado de las actuaciones llevadas a cabo en ambas instancias a efectos de aclarar lo ocurrido en el incidente antes descrito y en el que se vio afectada la Sra. ____.

Con fecha 28 de noviembre de 2016 se recibe informe del Sr. Inspector de Servicios en el que se indica lo siguiente:

- Que el expediente fue incoado a partir de un correo emitido por D^a ____ de la Asociación de Parkinson de Segovia enviado al Departamento de Participación Ciudadana con fecha 14 de septiembre de 2016.
- Que en ningún momento se recibe en la Inspección de Servicios comunicación ni escrito alguno por la persona afectada en el incidente ni por sus hijas.
- Que a mediados de octubre se recibió llamada de una persona, que se identificó como hija de la Sra. ____ y que nada se le pudo decir ya que entonces no se había recibido respuesta de Urbanos de Segovia.
- Se han seguido dos vías en la tramitación del expediente:

Una informal del 14 de septiembre de 2016 solicitando información del incidente a Urbanos de Segovia.

Otra oficial con escrito de 10 de octubre de 2016 en el que se solicita a Urbanos de Segovia la hoja de ruta de la Línea 5, así como informe del conductor que prestaba servicio en el día del incidente.

- Con fecha 3 de noviembre se recibe la documentación solicitada.
- Con fecha 9 de noviembre de 2016 se remite informe del conductor relatando su versión de los hechos a la Asociación de Parkinson vía correo electrónico, ya que es el único contacto que se tiene en la tramitación del expediente. Se hace constar que se suprimen los datos personales del conductor de cara a cumplir la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter General.
- Finalmente, en el informe se considera que “no es de recibo que se valore la tramitación del expediente como manifiestamente insuficiente e inadecuado”. Por otro lado, se cuestiona el trabajo de esta Inspección de Servicios alegando defectos formales, cuando el único documento que se ha recibido para poder investigar los hechos es un correo electrónico de la Asociación de Parkinson en el que se solicita: “Desde esta entidad solicitamos al ayuntamiento que tome medidas oportunas para evitar que estas situaciones vuelvan a producirse”.
- A tenor de la información recabada, con anterioridad expuesta detalladamente, incluso teniendo en cuenta una conversación personal con el Sr. Inspector de Servicios del día 12 de enero de 2017, y considerando las competencias de esta Defensoría de la Ciudadanía, “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo” (art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, se comunica las siguientes propuestas a efectos de su estudio y oportuna aplicación:
- A efectos de completar la documentación del expediente, se retome la tramitación del expediente, escuchando a las personas directamente afectadas, tanto a la Sra. ____, como a sus hijas, así como llamando a testificar a las personas directamente testigos del incidente a efectos según aportan su identificación las hijas de la Sra. ____.
- Que en todo caso la versión del conductor no sea la última palabra recabada en la tramitación del expediente, para evitar así que pudiera entenderse sin más que su versión es la correcta sin más información que la contraste o la valide.
- Finalmente, que sea como fuere el resultado de la documentación recabada y la valoración de los hechos ocurridos con una testificación más amplia, se cumpla de la forma más adecuada posible la demanda exigida por las personas que denuncian este incidente, a saber, que “desde el ayuntamiento se tomen las medidas oportunas para evitar que estas situaciones vuelvan a producirse”, sin olvidar que se expongan las posibles medidas correctoras en el caso que se considerasen oportunas y necesarias.

Del contenido de estas propuestas de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana (Art. 20, del Estatuto citado), al Sr. Inspector de Servicios, así como a la persona que presenta su queja y expone sus demandas, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

4.3.1.6 Economía y Hacienda

Exp. 30/2016

Segovia, a 5 de diciembre de 2016

Asunto: Problemas de domiciliación bancaria de recibos municipales.

Estimado Sr. _____:

Con fecha 6 de octubre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia a D. ____ y a D^a _____, para exponer su disconformidad y malestar ocasionados por “la devolución y consiguientes recargos posteriores e intereses de demora de diferentes recibos de tasas y tributos municipales de 2016, circunstancia que les resulta excepcional ya que en ejercicios anteriores no han tenido problema alguno con la domiciliación bancaria de los recibos municipales. Están interesados en saber la causa de estas devoluciones si son debidas a algún error en la comunicación del Ayuntamiento o son debidos a algún defecto en la tramitación del banco en el que están domiciliados los recibos, para en su caso poder actuar de la mejor manera posible en defensa de sus intereses”.

Con fecha 13 de octubre de 2016 la Defensoría de la Ciudadanía solicita informe a la Sección de Tributos del Ayuntamiento de Segovia a efectos de que detalle el correcto proceder de la Administración Tributaria del Ayuntamiento especificando que no hay defecto formal alguno en la emisión y comunicación de los recibos a efectos de que las personas afectadas, Sr. ____ y Sra.____, puedan reclamar, si lo estiman oportuno, ante la entidad bancaria.

Después de una conversación personal con Administración Tributaria y Financiera se nos remite la siguiente información que explica el proceder de esta administración según consta en el Expediente_____ – Tributos /Domiciliación MOG y que con fecha 19 de septiembre de 2016 dictó por Decreto la Alcaldía del Ayuntamiento de Segovia y que se le comunicó personalmente con fecha 20 de septiembre de 2016:

- De los datos obrantes en el expediente de referencia resulta que los recibos emitidos por tasas de agua y basura e IBI del inmueble sito en el Avd._____, de esta ciudad han estado domiciliado en el n° de cuenta _____ (antigua Caja Segovia) desde el ejercicio 2013 en virtud del acta de conformidad de la Inspección de Tributos firmado por la interesada al fallecimiento de su padre, D. _____, en octubre de 2012.
- En el proceso de reestructuración bancaria, las antiguas cuentas de Caja Segovia fueron modificadas por nuevos números de cuenta de Bankia.
- No consta en este Ayuntamiento comunicación del cambio de número de cuenta facilitado por la interesada ni por la entidad bancaria, hasta el 29 de agosto de 2016, en que la interesada aporta el nuevo número de cuenta de domiciliación de recibos con su IBAN correspondiente.
- Hasta el ejercicio 2015 los recibos figuran abonados por domiciliación bancaria, habiéndose enviado la orden de domiciliación al número de cuenta que tenía el Ayuntamiento.
- Los recibos correspondientes al primer y segundo cuatrimestre de agua y basura e IBI de 2016 fueron emitidos con la domiciliación antigua, teniendo la misma clave de domiciliación que los recibos de periodos anteriores, habiendo sido devueltos por le entidad bancaria con la incidencia de cuenta cancelada.
- Por todo ello, se procedió a desestimar la solicitud de devolución de los recargos de los recibos por la tasa de agua y basura e IBI del ejercicio 2016, al no haber tenido este Ayuntamiento constancia del cambio en el número de cuenta de domiciliación hasta un momento posterior a la devolución de los mismos.

Con independencia de las acciones legales que ustedes hayan podido iniciar en caso de disconformidad con el Decreto de 19 de septiembre de 2016 de la Alcaldía de Segovia, desde esta Defensoría de la Ciudadanía le sugerimos que reclamen a la entidad bancaria donde tienen domiciliados sus recibos, ya que entendemos que por causas que desconocemos, deben explicarles la devolución de los recibos de agua y basura e IBI de 2016, rompiendo así la práctica habitual de ejercicios anteriores al asumir el pago de los mismos con independencia de los números de sus cuentas, fueran las antiguas de Caja Segovia y las nuevas de Bankia.

Antes de enviarle esta comunicación, nos hemos puesto nuevamente en contacto con la Administración Tributaria y Financiera del Ayuntamiento de Segovia por si se hubiera producido alguna novedad sobre el caso que ustedes nos han presentado. Se nos informa que los datos expuestos anteriormente siguen teniendo plena vigencia.

Asunto: Quejas por tratamiento desigual en IBIU en edificios de igual protección estructural en el caso antiguo de Segovia.

Solicitud

El día 17 de octubre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. _____, con DNI n° _____, con domicilio en calle _____ de Segovia, para presentar sus quejas por lo que considera, a su entender, un manifiesto trato desigual con otros vecinos por el pago del impuesto del IBI de la vivienda de su propiedad en la calle _____, tasa que viene haciendo efectiva desde 1986, fecha de adquisición del inmueble de referencia. La vivienda referida está considerada de "protección estructural" a tenor del PGU, pero su reclamación sobre el trato que considera desigual se debe a que otras viviendas próximas con igual tipificación de protección urbanística, no considerada de "protección integral", están exentas del pago de la tasa del IBI. En anteriores ocasiones ha denunciado esta situación, sin recibir respuesta satisfactoria, por ello presentó Recurso de Reposición que fue desestimado en su día, no quedando satisfecho con la resolución del recurso. Es por lo que reclama ahora nuevamente por medio de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia. Por todo lo cual pide un trato en igualdad en la carga impositiva de su vivienda en relación a otras viviendas de igual tipificación en la protección estructural del inmueble, según el apartado letra b) del número 2 del art. 62 de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, texto refundido y aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Admisión a trámite

Proceso informativo

De la compleja y extensa documentación aportada por el Sr. _____ y de la documentación solicitada y aportada por diferentes instancias municipales a petición de esta Defensoría de la Ciudadanía, se hace a continuación un riguroso pero abreviado sumario de los procedentes del caso en estudio para contextualizar la queja presentada y poder no solo entender sino también atender a la persona que demanda atención de esta Oficina. Toda la documentación analizada está en posesión del Sr. _____ lo que supone su conocimiento previo.

...//...

Es en este momento, con fecha 17 de octubre de 2016 cuando recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. _____, con DNI n° _____, con domicilio en calle _____, de Segovia, para presentar sus quejas por lo que considera, a su entender, un manifiesto trato desigual con otros vecinos por el pago del impuesto del IBI de la vivienda de su propiedad en la calle _____, tasa que viene haciendo efectiva desde 1986 fecha de adquisición del inmueble de referencia. La vivienda referida está considerada de "protección estructural" a tenor del PGU, pero su reclamación sobre el trato que considera desigual se debe a que otras viviendas próximas con igual tipificación de protección urbanística, no considerada de "protección integral", están exentas del pago de la tasa del IBI. En anteriores ocasiones ha denunciado esta situación, sin recibir respuesta satisfactoria, por ello presentó Recurso de Reposición que fue desestimado en su día, no quedando satisfecho con la resolución del recurso. Es por lo que reclama ahora nuevamente por medio de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia.

Por todo lo cual pide un trato en igualdad en la carga impositiva de su vivienda en relación a otras viviendas de igual tipificación en la protección estructural del inmueble, según el apartado letra b) del número 2 del art. 62 de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, texto refundido y aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Admitida a trámite la queja y previas consultas e indagaciones de la documentación que sobre este caso consta en diferentes Departamentos y Secciones de este Ayuntamiento, desde la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia se solicitan sendos Informes a la Concejalía de Economía y Hacienda y Urbanismo, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, así como al Jefe de la Sección Tributaria y Recaudatoria, sobre la "carga impositiva del inmueble de la calle _____, de esta ciudad, la tipificación urbanística que fundamenta esta carga tributaria como "protección estructural", así como la comprobación de la fundamentación de la denuncia de que otras viviendas igualmente tipificadas como "protección estructural", están exentas de la contribución del IBI, lo que de ser cierta esta denuncia pública, ocasionaría una manifiesta discriminación tributaria, que en su caso debería ser corregida".

Después de varias conversaciones telefónicas con la Concejalía de Economía y Hacienda y Urbanismo y ante la falta respuesta a la petición del Informe solicitado, con fecha 23 de enero de 2017 se recuerda la solicitud del Informe pedido el día 13 de diciembre de 2016.

Con fecha 3 de febrero de 2017 se recibe el Informe del Jefe de Gestión Tributaria con el Vº Bº de la Jefa de Área de la Tesorería Municipal, del que extractamos los siguiente:

- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 99, 7 párrafo 4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y el

artículo 100 del reglamento General de las actuaciones y Procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos aprobado por RD 1065/2007, de 27 de julio (BOE, de 5 de septiembre), los órganos de la administración tributaria podrán dictar informes solicitados por otros órganos y servicios de las administraciones públicas.

- Se menciona la respuesta de archivo que realizó la Oficina del Procurador del Común de Castilla y León por esta misma causa.
- “Se comunica en relación a las actuaciones realizadas en orden a regularizar las posibles discordancias en la aplicación de la exención, se iniciaron a lo largo de 2015-2016 una serie de expedientes proponiendo la regularización de dichos inmuebles eliminando la exención de aquellos que no cumplieran con la característica de protección integral conforme a las normas que establecerían el levantamiento de la suspensión del Plan General acordado por la Orden FOM/2113/2007. De las alegaciones manifestadas por los interesados se solicitó informe al Servicio de Urbanismo con fecha 26 de noviembre de 2015.
- “Con fecha 25 de mayo de 2016 se informa por el Jefe Adjunto del Servicio que en relación a la normativa de aplicación:

“que la prudente y adecuada resolución de esta cuestión exige examinarla desde un nuevo análisis integral de la catalogación realizada y de los grados de protección asignados por el PGOU/DALS y por el PEAHIS aprobado inicialmente, revisando cada una de las fichas del Catálogo para determinar si se mantiene la propuesta o es preciso reconsiderarla, lo cual, además, nos viene impuesto por otras diversas alegaciones formuladas en el trámite de información pública del PEAHIS que también afectan a la catalogación aunque no estén formuladas desde la perspectiva de la exención del IBI y algunos errores detectados.

Los actuales redactores del PAHIS ya tienen encomendado ese trabajo, que están realizando en el seno de dos procedimientos: el de la Modificación del PGOU/DALS para introducir determinados ajustes en la catalogación, en los sistemas generales, en la clasificación del suelo y en la categorización del suelo urbano en el ámbito del Plan Especial de las Áreas Históricas de Segovia (PEAHIS), actualmente en tramitación, y el de aprobación del propio PEAHIS.

Cuando se concluya ese trabajo, se procederá a resolver el presente expediente en relación con el grado de protección que se asigne a los inmuebles afectados”.

“A la vista de lo informado se propone la suspensión en la resolución de los procedimientos abiertos relativos a la supresión de la exención de todos aquellos casos, que teniendo reconocida la máxima protección conforme a la normativa anterior, pierdan la catalogación de protección integral conforme a la nueva normativa, en consonancia con lo solicitado por los interesados.

Una vez que dicha catalogación sea definitiva con la aprobación definitiva del PEAHIS se procederá a regularizar el pago del impuesto de todos aquellos inmuebles que conforme a la nueva normativa no alcancen la protección integral exigida por la normativa del impuesto.

No cabe apreciar discriminación en la aplicación de la exención, ya que dicha circunstancia viene motivada exclusivamente en la aplicación de las normativas urbanísticas en momentos distintos al solicitarse la misma, encontrándose pendiente de resolución aquellas situaciones que pueden verse modificadas con la aprobación definitiva del referido PEAHIS”.

Con fecha 19 de diciembre de 2016 se recibe Informe del Arquitecto Municipal, en el que, con amplia fundamentación legal de Orden FOM/2113/2007, PGOU de Segovia (BOP, 25 de marzo de 2008), Orden FYM/73/2013, de 8 de enero, y aprobación inicial del Plan Especial de Áreas Históricas de Segovia (PEAHIS), BOCYL, de 15 de enero de 2016, se informa que “el edificio objeto de informe se encuentra incluido en el ámbito del Conjunto Histórico del recinto amurallado declarado Conjunto Histórico parcial de la ciudad de Segovia el 12 de julio de 1941, Plano 3.2 DALS”.

El informe concluye que “en la página 3 del Catálogo (7) de Edificios protegidos dentro del ámbito del PEAHIS, figura en la entrada 16 el edificio con referencia catastral_____, Casa popular en la Judería incluido en el listado de edificios sometidos a Protección estructural.

Así pues, el nivel de protección del inmueble en la normativa urbanística vigente es Estructural”.

De todo ello, se concluye que:

- El inmueble objeto de la queja tiene calificación de protección estructural, exponiéndose los motivos que concurren en el mismo para tener tal tipificación y no la de Protección integral.
- La protección estructural no exime del pago del IBI y la explicación de si existen otros inmuebles con esta calificación a cuyos propietarios no se les exige el pago de este impuesto.
- Las actuaciones realizadas por la Oficina de la Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Segovia se atienen a lo dictado por la Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Segovia en la que se recoge la posible aplicación de la exención del impuesto del IBI derivado directamente de la aplicación del art. 62.2.b del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, aprobado por el RDL 2/2004, de 5 de marzo (BOE, de 9 de marzo).

En varias e insistentes conversaciones mantenidas en sendas entrevistas con el Sr. ____ en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia durante los meses de marzo, abril y mayo de 2017 se tiene la convicción de que el Sr. _____ no se encuentra suficientemente informado de la anterior documentación incluida en esta comunicación, por ello sigue insistiendo en los mismos argumentos anteriormente presentados en varios escritos suyos sobre el trato desigual con relación al impuesto del IBI que recibe su inmueble en relación con la exención de este mismo impuesto por otros inmuebles de tipificación igualmente estructural. El día 5 de abril de 2017 presenta nuevos escritos denunciando esta situación con una larga lista de inmuebles que están exentos de ese mismo tributo. Estos escritos y documentos de denuncia pública se remiten a la Concejalía de Urbanismo para su comprobación y toma de decisiones.

Resolución

A tenor de la normativa antes referida y aportada en el histórico del caso que nos ocupa y analizada toda la compleja y amplia documentación obtenida de los distintos y variados informes consultados y recibidos a petición de esta Defensoría de la Ciudadanía desde las distintas partes intervinientes, ante la insistencia del Sr.____, considerando que en su poder y conocimiento están todos los documentos que hemos analizado con anterioridad y dada la dificultad de acuerdo entre las partes, de acuerdo con el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, en el que se dice que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, se comunica como resolución final algunas de las conclusiones de los informes anteriormente ya presentadas:

1ª.- El inmueble objeto de la queja tiene calificación de protección estructural, exponiéndose los motivos que concurren en el mismo para tener tal tipificación y no la de Protección integral.

2ª.- La protección estructural no exime del pago del IBI y la explicación de si existen otros inmuebles con esta calificación a cuyos propietarios no se les exige el pago de este impuesto.

3ª.- Las actuaciones realizadas por la Oficina de la Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Segovia se atienen a lo dictado por la Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Segovia en la que se recoge la posible aplicación de la exención del impuesto del IBI derivado directamente de la aplicación del art. 62.2.b del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, aprobado por el RDL 2/2004, de 5 de marzo (BOE, de 9 de marzo).

4ª.- Se recuerda la propuesta de futuro del último Informe emitido por el Área de la Tesorería Municipal que en su conclusión final dice:

“A la vista de los informado se propone la suspensión en la resolución de los procedimientos abiertos relativos a la supresión de la exención de todos aquellos casos, que teniendo reconocida la máxima protección conforme a la normativa anterior, pierdan la catalogación de protección integral conforme a la nueva normativa, en consonancia con lo solicitado por los interesados.

Una vez que dicha catalogación sea definitiva con la aprobación definitiva del PEAHIS se procederá a regularizar el pago del impuesto de todos aquellos inmuebles que conforme a la nueva normativa no alcancen la protección integral exigida por la normativa del impuesto.

No cabe apreciar discriminación en la aplicación de la exención, ya que dicha circunstancia viene motivada exclusivamente en la aplicación de las normativas urbanísticas en momentos distintos al solicitarse la misma, encontrándose pendiente de resolución aquellas situaciones que pueden verse modificadas con la aprobación definitiva del referido PEAHIS”.

5ª.- Así mismo, no podemos ignorar la resolución de archivo de la queja presentada por el Sr. ____ ante la Oficina del Procurador del Común de Castilla y León antes citada. Sin ánimo de juzgar dos veces la misma causa, hemos admitido a trámite nuevamente la queja del Sr. ____, prolongando la tramitación más allá de un tiempo razonable, solicitando informes que ya estaban tramitados, insistiendo una y otra vez sobre pasos ya dados, por si acaso se aportaban datos nuevos y siempre con la intención de salvaguardar hasta las últimas instancias las condiciones de igualdad entre todos los ciudadanos en todos los ámbitos de la vida municipal.

6ª.- Dentro de las posibles actuaciones del demandante, le rogamos que si inicia alguna actuación jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y a la Sr. Concejale de Urbanismo, al Sr. Jefe de Urbanismo, Obras y Servicios, así como al Sr. Jefe de la Gestión Tributaria y Recaudatoria (Art. 20, del Estatuto citado), así como a la persona demandante y a su acompañante legal, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada al Defensor de la Ciudadanía en la demanda de origen.

Asunto: Quejas por la tramitación de embargo por impago de tasas

Solicitud y antecedentes

Con fecha 27 de octubre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de entrevista de D. _____, con teléfono móvil _____, con domicilio en _____, de esta ciudad, manifestando ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponer su queja sobre “el procedimiento de embargo por impago de tasas por depósito de cenizas de su padre, D. _____, fallecido el 1 de agosto de 2015, en laude familiar del cementerio municipal de Segovia. La retención por embargo que le comunica su entidad bancaria asciende a 77,91 €, sin especificar el motivo del mismo en el boletín de comunicación de la entidad bancaria.

Puesto en comunicación con la Oficina de recaudación le informamos el motivo del mismo, antes expuesto. Así mismo le informamos al Sr. _____, que con fechas 23 y 24 de septiembre de 2015 y 18 y 21 de marzo de 2016 el Servicio de Correos deja en su domicilio sendos avisos de certificado postal al no encontrarse en su domicilio. En el expediente abierto al efecto constan los avisos cumplimentados por el Servicio de Correos.

El Sr. _____ manifiesta que al regresar a su domicilio, ya que coincidió en algún caso con viajes fuera de Segovia, no encuentra los avisos de Correos, lo que provoca una manifiesta ignorancia por incomunicación del proceso. Al parecer hay cierta confusión con su dirección postal, ocasionándole en otras circunstancias otros fallos de reparto de correspondencia especialmente en épocas de vacaciones por sustitución del personal de reparto.

El Sr. _____ disiente de que la comunicación se envíe a su domicilio y no al de su madre, D^a _____ (Calle _____), como viuda de D. _____, en situación de pensionista, lo que agrava el trato económico. En el momento de la entrevista se presenta declaración jurada de la madre, Sra. _____, en la que asume la titularidad de la tasa reclamada sin oponerse a su pago.

Así mismo, se advierte un grave defecto formal en la comunicación de la Diligencia de embargo ya que se envía a la calle _____ de esta ciudad, domicilio del Sr. _____, anterior a 2005.

El Sr. _____ no ha podido ni efectuar el pago de la tasa ni reclamar en tiempo la Diligencia de embargo tanto por desconocimiento de tal tasa como por no tener conocimiento en tiempo y forma de este impuesto.

Por todo lo cual, y dadas las peculiares circunstancias antes expuestas que agravan la incomunicación del Ayuntamiento y la persona reclamante, se pide se tramite la tasa del impuesto de depósito de las cenizas en laude familiar sin recargo alguno por embargo”.

Admisión a trámite

Proceso informativo

A efectos de recabar cuanta información fuera de interés al caso planteado, con la información aportada por el interesado y los datos incluidos en el Informe elaborado por la Sección de Recaudación Ejecutiva de la Administración Tributaria y Fiscal del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, en el que se responde al recurso de reposición presentado por D. _____, con fecha 26 de octubre de 2016, “contra la Diligencia de Embargo de Cuenta de Depósito de su titularidad por impago de la tasa por prestación del servicio de depósito de las cenizas de su padre, D. _____, en laude que posee su familia en el cementerio, alegando defecto de notificación en la diligencia de embargo recurrida y vicio en la concreción del sujeto pasivo de la tasa al entender que la oportuna liquidación debería haberse girado a su madre, D^a _____, solicitando, por todo ello, se dicte resolución declarando la nulidad del embargo y se inicie el expediente practicando liquidación a la viuda del causante sin ningún tipo de recargo”.

De la información recogida podemos obtener los siguientes datos relevantes del proceso de actuaciones llevadas a cabo:

Según consta en el Informe de la Sección de Recaudación Ejecutiva de la Administración Tributaria y Financiera del Ayuntamiento de Segovia, que fundamenta el Decreto de Alcaldía de 3 de noviembre de 2016, y que fue recibido por el Sr. _____ con fecha 4 de noviembre de 2016, por el que se desestima el Recurso de Reposición interpuesto por el Sr. _____ contra la diligencia de embargo de cuenta de depósito de titularidad del deudor se entiende que queda suficientemente explicado y justificado el procedimiento utilizado en todos y cada uno de los puntos recurridos considerando los fundamentos legales y jurisprudenciales suficientes.

De los que resumimos los siguientes, ya que el Sr. _____ tiene copia del mencionado Decreto de la Alcaldía:

- Que transcurrido el periodo voluntario para el pago de la deuda tributaria referida sin que se hubiera hecho efectivo el pago de la misma, se expide el correspondiente título ejecutivo con fecha 15 de marzo de 2016. Se notifica la providencia de apremio por correo postal certificado, que se intenta entregar al interesado en dos ocasiones, no siendo posible por ausencia del mismo en su domicilio, según consta en los correspondientes resguardos de entrega del Servicio Postal de Segovia, incorporados al _____-_____ -RECURSO R., a tenor de lo dispuesto en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el

Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, que desarrolla la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Por ello, se sustituye la notificación personal por la publicación del Edicto de anuncio de comparecencia en el Boletín Oficial del Estado, según art. 112 de la Ley General Tributaria. Tal publicación ocurrió en el BOE del 15 de abril de 2016.

Con fecha 20 de mayo de 2016 concluyen los plazos para personarse y hacer efectiva y subsanar la deuda fiscal, con lo que se grave con el 20% de recargo.

- Notificado el título ejecutivo dictado contra el deudor como consecuencia del impago durante del periodo voluntario de ingreso, se procede a la Providencia de designación de Bienes. Transcurrido el plazo desde la notificación, se comunica el embargo de los bienes, siguiendo la orden legal de prelación de bienes, y con fecha 30 de septiembre de 2016 se expide Diligencia de embargo de Cuenta en Bankia, que transcurrido los plazos de protección, se hace efectivo el ingreso de la cantidad de 77,91 € en la cuenta restringida de esta Hacienda Municipal.

- Se comunica por Servicio Postal la Diligencia de embargo a la calle____, de esta ciudad. Si respuesta alguna, se procede a comunicar la misma mediante el edicto de anuncio por comparecencia en el BOE, nº 261, de 28 de octubre de 2016.

- Con fecha 20 de octubre de 2016 se dicta providencia de cancelación del expediente nº _____ al haber quedado cubiertas las responsabilidades pecuniarias perseguidas.

- Respecto a la incorrecta asignación del sujeto pasivo de la tasa reclamada, se considera que según consta en el expediente oportuno fue D. ____ quien solicitó el servicio que se factura el día 2 de agosto de 2015. Fijando por ello, la asignación del sujeto pasivo en el Sr. ____ a tenor del art. 3.1 de la Ordenanza reguladora de la Tasa por los Servicios del Cementerio Municipal “Santo Ángel de la Guarda” de Segovia.

3º.- No obstante, y teniendo en cuenta la corrección metódica del procedimiento antes descrito, cabe observar un defecto de forma de considerable importancia, a saber, que la Notificación de la Diligencia de Embargo de la Cuenta Bancaria en Bankia, titularidad del Sr. ____, emitida con fecha 4 de octubre de 2016, y enviada por Correo Postal certificado, se hace a la calle ____, de esta ciudad. Haciendo constar que el Sr. ____ no reside en esta dirección desde hace más de 10 años y que todas las anteriores ocasionadas en este procedimiento se enviaron a la Plaza de ____, dirección correcta según consta en la Oficina del Empadronamiento Municipal de Segovia.

Cabe pensar que a pesar los defectos de respuesta de comunicación en distintas fases previas del procedimiento del expediente nº 106680, en este momento en que se comunica la Diligencia de Embargo, el Sr. _____ no tuvo oportunidad de responder y defenderse adecuadamente.

Con toda la información recogida, analizada detenidamente, de las actuaciones antes referidas al día de hoy, y teniendo en cuenta que “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo” (art. 4, Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia), se ha estimado oportuno dirigirnos a todas las partes intervinientes mediante la siguiente

Resolución

por la que comunican las siguientes consideraciones y propuestas:

1º.- Se debiera haber tenido en cuenta el defecto de comunicación de la Diligencia de Embargo de la Cuenta Bancaria en Bankia, titularidad del Sr. ____, emitida con fecha 4 de octubre de 2016, y que fue enviada por Correo Postal certificado a la calle ____, de esta ciudad. Haciendo constar que el Sr. ____ no reside en esta dirección desde hace más de 10 años y que todas las anteriores ocasionadas en este procedimiento se enviaron a la Plaza de ____, dirección correcta según consta en la Oficina del Empadronamiento Municipal de Segovia. Aunque en la fase final de este procedimiento, este defecto formal pone en evidente indefensión al Sr. ____ por incomunicación manifiesta, por lo que sugiere alguna forma de compensación y subsanación de este defecto.

2ª.- Le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Asunto: Petición de ayuda y orientación técnica sobre consumo excesivo de agua en C.P., de _____, n° _____, de esta ciudad.
Solicitud de asesoramiento y ayuda
Admisión a trámite y petición de Informe

Con fecha 30 de noviembre de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a los señores, D. _____, Presidente de la C.P. de _____, n° _____, con domicilio en Plaza _____, n° _____, de esta ciudad (C. Postal 40006), acompañado de D. _____, miembro de la Junta directiva de la C.P. y D. _____, como Administrador de la Comunidad de Propietarios “_____”, de esta ciudad, con CIF: _____, para manifestar su queja porque “en la comunidad en la que vivo llevamos más de año y medio con un consumo excesivo de agua, más de 1000 litros al cuatrimestre y solamente se tiene un par de grifos para recoger agua las personas que vienen a limpiar una vez a la semana”.

Se advierte que se revisó el contador, según petición que se autorizó por el Ayuntamiento con fecha 13 de junio de 2017, siendo verificado correctamente ante el S.T. de Industria de la Junta de Castilla y León en Segovia. Se han buscado fugas de agua, sin resultados positivos, haciendo constar que todas las tuberías están a la vista y sería fácilmente visible cualquier avería. En varias ocasiones se ha avisado a distintos profesionales de la fontanería para que inspeccionen la situación, no encontrando solución alguna a los problemas denunciados.

Con fecha 13 de junio de 2017 se solicita revisión del recibo correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017 y del consumo histórico del contador. Desde el 2011 se comprobó que el contador presentaba problemas de funcionamiento. Una vez reparado el contador, de los registros de las lecturas podría deducirse un funcionamiento errático del contador.

A la solicitud de 13 de junio de 2017 de revisión del recibo, presentado al Servicio de la Gestión Tributaria del Ayuntamiento, se responde desestimando la solicitud del interesado.

De la documentación presentada se observa que la lectura del contador general marca un diferencial con la suma de las lecturas de todos los contadores particulares de la C.P. creciente desde 2008, con un incremento excesivo en los años 2016 y 2017, que va de 46 m3 en el primer trimestre de 2015 a 1091 m3 en el primer trimestre de 2017, sin que se encuentre explicación alguna para este incremento de consumo con el incremento correspondiente de la tasa a pagar.

Se hace constar la mejor disposición de las personas asistentes a la entrevista en cuanto a la solución del problema, llamando la atención sobre el despilfarro de agua que entienden que no corresponde al uso racional de las necesidades y servicios de la C.P., más aún si se tiene en cuenta la especial situación de sequía que padecemos.

Teniendo en cuanta las competencias de esta Defensoría, “la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, según el art. 4 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de Octubre de 2003 y no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 18 del mismo Estatuto, más aún cuando se solicita una labor de mediación para cumplir la “funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos” (art. 1 del Estatuto), esta Defensoría decide admitir a trámite la queja presentada y asumir dentro las competencias propias y en espera de la mejor voluntad de las partes implicadas la tarea de mediación solicitada, comunicándoselo a los demandantes en la entrevista realizada con fecha 30 de noviembre de 2017, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios para solicitar información de los Servicios competentes de este Ayuntamiento a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Por todo ello,

SE SOLICITA:

Que el Ayuntamiento preste la mayor ayuda posible a la C.P. Plaza _____, n° _____, de esta ciudad para determinar el origen de este consumo exagerado e incomprensible, solicitando un Informe a los servicios técnicos de la Concejalía de Obras y Servicios y Gestión Tributaria para determinar el punto de la avería en la red de abastecimiento de agua potable o indagar la causa de tal consumo excesivo.

Las personas asistentes entienden que la responsabilidad sea de su competencia, manifestando su voluntad de asumir los costes que se derive, que siempre serán más beneficios que seguir pagando tasas tan elevadas. Se insiste en el derroche y pérdida del agua, manifestando también su preocupación por esta situación.

Incluso piden que los Servicios Técnicos del Ayuntamiento puedan orientar sobre empresas que puedan realizar estos trabajos, ante la negativa de otras empresas a querer intervenir.

Le pido la mayor urgencia en la respuesta de la demanda presentada que viene causada por la necesidad de arreglar la avería que provoca esta fuga de agua, especialmente inaceptable en estas circunstancias de sequía.

A la espera de sus noticias para poder atender la petición de ayuda y asesoramiento que nos demanda las personas representantes de la C.P. Plaza de _____ de esta ciudad

4.3.1.7 Servicios Sociales

Exp. 31/2016

Segovia, a 19 de diciembre de 2016

Asunto: Convivencia conflicto familiar. Proceso ya judicializado.

Estimado Sr. _____:

Con fecha 11 de octubre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia a D. _____, con DNI _____, para exponer sus quejas y malestar ocasionado por “una muy conflictiva convivencia con su hermano, D. _____, con quien comparte la vivienda de la calle _____, de esta ciudad, así como la casa familiar del pueblo (no consta), como herencia al fallecer su madre en 2008. La herencia está indivisa por la ausencia de voluntad de las partes y pendiente de resolución judicial”.

En la entrevista se aportan algunos documentos, de todo ello se deducen las siguientes informaciones:

- D. _____ realiza actividades de subalterno en dependencias educativas con contrato temporal a cargo del Ayuntamiento de Segovia.
- La situación personal de D. _____ es delicada y conflictiva por lo que se refiere a su vida laboral, teniendo algunos trabajos temporales. En el momento actual disfruta de una prestación asistencial de 426 euros. Tiene una salud afectada por distintos síndromes (Síndrome de Diógenes), lo que comporta una muy difícil convivencia personal por su alto grado de abandono personal, acumulación de residuos y basuras, ausencia de limpieza de la casa y dependencia, especialmente de la cocina y el servicio higiénico. No se aportan documentos médicos que avalen esta situación, ya que en dos ocasiones han ido a visitarle un médico psiquiatra y una enfermera del Servicio de Salud de la Junta de Castilla y León, no pudiendo verle por su negativa recibirles.
- Los gastos de la comunidad de propietarios los asume en su 50% D. _____, pero no se han asumido otras derramas por arreglo de tejado. Según consta en los correspondientes recibos, D. _____ ha satisfecho las cantidades correspondientes del IBI, así como del agua y basura hasta la fecha de 2016. Se concedió la división del recibo del IBI. No se conoce si el porcentaje de estas tasas correspondiente a D. _____ están satisfechas.
- En algunas ocasiones y por impago se les ha cortado en suministro eléctrico, careciendo de calefacción y agua caliente.
- Se expone que D. _____ ha llegado incluso a vender cuantos bienes le resultan accesibles, llegando a decir que ha donado su herencia a la Cruz Roja, extremo que no se ha podido confirmar.
- Ante el requerimiento por impagos de diferentes tributos a la Hacienda de la Comunidad de Castilla y León, D. _____ presenta su caso a la Procuraduría del Común de Castilla y León. No se aporta la documentación presentada ni, si la hubo, la resolución de la Procuraduría del Común sobre la queja presentada.
- En 2012, ante el agravamiento de la convivencia, D. _____ presenta denuncia por agresiones ante el Juzgado de Primera Instancia de Segovia. El juicio se realiza en 2016, quedando a expensas de ejecutar la separación de la herencia.
- Por todas estas razones, médicas y económicas, sociales y personales, la convivencia entre ambos hermanos es de muy difícil solución y garantía de encauzar la variada y compleja conflictividad que se describe.

Con fecha 13 de octubre de 2016 la Defensoría de la Ciudadanía solicita informe a la Concejalía de Servicios Sociales, así como a la Jefatura de la Sección de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, a efectos de que se detallen “las atenciones y tratamientos asistenciales que se haya podido prestar a D. _____, con la pretensión de poder ofrecer alguna solución a los problemas planteados, especialmente los referidos a Servicios Sociales de competencia municipal”.

Con fecha 16 de noviembre de 2016, en relación al expediente 31/2016 y a petición de esa Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, se recibe el informe elaborado por la Trabajadora Social del CEAS Zona III-UTS 15, y firmado por la Jefa de la Sección de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia. Con la literalidad necesaria se resumen aquellas consideraciones que constan en el informe y que de alguna forma orientan las actuaciones relaciones con el motivo de quejas planteado.

- “Desde estos Servicios Sociales se conoce la problemática existente entre D. _____ y su hermano _____, al haber sido puesto en conocimiento en este centro por parte de ambos en la atención del CEAS, quienes acuden por primera vez el primero de ellos el 28 de abril de 2014 y el segundo el 9 de abril de 2013.

- Manifiestan una situación discordante en el reparto de la herencia lo que hace que ambos residan en el mismo domicilio y no se permiten unos mínimos de habitabilidad en el mantenimiento de la higiene por parte de D. ____ y en la asunción de los pagos de los suministros de la vivienda. En este sentido desde estos Servicios Sociales se han concedido ayudas para cubrir deudas generadas en la vivienda y así tener acceso a suministro eléctrico y con ambos por separado se ha intentado que lleguen a mínimos en común y se han llevado a cabo diferentes actuaciones.
- Sin embargo, la discordancia entre ambos no ha mejorado y tampoco accede ninguno de los dos a vivir fuera de esta vivienda, aún a pesar de tener otra vivienda en propiedad común de dicha herencia en el pueblo del que proceden. Está pendiente de resolución judicial la disolución de la misma.
- Por todo ello se considera que esta situación podrá resolverse cuando sea dictaminado de forma judicial la disolución de la herencia y ambos acaten lo que la sentencia dictamine y convivan por separado y cada uno con sus propios medios”.

A tenor de la información recabada y con anterioridad expuesta y teniendo en cuenta las competencias de esta Defensoría de la Ciudadanía, se comunica lo siguiente:

- Esta Defensoría se considera no competente en el caso antes expuesto ya que las cuestiones planteadas “versan sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados y tribunales de justicia”, según art. 18 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.
- No obstante, y en espera de la resolución judicial y su ejecución, y ya que “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, desde esta Defensoría quedamos pendiente de dar seguimiento y recomendar a los Servicios Sociales de este ayuntamiento para que atiendan en aquellos temas de su competencia los problemas derivados de esta situación de conflicto de convivencia ciudadana, favoreciendo la concesión de ayudas económicas que alivien la situación de carencias especialmente surgidas por la pobreza energética, así como la atención sanitaria que demande el D. ____ y que desde la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad, Consumo, Igualdad y Participación pudieran y debieran ofrecerse para atender los trastornos que con anterioridad se han presentados.

Muchas gracias por la consulta dirigida a esta Oficina y por la confianza mostrada en la mediación de esta Defensoría, quedando a su entera disposición para cuantos temas y problemas nos presenten y, en el marco de nuestra competencia, podamos atenderles y ayudar a su resolución.

Exp. 39/2016.
Segovia, a 21 de abril de 2017

Asunto: Queja por la no prórroga de contrato de alquiler de la vivienda municipal de la calle ____.

A la atención del Sr. ____:

Presentación de la queja.

Con fecha 17 de noviembre de 2016 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a D. ____, con domicilio en Avd. ____, de esta ciudad, manifestando ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponer su queja sobre “la anómala situación, a su entender, de la no prórroga del alquiler de la vivienda municipal, sita en la calle ____, de esta ciudad, en la que viene residiendo desde que firmó el primer contrato de alquiler con el Ayuntamiento de Segovia el 1 de agosto de 1962”.

El día 17 de noviembre de 2016 recibimos nuevamente al Sr. ____ en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia, volviendo a insistir en su queja, aportando nuevos documentos para defender su reclamación, que en lo sustancial se concreta en dos demandas:

1.ª Manifestar su reiterada voluntad de adquirir la vivienda en la que viene residiendo desde 1962 y que por causas desconocidas y nunca explicadas por el Ayuntamiento ha sido excluido de anteriores procesos de venta de semejantes viviendas de la ____, también propiedad del Ayuntamiento, ocurridos en sendos concursos públicos del año 1976 y 2009.

Según su manifestación expuesta en escrito dirigido a la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, con fecha de entrada de 04 de marzo de 2009 en Registro General del Ayuntamiento de Segovia, con fecha 1 de marzo de 1976 a instancia de la Oficialía Mayor de Ayuntamiento presentó la documentación requerida para cumplir los requisitos de la opción de compra de la vivienda que venía habitando y que el Ayuntamiento quería enajenar.

A esta pretensión el Ayuntamiento nunca le contestó.

El 4 de marzo de 2009 vuelve a exponer su voluntad de compra ante la información de que el Ayuntamiento tenía la intención de vender las casas aún propiedad del Ayuntamiento en la calle Fuente de la Dehesa.

2ª. Solicitar la renovación del contrato de alquiler, aportando para ello los últimos justificantes de los pagos de la cuota de la Comunidad, hasta junio de 2016, así como la renta de alquiler de junio de 2016 a mayo de 2017.

También se presenta un volante de inscripción padronal en el que consta que, desde el 1 de mayo de 1996 hasta el 07 de noviembre de 2016, fecha de la última actualización, el Sr. ____ está empadronado en el la Calle ____ de esta ciudad.

Admitida a trámite la queja presentada, por iniciativa de la Defensoría de la Ciudadanía, se pide Informes a las Concejalías de Patrimonio y Contratación y de Servicios Sociales para que sitúen el conflicto presentado en los precisos términos actuales.

Proceso informativo.

Con toda la información recogida y analizada cuidadosamente, y teniendo en cuenta que “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo” (art. 4, Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia), se ha estimado oportuno dirigirnos a todas las partes intervinientes mediante la siguiente

Resolución

Por la que comunican las siguientes consideraciones y propuestas:

1º.- Dada la complejidad del asunto motivo de la queja presentada a esta Defensoría de la Ciudadanía y el extenso y no siempre bien documentado histórico de las relaciones y vinculaciones contractuales entre el Ayuntamiento de Segovia y D. ____ en torno al contrato de arrendamiento de la vivienda municipal sita en la calle ____ , de Segovia, por los errores evidentes en fechas de los contratos, las lagunas detectadas en los distintos procedimientos abiertos en las diferentes fases de enajenación de las viviendas municipales habidas desde 1976, entendemos que no queda suficientemente probado el procedimiento seguido en la enajenación de las viviendas y menos aún las razones que en distintas fases se utilizaron para excluir al Sr. ____ de estos procedimientos de adquisición de la vivienda, habiendo expresado su voluntad manifiesta de participar en ese proceso de adquisición y para ello haber presentado la documentación requerida por el Ayuntamiento en cada caso, máxime cuando así consta en distintos documentos según el Informe del Técnico Contratación y Patrimonio del 7 de junio de 2016, incluso en el Informe de la Arquitecta Municipal de 22 de noviembre de 2005.

Entendemos que hay problemas de transparencia en todo este proceso, a tenor de la documentación que esta Defensoría ha podido consultar, amén de la prescripción que haya podido acumular este proceso.

Sería de sumo interés aclarar este procedimiento en todas su fases y decisiones tomadas en sus respectivos momentos a efectos de garantizar la mayor transparencia posible en la gestión municipal en un tema tan sensible y de necesidad social como la gestión de las viviendas sociales.

2º.- Sin embargo, entendemos que queda suficientemente probado en los distintos informes acumulados en el proceso del asunto que comentamos, del departamento de Registro y Empadronamiento, de la Policía Local y de la Oficina de la Sección de Tributos municipales, que la vivienda referida lleva años sin habitar de una forma constante, habitual, normal, lógica, como vivienda de uso principal para una persona o familia que tenga en ella su primera residencia.

4ª.- Debemos tener en cuenta el acuerdo segundo de la Junta de Gobierno Local, de 16 de marzo de 2017, en el que se dice “Solicitar a través del Letrado de este Ayuntamiento, al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Segovia a los efectos de lo previsto en el art. 91.2 de la Ley 6/1985 de 1 de julio del Poder Judicial la autorización judicial para la entrada en el inmueble, quedando hasta tanto en situación de pendencia, la entrada al inmueble. Una vez se obtenga la autorización judicial pertinente, se comunicará la fecha de ejecución forzosa a la persona interesada, así como a los servicios municipales encargados del mismo y a la Jefatura de Policía Local, para su conocimiento y efectos oportunos”.

Por ello y a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, en el que se dice que “las quejas serán rechazadas cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias”, entre ellas en la letra f si menciona la siguiente: Cuando “versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los Juzgados o Tribunales de justicia. Si la intervención de los Juzgados o Tribunales se produjera una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor de la Ciudadanía, este suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar”.

Ya que nos encontramos en esta situación, debemos declarar nuestra incompetencia en este caso.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, a la Sra. Concejala de Contratación y Patrimonio, a la Jefa de la Sección de Patrimonio y Contratación, al Sr. Concejale de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo, a la Jefa de Sección de Servicios Sociales, Igualdad Sanidad y Consumo (Art. 20, del Estatuto citado), a la Jefatura de la Policía Local , así como a la persona que presenta su queja y expone sus demandas,

enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Exp. N° 40/2016

Segovia, a 28 de marzo de 2017

Asunto: Problemas de convivencia con implicaciones étnicas y riesgos de exclusión. Proceso judicializado.

A la atención del Sr. _____:

Solicitud

El día 25 de noviembre de 2016 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de D. _____, con domicilio en la Calle _____, 40002 Segovia, con teléfono _____, para presentar quejas por ruidos y molestias de variada índole con algunos vecinos, especialmente del piso 3º B, siendo circunstancial que sean de etnia gitana, y que al parecer mantienen problemas de convivencia con los demás vecinos no solo con las personas mayores de la familia sino especialmente con algunos de sus hijos menores de edad por conductas incívicas. En la entrevista se hace mención por parte del Sr. _____ a relaciones de conflicto de convivencia con otros inquilinos que vivieron en este mismo piso en años anteriores, que según su información, es un piso social del Ayuntamiento de Segovia".

Admisión a trámite

Proceso informativo

Con fecha 15 de diciembre de 2016 se solicitan sendos informes a la Concejalía de Servicios Sociales, a la Sra. Jefa de Sección de Servicios Sociales y al Jefe Intendente de la Policía Local de Segovia, en el ámbito de sus correspondientes competencias, a efectos de esclarecer las circunstancias denunciadas y que afectan a la convivencia de los vecinos de los pisos 3º B y 5º B del número _____ de la calle _____, de esta ciudad.

Con fecha 19 de enero de 2017, a instancia de la Defensoría de la Ciudadanía, se realiza reunión con el Sr. Concejal de Servicios Sociales, la Jefa de la Sección de Servicios Sociales, el Trabajador Social responsable del Programa Municipal de Vivienda Social y el Coordinador de la Asociación Secretariado Gitano de Segovia, a efectos de analizar las quejas presentadas en esta Defensoría acerca de los problemas de convivencia en diferentes pisos gestionados por el Ayuntamiento de Segovia en distintos programas de Vivienda Social y de Realoho.

En esta fase de información del expediente _____ el Sr. _____ nos comunica que ha recibido citación judicial del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 5 de Segovia para que se presente en la sede de este Juzgado a la celebración del Juicio por delito leve, seguido de amenazas, interpuesto por la vecina con la que mantiene los problemas de convivencia que han sido presentados en esta Defensoría.

Declaración de Incompetencia

Teniendo en cuenta estas circunstancias y a tenor del art. 6 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre las competencias de la Defensoría, en el que dice "No serán, así mismo, susceptibles de investigación las cuestiones de personal o las que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional", esta Defensoría de la Ciudadanía procede a declararse incompetente en el procedimiento abierto del expediente 40/2016, que venimos desarrollando.

Cierre de actuaciones y propuestas que se sugieren

No obstante, una vez recibidos los informes solicitados a la Concejalía de Servicios Sociales con fecha 23 de enero de 2016, y sin que suponga actuación alguna por parte de esta Defensoría, se procede a trasladar la información recibida a efectos de aportar una mejor información al Sr. _____ sobre el conflicto de convivencia que venimos analizando y al objeto de favorecer una mejor mediación en la resolución del conflicto denunciado, se comunicamos aquellos datos que pudieran resultar relevantes:

1º. Se informa que la vivienda de la Calle _____, 40002 Segovia, es una vivienda privada, no es de titularidad municipal y está contratada por una unidad de convivencia con su propietario.

El Ayuntamiento de Segovia, a través de Servicios Sociales, en el programa de Realoho concede una ayuda para el pago de alquiler a la familia arrendataria, según las normas y procedimientos del citado programa. El contrato de alquiler con la familia, actualmente residente es de fecha 01-07-2016.

Se aportan datos sobre la procedencia de esta familia y sus identidades nacionales, argelina por parte del padre y española por parte de la madre y sus hijos.

Así mismo se dan referencias sobre los anteriores inquilinos de esta vivienda.

2º- Se informa sobre los objetivos, criterios de actuación, así como los ámbitos de actuación, de intervención educativa y de apoyo a las familias acogidas al programa de Realoho, insistiendo que es programa a largo plazo y en el que se procura implicar a los demás vecinos en la resolución de los problemas de comportamientos molestos o incívicos.

Se trabaja en el plano personal y grupal, al objeto de lograr una mayor integración en la zona y en el barrio, de forma que vayan adquiriendo hábitos de convivencia si no los tuvieron.

3º. Se reduce los términos “graves conflictos con familia gitana”, por “incomodidad” con el vecindario, para así anular la descripción valorativa negativa que pudieran tener las primeras afirmaciones.

4º. Se informa que la sentencia del proceso por delito leve por amenazas planteado entre las partes de este conflicto de convivencia, según los testimonios aportados al proceso, se ha admitido como prueba de cargo pero se absuelve al denunciado Sr. _____ por falta de prueba que deshaga el derecho a la presunción de inocencia.

5º. Se termina valorando la situación como una concatenación de circunstancias que en un periodo concreto no tienen relación suficientemente fundada y que hay una falta de información suficiente sobre el caso, dando apariencia de una gran incomodidad vecinal.

No obstante y teniendo en cuenta la situación de conflictividad en la convivencia ciudadana que se ha expuesto y que incluso ha terminado en el Juzgado, aunque pudiera ser tipificada de formas diferentes, y considerando la buena disposición de las personas de los Servicios Sociales responsables de los programas de Vivienda Social y de Realojo, se propone que se inicien otra serie de actuaciones tendentes a que el conflicto surgido en la calle _____, pueda resolverse satisfactoriamente entre las partes implicadas.

Dado que estos problemas en la convivencia ciudadana tienen frecuente presencia y demandan actuaciones reiteradas de la Defensoría de la Ciudadanía, se va a poner una especial atención en el cumplimiento de los acuerdos adoptados para incrementar las actuaciones pertinentes al objeto de dar plena satisfacción de los objetivos educativos, de integración social y proceso de adquisición de hábitos de convivencia por parte de todas las personas implicadas, dando así satisfacción y sentido a los programas de Vivienda Social y Realojo.

Del contenido de esta actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, al Sr. Concejal de Servicios Sociales, a la Sra. Jefe de la Sección de Servicios Sociales (Art. 20, del Estatuto citado), a la Jefatura de la Policía Local, así como a la persona que presenta su queja y expone sus demandas, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Exp. N° 10/2017

Segovia, a 18 de mayo de 2017

Asunto: Quejas por ocupación abusiva y constante del espacio público en la Avd _____, de esta ciudad.

A la atención de la Sra. _____:

Solicitud

El día 20 de marzo de 2017 recibimos en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia solicitud de atención de Dª _____, con domicilio en la Calle _____, nº _____, 40001 Segovia, con teléfono _____, para presentar quejas y manifestar su profundo malestar por ocupación abusiva y constante del espacio público próximos a su domicilio, especialmente en las calles que marcan el itinerario que va de la Plaza de la Rubia a la Plaza Mayor, agravando la situación por el consumo de alcohol en la calle, ruidos a todas horas, suciedades y falta de higiene, ocasionando problemas de movilidad a la ciudadanía y graves problemas de movilidad y accesibilidad a las personas que tienen movilidad reducida por razones físicas, sensoriales o cognitivas, lo que provoca un persistente conflicto de convivencia que afectan a los derechos más elementales de la vida ciudadana cotidiana.

A tenor de las declaraciones presentadas por la Sra. _____, que coincide con otras quejas y denuncias presentadas por otras personas en sentido y con problemas parecidos, se entiende que la situación que se describe es de extrema gravedad por la conflictividad y violencia que se ha producido, con agravación de que estos problemas tienen un largo historial, por lo que tememos que esta situación de alteración de la convivencia degeneren en algún problema mayor gravedad aún.

El día 23 de marzo de 2017 se recibe personalmente a la Sra. _____ para reiterar sus quejas en el sentido antes descrito.

Admisión a trámite

Proceso informativo y fundamento legal de actuaciones

Como documentación informativa mencionamos las quejas recientemente presentadas por la Sra. _____, a saber:

Con la misma fecha 3 de noviembre de 2016, se registra otro escrito con el siguiente texto:

“Siendo las 13:00 horas del día 1 de noviembre, una cliente del Bar _____ (Calle _____), con un vaso de vino en la mano, se me encaró al intentar pasar por la acera con mi hijo, que está en silla de ruedas. Lo mismo me sucedió a las 14:30 hs., de vuelta a mi domicilio, en la acera que estaba ocupada por los clientes del Bar _____ (Plaza _____). La situación se hace muy desagradable.

Solicita poder transitar de forma pacífica y ordenada por las aceras, que son para el paso de los transeúntes y que vienen siendo

ocupadas desde hace mucho tiempo por los clientes de los bares”.

Con fecha 3 de noviembre de 2016 de Registro General se presenta el siguiente escrito dirigido a la Sra. Alcaldesa de la ciudad: “Soy madre de un chico que se desplaza en silla de ruedas y que, de un tiempo a esta parte, me resulta imposible de hacerlo por la Plaza _____ y la Calle _____, debido a la ocupación de las aceras por parte de la terraza del Bar Vogue y de los clientes del Bar _____ y del Bar _____ que ocupan dicha acera con las bebidas en la mano, incluso sacando mesas a la acera.

Se solicita que sea revisada la posibilidad de poder transitar por dichas aceras como derecho de cualquier ciudadano”.

Con fecha 15 de noviembre de 2016 la Sra. _____ registró un nuevo escrito, dirigido en este caso a la Policía Local, el que dice textualmente:

“Que siendo las 22:00 horas del día 12 de noviembre de 2016 me resultó prácticamente imposible transitar por la acera de la calle _____ y la Plaza _____ debido al público del restaurante _____ y del Mesón _____, que taponaban dichas aceras, así como las mesas de la terraza del Bar _____. Todo ello teniendo en cuenta que empujo una silla de ruedas.

Solicita poder transitar por las aceras con absoluta comodidad porque es un espacio para los peatones y no las terrazas de los bares”.

Con fecha 20 de marzo de 2017, de nuevo la Sra. _____ registró otro escrito, dirigido en este caso a Urbanismo Municipal, el que dice textualmente:

“Con la llegada del buen tiempo, vuelve a ser un hándicap pasar por la Plaza de la Rubia y la Calle _____ con una silla de ruedas (también sin ella). El viernes (se refiere al día 17 de marzo), la gente de los bares de una acera se confundían con los de la acera contraria. Añadir que la terraza del Bar _____ ocupa la acera.

Solicita poder transitar por las aceras sin mayor complicación. Espero poder salir de paseo sin enfadarme”.

Finalmente, con fecha 9 de mayo de 2017, una vez más, la Sra. _____ presenta otro escrito dirigido al Servicio de Tráfico, Transporte y Sanciones, en el que insiste que:

“El pasado 6 de mayo a las 14:00 horas aproximadamente, cuando intentaba volver a mi casa, empujando la silla de ruedas de mi hijo, me vi obligada a tener que levantar a la gente de la terraza del Bar _____ (Plaza _____), pues tanto mesas como sillas ocupaban la acera. Tras sortear al público que utiliza la acera como continuación de los distintos bares de la calle _____, puesto que saca las consumiciones a dicha acera.

Solicita, que, se ha avisado de dicha situación, para poder transitar por las aceras como derecho de cualquier ciudadano”.

Fundamentos normativos de actuación

Inevitablemente debemos partir de la misma Constitución Española de 1978, el Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de Naciones Unidas, en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, así como el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con Discapacidad y de su inclusión social. Así como otras normas de ámbito autonómico sobre los mismos derechos de las personas con discapacidad.

Así mismo, conviene recordar, dentro del ámbito normativo del Ayuntamiento de Segovia, que al objeto de garantizar el máximo bien de la convivencia ciudadana y preservar el espacio público como un lugar de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan libre y responsablemente ejercer en plena libertad un máximo posible de sus acciones con un elemental principio de correspondencia y equilibrio de libertades, de respeto y tolerancia, a efectos de que se logre “una ciudad limpia, alegre, sana, cómoda, agradable y amable” (Ordenanza de Convivencia ciudadana de Segovia, de 2011), conviene tener en cuenta y respetar estrictamente la legalidad que nos hemos concedido a efectos de lograr una convivencia ciudadana a tenor de las competencias concedidas a los ayuntamientos según la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local en los artículos 139 a 141 y otros específicos sobre ruidos como son los arts. 49 y 70.2 de la Ley 7/1985. Así mismo debe tenerse en cuenta la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León.

Debe de tenerse en cuenta la Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia (Negociado de Tráfico) de 2011, publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia del 20 de abril de 2011, teniendo especial valor el texto de la Exposición de motivos

Así mismo, y en el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, se deben tener en cuenta las siguientes fuentes normativas, la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia (Urbanismo, Obras y Servicios), de 3 de febrero de 2014, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia, de 31 de marzo de 2014. Especial referencia en los arts. 55, comportamientos de ciudadanos en el medio ambiente exterior, y art. 56, sobre convivencia ciudadana en el interior de edificios de viviendas. Así como la regulación de las correspondientes infracciones y sanciones expuestas en los arts. 66 a 70.

Para el caso que nos ocupa, de igual forma conviene tener muy en cuenta la Ordenanza Municipal sobre Prevención. Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas, de 2012, de BOP de Segovia de 15 de agosto de 2012. Especial atención merece el art. 12 de esta Ordenanza en la que se regula la “Convivencia, ocio y consumo de bebidas alcohólicas”, como la “venta y consumo de bebidas alcohólicas fuera de los establecimientos” y el “Consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública”, regulando de forma muy restrictiva y prohibitoria semejantes prácticas denunciadas insistentemente por la persona que presenta estas quejas.

Más aún, cabe tener muy en cuenta la “Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas”, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Segovia de 30 de septiembre de 2009, de B.O.P. de 23 de diciembre de 2009, corregido por acuerdos del Pleno con fecha 31 de enero de 2012 (B.O.P. de 24 de febrero de 2012), y 31 de julio de 2013 (B.O.P. de 23 de diciembre de 2013), siendo de especial interés el Título III: Normas para la ocupación del espacio de las terrazas.

Y aunque de momento el Ayuntamiento de Segovia no lo ha firmado y ratificado, no hay que olvidar que el derecho a una vida ciudadana plena se encuentra especialmente recogida en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, en Saint-Denis, a 18 de mayo de 2000, “inspirada en los valores de la dignidad, la igualdad y la solidaridad del ser humano, de la democracia local y del derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de todas y todos”, exige a “las autoridades municipales, por todos los medios, hacer de la ciudad un espacio colectivo, que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho a encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica”. Para el caso que nos ocupa, mención especial merecen los arts. II, sobre el principio de igualdad de derechos y de no discriminación, y el art. IV, sobre la Protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables, pues “las personas discapacitadas son objeto de una asistencia municipal específica”.

Por todo ello, se pone de manifiesto la especial gravedad de la situación, el inexplicable estado de situaciones conflictivas a las que se ha llegado después de tan largo historial de quejas y denuncias de la Sra. ____, pero de forma muy especial en todo lo que afecta a los derechos inalienables de su hijo.

A partir de las quejas y denuncias presentadas por la Sra. ____, a las que lamentablemente nunca se ha respondido y menos actuado, por la evidencia en la permanencia de los problemas denunciados, teniendo en cuenta la diversidad de instancias a las que se ha dirigido en el ámbito de la Administración Local, recordando que al objeto de garantizar el máximo bien de la convivencia ciudadana, el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación, la defensa y protección de las personas y colectivos en riesgo de exclusión, así como preservar tanto los espacios públicos como lugares de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan libre y responsablemente ejercer en plena libertad e igualdad un máximo posible de sus acciones con un elemental principio de correspondencia y equilibrio de libertades, de respeto y tolerancia, (Ordenanza de Convivencia ciudadana de Segovia, de 2011).

En el ámbito de competencias del Ayuntamiento de Segovia, y teniendo en cuenta las fuentes normativas antes mencionadas se toma la iniciativa de proponer actuaciones a la Alcaldía, a las Concejalías afectadas y a la Policía Local sobre el caso denunciado, procurando cumplir la normativa vigente y especialmente encontrar el mejor procedimiento posible para solucionar el problema denunciado.

Resolución

Analizando toda las quejas presentadas, habiendo realizado varias visitas por parte de esta Defensoría sobre los hechos presentados y las circunstancias descritas, dada la presumible dificultad de acuerdo entre las partes implicadas en este conflicto y dado el escaso éxito en la intervención de las instancias municipales que a buen seguro que en algunos momentos han podido realizarse, y de acuerdo con el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, sobre competencias de esta Defensoría, en el que se dice que:

“El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, así como el art. 11, en el que habilita al Defensor a “poder iniciar sus actuaciones de oficio”.

Se proponen las siguientes sugerencias y recomendaciones oportunas a efectos de lograr una adecuada y progresiva orientación y resolución de este enquistado problema de las ciudades y entornos urbanos de nuestra sociedad:

1ª.- Enviar estas quejas a las instancias oportunas e implicadas en el conflicto denunciado, a saber: Sra. Alcaldesa de la ciudad, Señor Concejal de Urbanismo, Sra. Concejala de Obras y Servicios, Sr. Concejal de Servicios Sociales, Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y Sr. Intendente Jefe de la Policía Local de Segovia, para su conocimiento, pidiendo su actuación, respuesta inmediata y colaboración con el cumplimiento de la legalidad.

2ª. Ya que tenemos delante un grave problema que afecta a derechos y libertades fundamentales con un especial cuidado y protección a las personas que sufren situaciones de desigualdad y discriminación y que tienen riesgo de exclusión por manifiesta imposibilidad de accesibilidad en los espacios públicos, se insta a todas las instancias afectadas a que extremen el cumplimiento de las leyes y especialmente las ordenanzas municipales que directamente se han elaborado en este municipio y por las que hemos decidido regirnos.

Que así mismo, se extreme la función de vigilancia y cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones derivadas tanto de las conductas y actuaciones de los establecimientos afectados como de las personas que individualmente actúan en estos espacios públicos.

3ª. Que se cumpla la responsabilidad de denuncia de aquellos incumplimientos que se observen y que se actúe con total coherencia

en los Regímenes de Inspección y Sanción que meticulosamente recogen las Ordenanzas antes referidas, especialmente la Ordenanza Municipal sobre Prevención. Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas, de 2012, de BOP de Segovia de 15 de agosto de 2012, en su Título IV, arts. 21 a 31.

De igual forma en la “Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros espacios abiertos al público con terrazas”, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Segovia de 30 de septiembre de 2009, de B.O.P. de 23 de diciembre de 2009, corregido por acuerdos del Pleno con fecha 31 de enero de 2012 (B.O.P. de 24 de febrero de 2012), y 31 de julio de 2013 (B.O.P. de 23 de diciembre de 2013), en el Título V, arts. 12 a 21.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, a la Sra. Concejala de Obras y Servicios, al Sr. Concejal de Servicios Sociales, al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local, (Art. 20, del Estatuto citado), así como a la persona demandante, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada al Defensor de la Ciudadanía en la demanda de origen.



Segovia, ciudad de acogida de Refugiados, 4 marzo 2017.

Expte. N° 17 /2017

Segovia, 29 de agosto de 2017

Asunto: Atención humanitaria a señora mayor en Avda. _____

Información de seguimiento

Estimada Sra. _____:

ANTECEDENTES:

Con fecha 13 de junio de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a Dña. _____, con domicilio en la calle _____, de Segovia, en representación de Dª _____, que expone una compleja situación referida a un piso propiedad de su familia en la Avda. _____. Por causas técnicas no aclaradas, ante la imposibilidad de acceder al piso 3º E, del mismo portal y propiedad de Dª _____, como supuestamente causante, la propietaria del 2º E, Dª _____, viene sufriendo desde 2015 graves desperfectos a causa de importantes filtraciones de agua del piso 3º E, provocando humedades primero e inundaciones y desprendimiento del techo en varias dependencias del piso 2º E. Ante la gravedad de la situación por los desperfectos ocasionados, que han causado humedades generalizadas en varias habitaciones, incluso hundimiento del techo de uno de los servicios, lo que supone un deterioro muy grave de la vivienda, en varias ocasiones se ha llamado a la Policía Local para que lograse avisar a la dueña de la vivienda causante de estos problemas. Se ha interpuesto, vía Ministerio Fiscal, denuncia ante el Juzgado de Primera Instancia de Segovia. Estas circunstancias procesales, a pesar de la gravedad de la situación denunciada, lleva a que esta Defensoría tenga que inhibirse a tenor del art. 18, del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, ya que las quejas presentadas “están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia”.

No obstante, entendemos por la amplia información que nos hace llegar la Sra. _____ en la entrevista con esta Defensoría, que la situación de la Sra. _____, de aproximadamente 85 años, debe ser muy precaria en sus condiciones de salud lo que le genera una pérdida de calidad de vida importante e insostenible. Esta penosa situación de cuasi abandono con pérdida de autonomía y competencia en la responsabilidad de sus actos más elementales de la vida, nos lleva a pensar que estamos ante una manifiesta situación de falta de atención, cuidado y garantía de supervivencia básica en condiciones de dignidad ciudadana. Estas circunstancias de aislamiento, falta de atención, pérdida de competencia y responsabilidad en la autonomía personal para el ejercicio de las funciones básicas para vida y la asunción de responsabilidades en la convivencia ciudadana con relación a los demás vecinos y vecinas de la comunidad, poniendo en constante peligro e inseguridad la vida cotidiana de unas y otros, son las causas últimas de los problemas de inseguridad y desperfectos varios descritos con anterioridad.

Con fecha 15 de junio de 2017 se envían sendos escritos a la Concejalía de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Segovia y al Sr. Intendente Jefe de la Policía Municipal de Segovia, atendiendo de forma preferente a las especiales circunstancias de aislamiento, falta de autonomía, necesidad de atención en las condiciones básicas de autonomía y calidad de vida ciudadana, por razones humanitarias, por los que se

SOLICITAN,

informes de las posibles actuaciones de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento que hayan podido realizarse sobre el caso arriba descrito, con la intención de que se adopten las medidas necesarias, por vía de urgencia, ante las instancias sociales y sanitarias competentes para que se actúe de la mejor manera posible con los criterios de humanidad imprescindibles y salvando los correspondientes trámites legales que procedan.

Con fecha 3 de agosto de 2017 recibimos Informe de la Concejalía de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo, en el que se indica que en 2015 se abrió expediente sobre el caso que ahora presentamos referido a la Sra. D^a. _____. “En diciembre de 2015 se realizó visita domiciliaria donde se apreció la situación de riesgo social en la que se encontraba, y ante la complejidad del caso, la imposibilidad de trabajar con ella y la situación de aislamiento personal en la que se encontraba, se remitió informe poniendo en conocimiento del Ministerio del Fiscal la situación de la Sra. _____, desconociendo en esta fecha qué actuaciones se han realizado desde este organismo”.

A tenor de la reciente queja de la Sra. _____ y a instancia de esta Defensoría, ya que en la actualidad no existe intervención social alguna sobre el caso denunciado, se pone en conocimiento de los trabajadores sociales la nueva situación, para que activen la intervención necesaria con la Sra. D^a _____.

En conversación telefónica con la Sra. Coordinadora de los Servicios Sociales del día 8 de agosto de 2017, se nos informa que con fecha 7 de agosto de 2017 se ha realizado visita domiciliaria a la Sra. _____, constatando su resistencia y oposición a ser atendida y ayudada, no consiguiendo verla ni que abriera la puerta de su domicilio, lo que hace que la intervención social con ella sea no solo complicada sino imposible.

Así mismo, con fecha 8 de agosto de 2017, recibimos Informe del Jefe accidental de la Policía Local, en el que se describen las intervenciones que la Policía Local, a requerimiento de la Sra. _____, ha realizado en el caso comentado, una el día 16 de octubre de 2016 y otra el 26 de mayo de 2017. De ambas intervenciones se dieron parte a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia, así como a la Sra. _____. En ambas intervenciones se constata, con reportaje fotográfico, el grave deterioro de la vivienda del piso 2º E, así como la imposibilidad de entrar en contacto y dialogar con la Sr. _____, sin que le abriera la puerta, negando los hechos e incluso profiriendo voces y comentarios de rechazo y desconfianza hacia los policías.

Ante tales informes, las intervenciones ya realizadas desde 2015 y recientemente, la gravedad de los desperfectos ocasionados, las pérdidas producidas, la imposibilidad de llegar a acuerdo alguno para su solución de los mismos, incluso por las compañías aseguradoras, el malestar e inseguridad detectadas en la comunidad de vecinos ante los riesgos derivados por el mal uso del gas ciudad, entre otras infraestructuras del inmueble, pero sobre todo ante la gravedad por las especiales circunstancias de aislamiento, falta de autonomía, necesidad de atención en las condiciones básicas de autonomía y calidad de vida ciudadana, por razones humanitarias, desde esta Defensoría de la Ciudadanía se realiza a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia, la siguiente

PROPUESTA:

Trasladar nuevamente al Ministerio Fiscal de Segovia un informe actualizado de la situación penosa en la que vive la Sra. D^a. _____, con la solicitud de que se adopten las medidas necesarias, por vía de urgencia, para que cubiertas las medidas legales sobre la incapacidad de la Sra. D^a _____ para gobernar por sí misma su persona y sus bienes se determine, si procede, el régimen de tutela, salvando las responsabilidades que a terceros corresponde y facilitando especialmente la atención que requiere ante las instancias sociales y sanitarias competentes para que se actúe de la mejor manera posible con los criterios de humanidad imprescindibles y salvando los correspondientes trámites legales que procedan.

Se realiza esta propuesta, a efectos de atender de la mejor forma posible la demanda de atención y mediación presentada por la Sra. D^a _____ ante esta Defensoría de la Ciudadanía.

Se envía esta propuesta a la Alcaldía, a la Concejalía de Servicios Sociales, a la Coordinadora de Servicios Sociales, al Intendente Jefe de la Policía Local, y a la persona demandante, Sra. Escobar Carrera, para su conocimiento y efectos.

INFORMACIÓN DE LAS ACTUACIONES LLEVADAS REALIZADAS:

Con fecha 25 de agosto de 2017 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia Informe de la Jefa de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Segovia, en el que se nos informa de las últimas y muy eficaces actuaciones llevada a cabo sobre la propuesta que con anterioridad proponíamos desde esta Defensoría a efectos de atender con criterios sanitarios y de humanidad a la Sra. D^a _____ en su penosa situación. Paso a informarle de las actuaciones que se han realizado:

“Visto el escrito del defensor de la Ciudadanía relativo al expediente 17/2017, de fecha 8 de agosto de 2017, en relación con la situación en la que se encuentra D^a _____, y solicitando, nuevamente, informe a esta Sección en cuanto a las actuaciones que se haya podido realizar, se informa:

Que el pasado día 10 de agosto se notificó al Juzgado de Guardia, Juzgado de Instrucción nº 1 de Segovia, y a la Fiscalía, el informe social emitido por la Trabajadora Social del Ceas Zona I, al objeto de comunicar la situación de grave riesgo de D^a _____, derivándose, al mismo tiempo, el expediente al Equipo de Promoción de la Autonomía Personal (EOAP) de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

El día 11 de agosto de 2017, Policía Local, solicitó al Juzgado la autorización de entrada en el domicilio, y ese mismo día mediante Auto del Juzgado se autoriza a la entrada al domicilio, procediéndose a la visita, en la que estuvieron presentes Policía Local, Equipo del EOAP y Trabajadora Social de la Zona I.

La Sra. _____ se negó a abrir la puerta de su domicilio, por lo que hubo que solicitar la presencia de un cerrajero, procediéndose a abrir la puerta y dar aviso a los Servicios Sanitarios del 112, quienes trasladaron a la interesada al Hospital General, sin ningún tipo de colaboración por su parte.

El domicilio de la Sra. _____ quedó cerrado y las llaves del mismo bajo la custodia de la Policía Local.

Mediante coordinación con la Trabajadora Social de Salud confirma que se ha efectuado el ingreso en la Unidad de Psiquiatría del Hospital General de Segovia y que posteriormente y desde la Unidad de Psiquiatría del Hospital y en coordinación con la Mutua aseguradora ASISA de D^a _____, es trasladada al Centro Dr. _____ de Madrid, lugar en el que permanece a fecha de hoy. Desde los Servicios Sociales de este Ayuntamiento se mantiene contacto con el Centro de Madrid a través del Equipo de Promoción de la Autonomía Personal.

Lo que le traslado a usted para su conocimiento y a los efectos oportunos”.

Es cuanto queríamos informarle sobre la compleja y conflictiva situación que en su día puso en conocimiento de esta Defensoría, manifestando no solo la queja por los problemas materiales que le afectaban sino especialmente por la preocupante situación de abandono y falta de atención sanitaria y humanitaria que sufría la Sra. _____, actitud que le reconocimos desde el primer momento. No obstante, le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante y especialmente a efectos de subsanar los importantes deterioros ocasionados en su domicilio, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comuniqué ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Así mismo, y teniendo en cuenta el contenido de este escrito, procedemos a reconocer y agradecer a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, la Trabajadora Social del Ceas Zona I, al Equipo de Promoción de la Autonomía Personal (EOAP) de Servicios Sociales, así como a la Policía Local, por su gestión urgente y eficaz realizada en respuesta a la propuesta que les hacíamos desde la Defensoría de la Ciudadanía, a efectos de atender de forma humanitaria a D^a. _____ y así dar los primeros pasos para poder solucionar los demás problemas que afectaban a la Sra. _____ y a la comunidad de vecinos.

Todo ello con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Expte. 19/2017De: Defensordelciudadano Ayto. Segovia Enviado: jueves, 14 de septiembre de 2017 14:45 Para: _____ Asunto: Re: La difícil convivencia con nuestros vecinos gitanos

Estimada Sra. _____:

Recibo por mail su escrito en el que muestra su preocupación por la continuación del problema que en su día motivó la queja que presentó a esta Defensoría en la que exponía “el largo rosario” de problemas derivados por la falta de convivencia, ruidos y molestias varias, ausencia de higiene, conflictos con los vecinos del portal ----- de la _____, en la que usted reside.

Manifiesta su malestar por la ausencia de respuesta satisfactoria y eficaz a los problemas denunciados por varias vías ante el Ayuntamiento y los servicios sociales que se ocupan de estos programas sociales.

Consciente del conflicto que usted nos planteaba y confirmando la coincidencia de circunstancias con otras quejas y denuncias por los mismos motivos, le comuniqué desde la misma entrevista la aceptación a trámite de su queja y la voluntad de intervenir, hasta donde mis competencias lleguen, en el caso que nos hacía llegar.

Con independencia de que en su día se elabore y envíe una Resolución final del proceso seguido, por este mismo canal paso a informarle brevemente de las gestiones que venimos realizando desde el primer momento de nuestra entrevista.

1ª.- Con fecha 24 de julio, formalizando otras conversaciones telefónicas previas interesándome por el problema que nos planteaba, se envían sendos escritos al Concejal de Servicios Sociales y a la Jefa de Sección de Servicios Sociales, en los que se exponía con detalle la queja presentada por usted y solicitando

“Informe de la situación, actividades y programas llevados a cabo con esta familia en concreto desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento a efectos de dotar de los mayores logros en el proyecto no solo de realojo sino de inclusión plena, haciendo partícipes y colaboradores a todos los vecinos y vecinas de la comunidad y del barrio. Se recuerda los compromisos asumidos en casos similares y en reuniones anteriores para que la convivencia no sea solamente un entorno de conflictividad sino de desarrollo solidario, de respeto colectivo en las diferencias y peculiaridades de cada colectivo social y cultural”.

2ª.- Con fecha 19 de julio de 2017, tengo una larga entrevista con el Coordinador de la Fundación Secretariado Gitano de Segovia para exponerle el caso que nos preocupa, pedirle información sobre las actuaciones llevadas a cabo sobre el mismo y hacerle partícipe de las necesarias y urgentes soluciones que se necesitan. En el Secretariado Gitano eran conocedores al detalle de la situación, habían realizado varias intervenciones con esta familia, llegando a la conclusión de la difícil solución de los problemas. Quedamos en que vuelva a entrevistarse con esta familia y exponerle la situación extrema a que se ha llegado por la falta de convivencia en varios extremos y que nos informaría de los resultados de estas gestiones.

3ª.- Con fecha 14 de agosto recibimos respuesta de la Concejalía de Servicios Sociales al informe solicitado. Se nos informa de la situación de la familia, compuesta por tres unidades familiares, de la que recientemente se ha desagregado parte de la familia. Que una de las unidades familiares ha perdido la Renta Garantizada de Ciudadanía que tenía concedida, lo que supone que la intervención del equipo de atención es muy limitada y sin compromisos, quedando pendiente de otras intervenciones posibles del trabajador social del CEAS que incorporen las quejas y reivindicaciones de los vecinos. Se nos remite a las actividades que haya podido realizar la Fundación del Secretariado Gitano con esta familia.

Nos ha parecido manifiestamente insuficiente el informe recibido y sin aportación nueva ni eficaz al problema planteado.

4ª.- Ante la persistencia de los problemas de convivencia que afectan al vecindario de la calle -----, nº ----, y a otros inmuebles tutelados de varias formas posibles por el Ayuntamiento de Segovia en distintos barrios de esta ciudad, con fecha 31 de agosto nuevamente se ha enviado comunicación a la Concejalía de Servicios Sociales y a la Jefa de Sección de Servicios Sociales, solicitando:

“Informe detallado de las actividades realizadas y su valoración en función de la resolución de los problemas denunciados, así como el plan de acciones a realizar de forma inmediata con estas familias y las medidas resolutorias que se proponen tomar de cara a la persistencia de los mismos problemas de convivencia. Ante la persistencia y gravedad de los problemas planteados en estas y en otras viviendas tuteladas por el Ayuntamiento de Segovia, proponemos realizar una nueva reunión, en fecha inmediata a determinar según agendas de implicados, con las personas responsables de los programas sociales de la Concejalía de Servicios Sociales, así como con el Coordinador del Secretariado Gitano de Segovia para analizar los problemas y tomar nuevas medidas que nos permitan avanzar en el objetivo finalista de la mayor inclusión social de todas las personas y familias superando otras tentaciones de exclusión, de rechazo o marginación”.

En la fecha actual estamos pendientes de que se pueda realizar la reunión propuesta y que se adopten las medidas necesarias para solucionar los problemas denunciados por usted y por otras familias de esta ciudad sobre problemas de convivencia.

Finalmente decirle, como puede comprobar por las fechas, que esta Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía ha estado activa durante el período de vacaciones de verano y actuando con todo interés sobre los problemas y quejas que nos llegan en el marco de nuestras competencias.

De las acciones antes descritas le informaremos cuando recibamos la información solicitada.

Quedo a su entera disposición, le saludo atentamente.

Asunto: Atención social. Renta Garantizada de Ciudadanía. Calle _____.

Presentación de queja

Aceptación a trámite

Con fecha 10 de agosto de 2017 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a Dña. _____, sobrina y en representación de D. _____, DNI _____, con domicilio en la calle _____, de Segovia, que expone una compleja situación referida a la total desatención y falta absoluta de recursos económicos por parte de su tío D. _____

De los datos obtenidos en la entrevista personal y con la documentación aportada, teniendo en cuenta el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, "el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo", consideramos que las condiciones de salud así como las carencias económicas de D. _____ le generan una pérdida de calidad de vida importante e insostenible, pérdida de autonomía, lo que le supone una manifiesta falta de atención, cuidado y garantía de supervivencia básica en condiciones de dignidad ciudadana, a no ser por la atención y cuidado solidario que le presta su hermana en detrimento de su propia calidad de vida.

Por las circunstancias descritas se toma la decisión de aceptar a trámite la demanda presentada, abriendo el correspondiente expediente con nº 21/2017, al que rogamos que es refiera siempre que se restablezca relación con el caso en este Defensoría.

Solicitud de información:

Admitida a trámite la demanda presentada, por iniciativa de esta Defensoría se inician las actuaciones siguientes a efectos de recabar cuanta información sea pertinente sobre la demanda presentada:

1ª.- Ante la Concejalía de Servicios Sociales, Sr. Concejal y Jefa de Sección, con fecha 30 de agosto de 2017, se pide Informe de las posibles actuaciones de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento que hayan podido realizarse sobre el caso arriba descrito, con la intención de que se adopten las medidas necesarias, por vía de urgencia, para que se le conceda una Renta Garantizada de Ciudadanía, así como otras ayudas que se estimen necesarias, según proceda, para atender a D. _____ con los criterios de humanidad imprescindibles.

A efectos de actualizar la información recogida sobre la situación del Sr. _____, brevemente se puede describir su situación vital en los siguientes datos:

- Persona de 73 años, soltero, sin padres ni hijos que puedan hacerse cargo de su manutención ni alojamiento y cuidados básicos.
- Carece de ingresos y de cualquier propiedad inmobiliaria que le pueda servir de domicilio personal.

- Su hermana, Mª _____, soltera, le acoge de forma solidaria en su domicilio, Calle _____, de esta ciudad, dándole así alojamiento y manutención para no verle totalmente desatendido.

- Durante largos años ha vivido totalmente aislado e invisibilizado y sin ayuda alguna ni atención sanitaria. Careciendo incluso de DNI actualizado hasta 2015. Por sentencia judicial de 15 de junio de 2016 tuvieron que empadronarle en Segovia, requisito previo a la actualización del DNI.

- A partir de 2015 disfruta de la Cartilla Sanitaria como Beneficiario, lo que le permite tener acceso a la atención médica en la Unidad de Psiquiatría del Centro Antonio Machado de Segovia, así como acceso a la medicación gratuita dada su condición de pobreza total.

- Según Informe de Salud del SACyL de Segovia de la Junta de Castilla y León, de 02 de diciembre de 2016, tiene diagnosticada Esquizofrenia y Pluripatología compleja - G3, con características relevantes de Enfermedad mental crónica y Trastornos graves de comportamientos. En situación de tratamientos farmacológicos de carácter indefinido. Índice de Barthel de 95 puntos. Así mismo tiene reconocida la Dependencia por Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León sin retribución económica alguna ni otras atenciones específicas.

- Mediante Resolución de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia, con fecha 22 de mayo de 2017, se le reconoce a D. _____ un Grado de Discapacidad del 75%, con necesidad de concurso de tercera persona, ya que tiene reconocido el Grado de Dependencia. En el expediente de la Resolución consta Dictamen del Equipo de Valoración y Orientación del Centro Base de Segovia, de 22 de mayo de 2017, en el consta que D. _____ tiene diagnosticado Trastorno Mental por Esquizofrenia Paranoide de etiología Idiopática, con Grado de limitaciones en la actividad de 69%, Factores sociales complementarios de 6 puntos y Grado de Discapacidad del 75%, Movilidad reducida 0 puntos y Necesidad de concurso de tercera persona afirmativa.

- Con fecha 07 de julio de 2017 solicita a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia la prestación de Pensión No Contributiva de Jubilación en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre (BOE, del 31 de octubre) y del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo (BOE, del día 21).

- Con fecha 28 de julio de 2017 se resuelve denegar el reconocimiento del derecho a la Pensión No Contributiva de Jubilación por “superar los recursos económicos de la unidad familiar de convivencia...compuesta por usted y su cónyuge” de la que D. _____ se dice formar parte, y por tanto “no cumplir el requisito de carecer de rentas o ingresos suficientes”.

- D^a _____, hermana de D. _____, tiene una pensión contributiva de 8.927,80 euros anuales, cobrando 637,7^o euros en 14 pagas, más unos ingresos derivados del capital mobiliario de 535,93 euros anuales a fecha actual, suponiendo unos ingresos totales de 9.463,73 euros anuales según consta en la Declaración anual del IRPF de 2015.

- Puesto que D. _____ y D^a _____, al ser hermanos, no constituyen Unidad Familiar alguna, es por lo que a efectos de la Agencia Tributaria D^a _____ no puede en ningún caso desgravarse por tener en cuenta y cargo a D. _____ en la Declaración del IRPF que realiza anualmente D^a _____.

- Finalmente, D^a _____ se ve en una grave disminución de sus recursos al tener acogido solidariamente en su domicilio a su hermano sin que puede obtener beneficio alguno de esta conducta humanitaria, así como no poder acceder a ayuda alguna de gastos de luz, IBI, etc., porque tiene ingresos suficientes.

La grave y especial situación de D. _____ depende administrativamente de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, lo que hace que la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia deba declararse incompetente en el caso que describimos al tener la competencia sobre la concesión de la Pensión No Contributiva de Jubilación solicitada por D. _____ a la Administración Autonómica.

No obstante, dada la gravedad del caso, y según el art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, consideramos que las condiciones de salud así como las carencias económicas de D. _____ le generan una pérdida de calidad de vida importante e insostenible, pérdida de autonomía, lo que le supone una manifiesta falta de atención, cuidado y garantía de supervivencia básica en condiciones de dignidad ciudadana, a no ser por la atención y cuidado solidario que le presta su hermana en detrimento de su propia calidad de vida.

Por todo ello, y atendiendo de forma preferente a las especiales circunstancias de desigualdad y aislamiento, falta de autonomía, necesidad de atención en las condiciones básicas de calidad de vida ciudadana, por razones humanitarias.

SE SOLICITA,

Informe de las posibles actuaciones de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento que hayan podido realizarse sobre el caso arriba descrito, con la intención de que se adopten las medidas necesarias, por vía de urgencia, para que se le conceda una Renta Garantizada de Ciudadanía, así como otras ayudas que se estimen necesarias, según proceda, para atender a D. _____ con los criterios de humanidad imprescindibles

2^a.- Ya que se ha resuelto negativamente la solicitud de Concesión de Pensión No Contributiva de Jubilación por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León, ante la grave y especial situación de D. _____, y aunque esta Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia debiera declararse incompetente en el caso a tenor del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que limita sus competencias al ámbito municipal y en actuaciones de carácter administrativo (arts. 1 y 4), con fecha 30 de agosto de 2017 se envió escrito a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales, Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia, con la intención de “mediar de la mejor manera posible, respetando en todo caso la competencia de esa Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia, ante esa instancia a favor de la resolución favorable de la demanda solicitada de concesión de Pensión No Contributiva, dadas las circunstancias objetivas que presenta D. _____”.

Hasta la fecha no se ha recibido respuesta alguna de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia.

3^a.- Con fecha 7 de septiembre de 2017 se procede a informar detalladamente a la Sra. _____ de las actuaciones realizadas desde esta Defensoría para atender su demanda y que con anterioridad se han expuesto.

Recepción de información:

Con fecha 26 de septiembre de 2017 el Sr. Concejal de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo nos envía respuesta a nuestra petición de Información, que se copia literalmente a continuación:

“Visto el escrito del defensor de la Ciudadanía relativo al exped n^o 21/2017, en el que D^a _____ pone en conocimiento del Ayuntamiento la situación referida a la total desatención y falta absoluta de recursos económicos de su tío D. _____, por lo que se solicita informe a esta Sección en relación con las actuaciones que se hayan podido realizar, se informa:

Que con fecha 21 de noviembre de 2016, acudió a cita en el CEAS Zona I, D^a _____, sobrina del interesado. En la citada entrevista se informa de trámites de valoración de dependencia y de catálogo de Servicios y prestaciones regulados en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Que en fecha 7 de agosto de 2017, se emite Dictamen de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia, en la que se reconoce la Dependencia a D. _____, según lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, con el Grado 2. Así mismo, se le reconoce el Derecho a percibir Prestación económica para cuidados en el entorno familiar, por un importe mensual de 221,35 euros.

En lo relativo a su solicitud de que se adopten las medidas necesarias, por vía de urgencia, para que se le conceda una Renta Garantizada de Ciudadanía, se evaluó y analizó su situación concluyendo que no se cumplen los requisitos exigidos en el Decreto Legislativo 1/2014, de 27 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las normas legales vigentes en materia de condiciones de acceso y disfrute de la prestación esencial de Renta Garantizada de Ciudadanía de Castilla y León, en base a: Art. 8: Concepto de unidad familiar o de convivencia. Se consideran unidades familiares o de convivencia:

Dos o más personas que convivan en el mismo domicilio y estén unidas por parentesco hasta segundo grado de consanguinidad, afinidad o adopción.

Art. 11: Requisitos de las unidades familiares o de convivencia.

Carecer de los medios económicos o patrimoniales suficientes para atender sus necesidades básicas de subsistencia en los términos previstos en el art. 12.

Art. 12:

Que la suma de los ingresos mensuales de todos los posibles destinatarios sea inferior a la cuantía vigente de la renta garantizada de ciudadanía a que se pueda tener derecho, incluyendo los complementos previstos que en su caso pudieran corresponder cuando existan unidad familiar o de convivencia.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, D. _____ forma una unidad familiar con su hermana (familiar de 2º grado de consanguinidad). De esto modo, no cumple el requisito de carecer de medios económicos suficientes, dado que la pensión que percibe D^a _____ (637,7 euros mensuales en 14 pagas) supera la cuantía vigente de renta garantizada de ciudadanía, que en este caso correspondería a 537,84 euros mensuales”.

Comunicación final:

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que indica que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”.

Teniendo en cuenta la información aportada por la Concejalía de Servicios Sociales y sus servicios técnicos, queda legalmente fundada la denegación de la solicitada Renta Garantizada de Ciudadanía que proponíamos desde esta Defensoría.

No obstante, seguimos defendiendo su viabilidad por la especial situación de exclusión y marginalidad que provoca en la vida de D. _____, aunque el acogimiento generoso de su hermana alivie la situación. Ello provoca la manifiesta pérdida en la calidad de vida de ambas personas.

Hasta donde se tiene información en esta Defensoría hay que hacer constar que hasta la fecha no se ha recibido percepción alguna de la cantidad mensual de 221,35 euros asignada en concepto de prestación económica por Dependencia.

La ineludible transparencia en la percepción de la pensión de jubilación de D^a _____ provoca que se pueda generar alguna situación de desigualdad de D. _____ con otras personas que sí tienen acceso a la renta garantizada de ciudadanía.

No obstante, rogamos a la Sra. _____ que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Servicios Sociales, a la Sra. Jefa de Servicios Sociales, así como a la interesada (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo.

Asunto: Quejas sobre conflicto de acceso y utilización del Centro Cívico Municipal de Hontoria por la Asociación de Vecinos de la localidad.

Presentación y admisión a trámite

Con fecha 19 de septiembre de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D. _____, como representante de la Asociación de Vecinos de Hontoria, con domicilio en Calle Huertas, n° 25, de esa localidad en Segovia, para manifestar sus quejas sobre la retirada de la clave de acceso a las dependencias de la Asociación en el Centro Cívico Municipal del Ayuntamiento de Segovia en Hontoria desde el pasado día 5 de septiembre. Centra sus quejas en lo que entiende que es una actuación abusiva e injustificada por el Coordinador de los Centros Cívicos del Ayuntamiento de Segovia.

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de Segovia, de 6 de octubre de 2003, en el que se dice que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, analizando las quejas presentadas por el Sr. Galindo Benito y considerando que no se observa ninguna de las circunstancias recogidas en el art. 18 del Estatuto para la no aceptación, se comunica que se admite a trámite las quejas presentadas, como expediente 27/2017, rogando que se haga referencia a este número en comunicaciones futuras.

Proceso informativo

De la entrevista habida con el Sr. _____, así como de la información recogida y cruzada entre las partes intervinientes por medios telemáticos, así como de la información publicada en diferentes medios de comunicación locales, Radio Segovia y El Adelantado de Segovia en días 16 y 19 de septiembre, podemos establecer la siguiente secuencia de circunstancias y pasos:

- En fechas recientes de este verano se produce el cambio de Junta Directiva de la Asociación. Deducimos que la comunicación de este cambio a la Coordinación de Centros Cívicos no se realizó de forma adecuada y oportuna. Al parecer el cambio de Junta se comunicó el pasado día 28 de agosto.
- Con posterioridad se establece que el Coordinador de Centros Cívicos entable contacto con el Sr. _____ para indicarle las condiciones que debe firmar como responsable del acceso al Centro por parte de la Asociación de Vecinos y entregarle la clave de acceso.
- Ya que esta comunicación se hizo por mail y en tiempo de vacaciones se demoró la entrega del documento firmado por el Sr. _____, que tras varios intentos se envía definitivamente firmado el documento propuesto por el Coordinador de Centros Cívicos con fecha 13 de septiembre de 2017.
- A partir del día 14 se cruzan mails entre el Coordinador de Centros Cívicos y el Sr. _____ en los que se hacen diferentes interpretaciones sobre el significado, implicaciones y responsabilidades derivadas del documento firmado y enviado, generando divergentes posturas, que en su caso se intentan aclarar en alguna reunión que no se produce. Esta situación genera un creciente estado de malentendidos, cruces de afirmaciones, declaración de posturas un tanto extremas y finalmente un creciente malestar de las partes que hace que, a día de hoy, no se haya entregado la clave y que el Sr. _____ manifiesta sus quejas con argumentos de maltrato por parte del Ayuntamiento tanto a su persona como a la Asociación que representa, insistiendo en el trato desigual, discriminatorio, abusivo e injusto, especialmente si se considera que el Centro Cívico lo utilizan otras organizaciones y asociaciones.
- Esta situación les lleva a no poder entrar en la sede y no poder realizar las actividades previstas, así como no poder tramitar las gestiones que desde Participación les han pedido para actualizar su expediente, solicitar subvenciones y liquidar los gastos previstos, según declaración del Sr. _____.

Propuestas

Dada la situación de especial conflictividad en que ha derivado este caso, que en su origen entendemos de menor importancia y de simple gestión cotidiana de los recursos municipales, tanto en lo que se refiere a los malentendidos generados por la gestión y uso del Centro Cívico en cumplimiento de lo regulado en el Reglamento de Centros Cívicos de 2010, así como por la especial situación de falta de comunicación entre las partes, llegando incluso a un especial enconamiento personal, hemos propuesto a los interesados que convoquen una reunión en fechas próximas con todas las partes implicadas, a la que asistan el Sr. Concejal

de Servicios Sociales y Participación y el Sr. Coordinador de Centros Cívicos así como representantes de la Asociación de Vecinos de Hontoria y otros representantes de asociaciones y organismos que utilicen igualmente el Centro Cívico Municipal, a efectos de aclarar los malentendidos creados, superar las divergencias provocadas, determinar el procedimiento a seguir en el acceso y uso del Centro por esta y otras organizaciones que lo utilicen, firmar los documentos necesarios para fijar las condiciones con toda claridad, llegando incluso a elaborar un Convenio entre las partes, si se estima necesario y conveniente, y todo con la intención de superar esta situación de conflictividad y generar así el mejor clima de gestión eficaz, participación responsable y convivencia ciudadana que permita lograr los objetivos y fines para los que las asociaciones se constituyen y se presentan ante sus convecinos.

Se hace constar que en el transcurso de la entrevista mantenida con el Sr. _____ esta Defensoría mostró la extrañeza de que se hubiera utilizado los medios de comunicación antes de agotar los cauces internos para dar solución a este conflicto, sin que tenga que ver con el uso y disfrute de derechos y libertades fundamentales, como la libertad de expresión y la libertad de reunión, que entendemos que en ningún momento se han visto restringidas y menos amenazadas, como se ha llegado a afirmar.

De igual forma nos ha parecido inoportuno que se hiciera público el nombre individual del Sr. Coordinador de Centros Cívicos, ante la protección de datos personales necesarios en toda gestión administrativa, llegando a imputarle actuaciones graves en absoluto probadas con la excesiva solicitud de incoación de un expediente administrativo, caso absolutamente excesivo e improcedente. Estos extremos se le comunicaron al Sr. _____ en el contexto de la entrevista y dando sentido a la actuación de mediación solicitada a esta Defensoría con la pretensión de un aprendizaje colectivo de la gestión, transparencia y responsabilidad ciudadanas que todos debemos practicar con la mayor diligencia y sensatez.

Este comunicado con su análisis, proceso informativo y propuesta final se comunica a todas las partes implicadas a efectos de lograr el mayor consenso posible y superar las divergencias manifestadas y posibilitar así un aprendizaje en la convivencia ciudadana, finalidad que a todas y todos nos compete y nos vincula.

Le rogamos que, si usted decide iniciar acciones ante los Juzgados o Tribunales de Justicia correspondientes, nos lo comunique, ya que, a tenor del art. 18 del Estatuto del Defensor de la Ciudadanía de Segovia, deberíamos “suspender inmediatamente los trámites que haya podido comenzar”

Le agradecemos la confianza puesta en nuestra mediación y le manifestamos nuestra voluntad de seguir atendiendo a cuantas personas dedican presentar sus quejas ante esta Defensoría en las relaciones administrativas con la Administración Municipal.

Expte. N°31 /2017

Segovia, 30 de noviembre de 2017

Asunto: Queja por expediente y multa por dar de comer a gatos callejeros.

Solicitud de asesoramiento y ayuda

Admisión a trámite y petición de Informe

Con fecha 26 de octubre de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a la Sra. Dª _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle _____, nº _____, de esta ciudad (C.P. 40005), para manifestar su queja porque, con fecha de recepción del 26 de octubre de 2017, se le comunica Decreto de la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia con el que se inicia expediente sancionador por infracción del art. 16.1 de la O.O. de Convivencia.

Según se relata en el expediente abierto y previa denuncia presentada por la Policía Local, a llamadas de vecinas de la zona de referencia, la Sra. _____ viene dando de comer a un grupo numeroso de gatos callejeros que están abandonados en la proximidad de la confluencia de la calle de la Plata y la Calle de Cantarranas de esta ciudad. Estos animales estaban en la casa derribada en la zona, quedando en la calle, viviendo debajo de los coches, sin amparo alguno, siendo un manifiesto peligro para la circulación de vehículos, con frecuencia son atropellados, así como para la posible salubridad y sanidad de las personas.

La Sra. _____ ha comentado en varias ocasiones esta situación con el Sr. Concejal de Sanidad, haciendo constar la situación de abandono de los animales y comentándole las actuaciones que llevaban a cabo para su más elemental cuidado.

Así mismo lo ha puesto en conocimiento de la Protectora de Animales de Segovia, sin obtener respuesta alguna, incluso manifestando su total desinterés por el problema.

La Sra. _____, junto con otros ciudadanos y ciudadanas que forman un colectivo de personas protectoras de animales abandonados en Segovia, procuran dedicar su tiempo y sus recursos económicos personales a cuidar de estos animales callejeros, dándoles de comer e incluso llevándoles a distintas clínicas veterinarias (Clínica Cuatro Patas, Clínica Veterinaria de Tres Casas) para que sean atendidos en casos de problemas mayores, como rotura de extremidades, afecciones oculares y otros, costeando personalmente esos gastos, incluso esterilizándoles.

La atención la realizan con todo el cuidado posible. La comida que les llevan se la dan a unas horas determinadas, en lugares específicos, depositada en recipientes de plástico, que después recogen y limpian el lugar sin dejar residuos algunos, incluso recogen los excrementos que pudieran encontrar en la zona.

La Sra. ____ manifiesta que algunos miembros de la Policía Local son conocedores de esta actividad, llegando incluso a manifestarle su buen hacer no solo con los animales sino con la limpieza de la zona.

No obstante, algunas vecinas suelen protestar de estas conductas ya que creen que con ellas se favorece que los animales sigan estando en la calle. Así mismo suelen quejarse a la Policía Local y han denunciado a la Sra. ____, llegando a insultarle cada vez que la ven.

Con fecha 14 de noviembre de 2017 recibimos nuevamente a la Sra. ____ para retomar su queja por la multa que se le ha comunicado. Ante la petición de asesoramiento se le propone que elabore un escrito de alegaciones detallando las circunstancias comentadas más arriba, haciendo constar especialmente la situación de contradicción en las normativas aplicadas a la conducta denunciada, ya que hay una manifiesta contradicción entre la conducta denunciada por el art. 16.1 de la O.M. de Convivencia Ciudadana (B.O.P., de 20 de abril de 2011) por “arrojar, tirar, abandonar o depositar cualquier tipo de basura o residuo, desperdicios o escombros en la vía pública o espacios de uso público...”. La conducta denunciada no está correctamente tipificada ya que la Sra. ____ en ningún momento realiza estas acciones, más bien muy al contrario. Por otra parte, “la acción de dar de comer a los animales callejeros abandonados” en ningún caso viene contemplada ni tipificada como falta alguna en la Ordenanza Municipal Reguladora de Tenencia y Protección de los Animales Domésticos y de Compañía de Segovia (B.O.P. , de 21 de febrero de 2005). Así pues, la conducta realizada no está contemplada como falta alguna en normativa municipal de Segovia y la conducta denunciada por la O.M. de Convivencia Ciudadana es manifiestamente inadecuada en su tipificación a la falta por la que se le denuncia.

Teniendo en cuenta las competencias de esta Defensoría, “la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, según el art. 4 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de Octubre de 2003 y no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 18 del mismo Estatuto, más aún cuando se solicita una labor de mediación para cumplir la “funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos” (art. 1 del Estatuto), esta Defensoría decide admitir a trámite la queja presentada y asumir dentro las competencias propias y en espera de la mejor voluntad de las partes implicadas la tarea de mediación solicitada, comunicándose a la demandante en las distintas entrevistas realizadas, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios para solicitar información de los Servicios competentes de este Ayuntamiento a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Por todo ello,

SE SOLICITA:

A la Concejalía de Sanidad del Ayuntamiento Informe detallado de la situación de la queja presentada, considerando las circunstancias antes descritas así como muy especialmente la manifiesta contradicción entre la tipificación de la conducta denunciada y la no fundamentación legal aportada de la denuncia comunicada.

Por todo ello, teniendo en cuenta nuestro papel de mediación, sugerimos que le sea retirada la multa a la Sra. ____ por defecto formal de fundamentación legal de la conducta denunciada.

También solicitamos que el Ayuntamiento asuma su responsabilidad respecto a la recogida y adecuada atención de los animales callejeros abandonados de la zona referida, instando a que se cumpla el acuerdo firmado con la Asociación para la Protección de Animales, así como su recogida, alojamiento y esterilización.

Que se respete y valore a las personas que mientras tanto se encargan de cuidar mínimamente a los animales abandonados, más aún cuando el mismo Ayuntamiento por la Concejalía de Sanidad ha aprobado un protocolo de actuación para el control de colonias de gatos callejeros a través de la captura, esterilización y suelta, creando incluso la figura de “colaborador/cuidador” y la vinculación con entidades colaboradoras que actúan sobre este problema ciudadano.

A la espera de recibir el Informe solicitado, para poder atender la petición de ayuda y asesoramiento que nos demanda la Sra. _____ con su queja por el expediente sancionador incoado contra ella.

4.3.1.8 Patrimonio Histórico y Turismo

Expte. N° 6 /2017

Segovia, a 25 de noviembre de 2017

Asunto: Conflicto en las relaciones del Sr. D. _____, Presidente de la Asociación _____ de Segovia, con el Ayuntamiento de Segovia. Petición de mediación.

Presentación de queja y

Admisión a trámite:

Con fecha 20 de febrero de 2017 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia llamada del Sr. D. _____, DNI _____, con domicilio en C/ _____, n° _____, de esta ciudad (C.P. 40001), solicitando ser recibido personalmente para presentar diferentes quejas sobre las relaciones especialmente conflictivas que el Sr. _____, tanto personalmente como en su condición de Presidente de la Asociación de _____ de Segovia (fundada en 1993), dice venir sufriendo con “una bien documentada marginación” por parte del Ayuntamiento de Segovia, en especial por la Alcaldía así como por la Concejalía de Patrimonio Histórico y Turismo, desde hace más de 10 años.

Con fecha 23 de febrero de 2017 se recibe al Sr. _____ manteniendo una larga entrevista en la que se hace un detenido repaso al histórico del conflicto según la experiencia del Sr. _____. No obstante, se le pide que presente un escrito formal sobre las quejas que nos formula así como sobre la petición expresa que demanda de esta Defensoría.

Con posterioridad, aunque con la misma fecha de 23 de febrero de 2017, se da entrada en el Registro General el Ayuntamiento, escrito firmado por el Sr. _____, como Presidente de la Asociación _____ de Segovia, en el que se hace constar las últimas fases del conflicto especialmente referidas a la imposibilidad de presentar el comic “Segovia y la moneda”, a la demora en la fundación de la Biblioteca especializada en la Casa de la Moneda. Por estas y otras razones la Asociación de _____ cree recibir un “trato inadmisibles de marginación y ninguneo continuo por parte de la Sra. Alcaldesa de Segovia, lo cual hace patente que no solo era D. _____ sino otros que han venido desde 2007 implementando esta particular estrategia tan anti-cultural y anti-democrática”, y todo, según el entender del Sr. _____, vinculado con “la gestión autoritaria y excluyente que el Ayuntamiento de Segovia practica en su relación con el Sr. _____ y con la Asociación de _____ de Segovia”.

Por todo ello, solicita una labor de mediación entre las partes en conflicto, que favorezca una “relación justa y democrática”, esperando una “exitosa gestión del Defensor del Ciudadano que pueda facilitar a que la Asociación disponga pronto de una sala en la Casa de la Moneda durante dos horas para presentar nuestro comic al público segoviano, aunque ya no sea para el “Día de la Ceca” (14 de febrero)”.

Admisión a trámite:

Teniendo en cuanta las competencias de esta Defensoría, “la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”, según el art. 4 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de Octubre de 2003 y no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 18 del mismo Estatuto, más aún cuando se solicita una labor de mediación para cumplir la “funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos” (art. 1 del Estatuto), esta Defensoría decide admitir a trámite la queja presentada y asumir dentro las competencias propias y en espera de la mejor voluntad de las partes implicadas la tarea de mediación solicitada, comunicándose a los demandantes en la entrevista realizada con fecha 13 de junio de 2017, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios para solicitar información de los Servicios competentes de este Ayuntamiento a efectos de lograr la mayor claridad y transparencia en la gestión municipal garantizando el cumplimiento de las leyes y más aún de los derechos y libertades fundamentales que pudieran dar cabida a los legítimos intereses que avalan las demandas del Sr. _____ y de la Asociación que representa.

Antecedentes:

1º.- A continuación y para contextualizar el conflicto se pretende hacer una referencia muy sumaria de los antecedentes que obran en la Defensoría de la Ciudadanía sobre las mismas o parecidas demandas del Sr. _____ y de la Asociación de _____, que conforman un complejo historial de documentos que hacen referencia a actuaciones muy diversas con varios matices y decisiones de tipo administrativo, técnico y político, y en todo caso con un complicado historial de conflictos, más personales que institucionales, con manifestaciones públicas en los más variados medios de comunicación y respuestas personales muy desafortunadas, lesivas e incluso ofensivas por parte del Sr. _____ contra personas vinculadas al Ayuntamiento de Segovia en

su carácter de legítimas representantes de la ciudadanía en su función de gestión de autoridad pública así como a funcionarios de diferente rango y competencia, lo que a su vez ha ido generando, como reacción, respuestas negativas por parte de los representantes de la Administración Municipal a las diferentes propuestas que insistentemente presentaba el Sr. ____.

De entrada, hemos de decir que esta Defensoría no tiene voluntad ni competencia de entrar a investigar actuaciones administrativas ya cerradas y prescritas. Tampoco parece oportuno ni conveniente en estos momentos investigarlas actuaciones que desde hace años hasta el presente se vienen repitiendo por parte del Sr. ____ que entendemos inaceptables de todo punto y que incluso serían objeto de acciones de parte en otras instancias jurisdiccionales. No hay que olvidar que la figura del Defensor de la Ciudadanía actúa en el ámbito extrajudicial y sus decisiones carecen de valor ejecutivo e imperativo, buscando en todo caso un valor de consenso fundado en una actuación de mediación y diálogo.

2º.- En el Exped. 7/2012 abierto en su día en esta Oficina ya consta una primera solicitud de la Asociación de la Casa de la Moneda de Segovia, con fecha 14 de diciembre de 2011, dirigida a la Concejalía de Participación Ciudadana, solicitando “celebrar el Día de la Ceca el día 14 de febrero próximo”. Indicando las actividades a realizar, fechas y horarios.

Con fecha 22 de diciembre de 2011 consta respuesta de la Concejalía de Participación en la que se informa “que este edificio (Casa de la Moneda) de propiedad municipal, no puede ser utilizado por Asociaciones o Particulares para desarrollar actividades privadas”.

Así mismo, también consta escrito del Sr. ____, en nombre de la Asociación de ____, de fecha 5 de marzo de 2012, dirigido a las Concejalías de Participación y de Patrimonio Histórico, “solicitando permiso para que la Asociación que representa, pueda realizar actividades puntuales, en relación con sus fines, directamente relacionados con el Edificio del que se trata y, en lo posible, se establezca una Ordenanza, que regule el uso del mismo por entidades o asociaciones”. Se hace esta solicitud en el contexto de que, con fecha 1 de mayo de 2012, entró en vigor el Convenio de Colaboración que el Ayuntamiento de Segovia firmó con la IE Universidad de Segovia para que la institución universitaria ocupe el edificio cultural de la Casa de la Moneda para instalar en el futuro un “Laboratorio de Empresa IE University-Ciudad de Segovia”.

Con fecha 20 de marzo de 2012 consta respuesta de la Concejalía de Patrimonio Histórico y de Turismo, al que se adhiere la Concejalía de Participación, manifestándole lo siguiente: “El complejo denominado Real Casa de Moneda es propiedad el Ayuntamiento de Segovia. A la fecha actual, una vez terminadas las obras de rehabilitación, estamos trabajando en numerosos proyectos destinados a llenar de contenidos todos los espacios conseguidos tras las mencionadas obras. Estamos trabajando también en instalaciones, acometidas, mobiliarios, etc. con la intención de dejar todo en perfecto estado de uso y funcionamiento. Nos plantearemos entonces, una vez terminadas todas estas actuaciones, la conveniencia de establecer una ordenanza de usos para entidades y asociaciones ajenas a la Real Casa de la Moneda”.

3º.- Ante la reciente demanda de atención por parte de la Asociación a esta Defensoría se abre un nuevo expediente con nº 6/2017. Se incluyen los siguientes documentos:

- Respuesta de la Concejalía de Patrimonio Histórico, con fecha 5 de julio de 2016, a la solicitud de la Asociación de ceder al Ayuntamiento “la colección de publicaciones referidas a la Historia de la Ceca de Segovia y su producción numismática”, se pasa a informarles que “en estos momentos la Casa de la Moneda de Segovia no tiene ningún espacio adecuado para garantizar la conservación de dicha colección”.
- Con fecha 29 de enero de 2017, con Registro General de 31 de enero, se presenta escrito, firmado en este caso por Dª ____, como representante de la Junta Directiva de la Asociación ____, solicitando “poder presentar de forma oficial en un acto abierto al público, el día 14 de febrero, la nueva versión del Cómic “Segovia y la moneda” que la Asociación ha reeditado para conmemorar el décimo aniversario de la puesta en marcha de la obra de rehabilitación de la Ceca”.

Con fecha 6 de febrero de 2017 el Sr. Arquitecto Técnico Municipal responde a la solicitud presentada, “que por cuestiones de organización interna no es posible la cesión del espacio”.

- Así mismo, en el escrito dirigido a esta Defensoría por el Sr. ____, solicitando su mediación, con fecha de Registro General de 23 de febrero de 2017, ante las respuestas previas de denegación del uso de los espacios de la Casa de la Moneda para las actividades propuestas, dado que el 1 de mayo de 2016 se había renovado el Convenio de Autorización Temporal y Gratuita del Uso y Disfrute a favor de la IE Universidad del Edificio Cultural, sito en la Casa de la Moneda de Segovia, se solicita y realiza una entrevista con D. ____, Vicerrector de la IE University de Segovia, sin fecha específica, solicitándole alguna sala del Edificio Cultural para la presentación del susodicho cómic.

Con fecha 17 de febrero de 2017, el Sr. ____ responde por mensajería informática, que, a la solicitud presentada y previa consulta al Ayuntamiento, le comunica que “cualquier evento o actividad, conmemoraciones, presentaciones, etc., sobre la Casa de la Moneda o relacionados con su historia y que quieran ser celebrados en este edificio deberán venir apadrinados por o con el visto bueno del Ayuntamiento”.

Actividades de mediación realizadas:

A continuación, y de forma igualmente sumaria se repasa las acciones de mediación llevadas a cabo por la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia atendiendo la solicitud presentada por el Sr. ____ a esta Defensoría con fecha 23 de febrero de 2017 y que con la mejor voluntad se aceptó intervenir y mediar.

1º.- Con fecha 23 de marzo de 2017 se mantiene entrevista con la Sra. Alcaldesa de Segovia, para hacerle llegar, entre otros varios asuntos que se gestionan en esta Defensoría, las demandas del Sr. ____, como Presidente de la Asociación _____ de Segovia, que concretamos en las siguientes reivindicaciones:

- Poder presentar en dependencias de la Casa de la Moneda la reedición del cómic “Segovia y la moneda”.
- Vender, como ya se hace con otros libros publicados por la Asociación, el comic en la recepción-tienda de la Casa de la Moneda.
- Aceptar la donación de fondos bibliográficos de la Asociación para crear una Biblioteca especializada sobre temas numismáticos en la Casa de la Moneda.

Así mismo, se propone la posibilidad de una entrevista del Sr. ____ con la Sra. Alcaldesa.

Estas propuestas serán estudiadas.

2ª.- Después de varias conversaciones telefónicas con el Sr. ____, insistiendo en sus peticiones, en las que se le escucha pacientemente y se le informa de las gestiones realizadas, así como de la estrategia adoptada de procurar dar la mayor confianza posible en un tiempo razonable entre todas las personas implicadas, dada la larga y enconada conflictividad detectada con graves enfrentamientos personales que viene manteniendo el Sr. ____ con las personas representantes municipales, el día 25 de abril de 2017 esta Defensoría mantiene otra larga entrevista personal con el Sr. ____.

De nuevo se escuchan al Sr. ____ todas las quejas ya antes descritas, que tienen una objetivación en los datos presentados, pero también en una larga cadena de circunstancias, situaciones, actitudes, reacciones personales, largamente enquistada, con manifestaciones públicas del Sr. ____ en varios medios y durante largo tiempo de incomunicación, falta de respeto, acusaciones graves, que se cruzan constantemente sin posibilidad alguna de solución, que agravan las ya difíciles relaciones entre las partes. De los muchos asuntos tratados se acuerda proponer que se debe superar esta complicada herencia de actitudes violentas, ofensivas, por parte del Sr. _____. Esta Defensoría se propone crear un espacio de respeto mutuo, que favoreciera un elemental diálogo que permitiera una colaboración de la Asociación con la Casa de la Moneda, que sin duda redundara en beneficio de todos. Dada la situación de enconamiento personal creada durante años, se propone que otra persona representativa de la Asociación se entrevistase con la Sra. Alcaldesa para plantear todo los temas antes propuestos e intentar desbloquear la situación actual.

3ª.- Con fecha 27 de abril de 2017 se mantiene una larga entrevista telefónica con Dª _____, que acepta representar a la Asociación en una entrevista con la Sra. Alcaldesa, mediando el Defensor de la Ciudadanía, para abordar los temas antes propuestos e intentar la creación de espacios y posturas comunes de diálogo.

Previo consenso de la Sra. Alcaldesa y por razones varias personales de la Sra. _____, se acuerda concertar la entrevista a partir del mayo.

4ª.- Con fecha 24 de mayo de 2017 se celebra una larga entrevista en la Sala de la Chimenea del Ayuntamiento con la Sra. Alcaldesa, la Sra. ____ y el Sr. Defensor de la Ciudadanía. Se celebra la reunión en un ambiente relajado, sosegado, intenso en algunos momentos, pero siempre proactivo de cara a una solución futura de los problemas que venimos analizando.

Se toma conciencia de que es necesario buscar acuerdos comunes que partan de la superación de las actitudes y conductas violentas y agresivas que por largo tiempo viene manteniendo el Sr. _____. La Asociación propone una actitud favorable en las relaciones con el Ayuntamiento, que incluso propicien una manifestación pública del Sr. ____ de cambio de actitud y proceder, que generen un ambiente de mutuo respeto y colaboración entre el Ayuntamiento y la Asociación.

Se estudia la posibilidad de crear un convenio marco entre el Ayuntamiento y la Asociación que diera cabida a las demandas de actividades de una y otra parte, como las que se han presentado en la apartado 1º.

Se acuerda mantener otras reuniones con la pretensión de concretar y dar seguimiento a las propuestas presentadas.

5ª.- Transcurrido un plazo razonable sin más informaciones, se retoma la mediación.

Se cruzan nuevas llamadas telefónicas con el Sr. ____ y con la Sra. _____.

Con fecha 6 de julio de 2017 el Defensor de la Ciudadanía mantiene nueva entrevista telefónica con la Sra. _____. Se repasan los temas objeto de la mediación, interesándose por la respuesta de la Sra. Alcaldesa, que no se ha producido.

Quedamos en mantener nueva entrevista personal más adelante ya que en estos momentos la Sra. ____ se encuentra hospitalizada.

6ª.- No obstante, la Sra. ____ presenta escrito en la Defensoría, con Registro General de 13 de julio de 2017, exigiendo una pronta resolución de la mediación tanto en un sentido positivo o negativo.

En esa misma fecha el Defensor de la Ciudadanía mantiene una nueva y larga entrevista con la Sra. _____, en la que se detecta una gran preocupación y desaliento ya que ni por una u otra parte se ve voluntad de solucionar el conflicto ni modificar sus posturas previas. Se entiende que un problema que se retroalimenta.

No se ha recibido respuesta de la Alcaldía a las propuestas de la reunión del 24 de mayo de 2017.

Se pide resolución de la mediación. A pesar de todo, se acuerda mantener abierta la vía de diálogo. Es un problema complejo y muy dificultoso, en el que ambas partes tiene que modificar sus posiciones y querer darse el tiempo necesario para encontrar la mejor solución posible.

7ª.- Con fecha 17 de julio de 2017 se mantiene una nueva entrevista con el Sr. _____. Es una larga entrevista en la que se repasa de nuevo todo el proceso mantenido hasta la fecha sin encontrar novedades algunas y constatándose una actitud agresiva en general del Sr. _____ y escasamente proactiva. Se manifiesta una voluntad de diálogo pero no se acepta cambio alguno de actitudes.

8ª.- Con fecha 19 de julio de 2017 el Defensor de la Ciudadanía mantiene nueva entrevista con la Sra. Alcaldesa. Se constata que no hay avances manifiestos. Que no se observa voluntad de solución ni cambio de actitud por el Sr. _____ en sus manifestaciones violentas y de faltas con el Ayuntamiento y las personas que lo representan.

De los temas concretos acordados se comenta, que se pueden vender los libros de la Asociación en la Casa de la Moneda, que hay problemas con la publicación del comic, que se acepta en depósito los fondos bibliográficos de la Asociación en espera de que se puede formar la biblioteca especializada cuando haya recursos para realizar este proyecto.

9ª.- Con fecha 26 de julio de 2017 este Defensor mantiene conversación con la Sra. Concejala de Patrimonio Histórico y Turismo. Se hace un repaso al histórico del conflicto en el que intentamos mediar. Se manifiesta la dificultad para reconducir el problema. Se acepta la venta de libros de la Asociación en la tienda de la Casa de la Moneda, como ya se viene realizando.

Sobre la reedición del comic se observa que carece de ISBN y de DL de la imprenta, que se desconoce igualmente.

Se constata en consulta con el Archivo Histórico Municipal que es el Ayuntamiento el titular de los originales de esta publicación, por lo que debiera ser el Ayuntamiento el que autorizase la publicación del mismo.

Se admite la donación de los fondos de libros para la constitución de una futura biblioteca cuando haya recursos para su apertura.

10ª.- Aún el 28 de julio de 2017 se mantiene una conversación informal con la Sra. _____ repasando los puntos centrales de esta mediación, constatando una situación pesimista sobre la solución del problema que largamente venimos presentando y analizando.

Con la más amplia y firme voluntad de diálogo, con la confianza en que las gestiones realizadas dieran frutos positivos en el proceso de mediación que se asumió desde el primer momento, esta Defensoría de la Ciudadanía ha seguido realizando diversas gestiones y entrevistas en cuantas oportunidades se han presentado tanto formal como informalmente con la Alcaldía y con la Concejalía competente, así como indagando en documentos y con personas varias sobre los temas antes desglosados, a pesar de la complejidad y dificultad de los problemas planteados. Por todas estas razones se ha demorado en exceso la resolución final de la mediación demandada, que ahora se da por finalizada.

Consideraciones y propuestas finales:

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, que indica que “El Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo”.

De todas las actuaciones realizadas por esta Defensoría, así como de la información recopilada, comunicamos a las partes que han tenido su presencia en este dificultoso proceso las siguientes consideraciones que han mantenido los objetivos y finalidades del intento de mediación que se ha desarrollado por la Defensoría de la Ciudadanía:

1º.- Observamos que hay un grave problema de incomunicación entre el Ayuntamiento y sus órganos de gestión y la Asociación _____, que ha venido enquistando el conflicto durante largos años.

2º.- La posible superación del problema debe partir de la superación de los conflictos personales que contaminan y vician las relaciones entre las partes. Sin esfuerzo y voluntad personal de superación no hay posibilidad alguna de crear un espacio común de respeto mutuo y convivencia colaborativa. Por ello hemos procurado apoyar nuestra mediación en la institución municipal y en la Asociación por encima de las personas que en algún caso obstaculizan la participación y colaboración.

3º.- El Sr. _____ debe inexcusablemente corregir sus actitudes y manifestaciones violentas y agresivas, largamente mantenidas en todos los medios, repletas de insultos y ofensas contra las personas que ostentan legítimamente la representación democrática de la ciudadanía de Segovia, al margen de sus responsabilidades en la gestión municipal, que en todo caso puede ser cuestionadas o incluso criticas siempre con voluntad de participación proactiva.

4º.- Para que el logro de la recuperación de la Casa de la Moneda sea perfecto, como ya se viene observando en su amplia aceptación en las visitas y de las actividades que se vienen realizando, el Ayuntamiento debe aceptar que la gestión del Patrimonio Histórico Municipal no puede ser realizada con criterios restrictivos y menos privativos, procurando incluir a todas aquellas personas y organizaciones que en su competencia y disponibilidad estén dispuestas a colaborar en la programación general que se proponga y bajo la coordinación y responsabilidad de los organismos competentes municipales. Se propone crear aquellos cauces que favorezcan esta participación colaborativa y responsable.

5º.- Desde varias instancias y asociaciones altamente competentes en los temas relacionados con la Casa de la Moneda en sus variadas vertientes se pide al Ayuntamiento la constitución un órgano colegiado municipal que vertebre e integre voluntades e inteligencias en uno de los proyectos más valiosos y fecundos del Patrimonio Histórico de Segovia como es la Casa de la Moneda.

6º.- Sirva de referencia el convenio firmado con la IE Universidad para modelizar otros convenios con otras instituciones, asociaciones y colectivos igualmente legalizados y competentes en las funciones y actividades relacionadas con la Casa de la Moneda.

7º.- Como un paso de buena voluntad mutua se propone cumplir los acuerdos básicos logrados en diálogo con la Sra. Alcaldesa y la Sra. _____ con la mediación de esta Defensoría sobre la venta de publicaciones de la Asociación en la tienda de la Casa de la Moneda, aclárese la titularidad de los derechos de publicación del cómic para darle su plena legalidad editorial, háganse esfuerzos por acordar un convenio específico con la Asociación y con otras Asociaciones segovianas que abran vías de colaboración con la Casa de la Moneda, instrúmentense los medios mínimos para ir conformando una biblioteca especializada en la Casa de la Moneda, con plena gestión municipal, y que vaya abriendo vías de investigación y posibles publicaciones futuras con el sello de la Ceca de Segovia.

No obstante, rogamos al Sr. _____ y a la Asociación _____ de Segovia, que, si inician, dentro de sus posibles y legítimas actuaciones según han anunciado ante esta Defensoría en varias ocasiones, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, nos lo comuniquen ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en este proceso de mediación, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y a la Sra. Concejala de Patrimonio Histórico y Turismo, así como a las personas interesadas, en representación de la Asociación de Amigos de la Casa de la Moneda de Segovia (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por mensajería interna o por correo personal certificado con acuse de recibo.

Sin que sea plenamente satisfactoria la resolución de la mediación solicitada, se agradece la confianza puesta en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para la resolución de los conflictos de la ciudadanía con la Administración Municipal y sus distintas dependencias, en espera de que esta resolución, que no tiene carácter ejecutivo ni jurisdiccional, sea tenida en cuenta y cumplida en las mejores circunstancias posibles con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada a esta Defensoría en la demanda de origen, logrando así una mediación participativa, consensuada y eficaz entre todas las partes implicadas en el logro de una democracia de proximidad más justa e igualitaria.



Acueducto en otoño. Noviembre 2017

4.3.1.9 Contratación y Patrimonio

Exp. 39/2016.

Segovia, a 21 de abril de 2017

Asunto: Queja por la no prórroga de contrato de alquiler de la vivienda municipal de la calle ____.

A la atención del Sr. ____:

Presentación de la queja.

Con fecha 17 de noviembre de 2016 se recibe en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a D. ____, con domicilio en Avd. ____, de esta ciudad, manifestando ponerse en contacto con la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para exponer su queja sobre “la anómala situación, a su entender, de la no prórroga del alquiler de la vivienda municipal, sita en la calle ____, de esta ciudad, en la que viene residiendo desde que firmó el primer contrato de alquiler con el Ayuntamiento de Segovia el 1 de agosto de 1962”.

El día 17 de noviembre de 2016 recibimos nuevamente al Sr. ____ en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia, volviendo a insistir en su queja, aportando nuevos documentos para defender su reclamación, que en lo sustancial se concreta en dos demandas:

1.ª Manifestar su reiterada voluntad de adquirir la vivienda en la que viene residiendo desde 1962 y que por causas desconocidas y nunca explicadas por el Ayuntamiento ha sido excluido de anteriores procesos de venta de semejantes viviendas de la ____, también propiedad del Ayuntamiento, ocurridos en sendos concursos públicos del año 1976 y 2009.

Según su manifestación expuesta en escrito dirigido a la Alcaldía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, con fecha de entrada de 04 de marzo de 2009 en Registro General del Ayuntamiento de Segovia, con fecha 1 de marzo de 1976 a instancia de la Oficialía Mayor de Ayuntamiento presentó la documentación requerida para cumplir los requisitos de la opción de compra de la vivienda que venía habitando y que el Ayuntamiento quería enajenar.

A esta pretensión el Ayuntamiento nunca le contestó.

El 4 de marzo de 2009 vuelve a exponer su voluntad de compra ante la información de que el Ayuntamiento tenía la intención de vender las casas aún propiedad del Ayuntamiento en la calle Fuente de la Dehesa.

2ª. Solicitar la renovación del contrato de alquiler, aportando para ello los últimos justificantes de los pagos de la cuota de la Comunidad, hasta junio de 2016, así como la renta de alquiler de junio de 2016 a mayo de 2017.

También se presenta un volante de inscripción padronal en el que consta que, desde el 1 de mayo de 1996 hasta el 07 de noviembre de 2016, fecha de la última actualización, el Sr. ____ está empadronado en el la Calle ____ de esta ciudad.

Admitida a trámite la queja presentada, por iniciativa de la Defensoría de la Ciudadanía, se pide Informes a las Concejalías de Patrimonio y Contratación y de Servicios Sociales para que sitúen el conflicto presentado en los precisos términos actuales.

Proceso informativo.

Con toda la información recogida y analizada cuidadosamente, y teniendo en cuenta que “el Defensor del Ciudadano tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo” (art. 4, Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia), se ha estimado oportuno dirigirnos a todas las partes intervinientes mediante la siguiente

Resolución

Por la que comunican las siguientes consideraciones y propuestas:

1º.- Dada la complejidad del asunto motivo de la queja presentada a esta Defensoría de la Ciudadanía y el extenso y no siempre bien documentado histórico de las relaciones y vinculaciones contractuales entre el Ayuntamiento de Segovia y D. ____ en torno al contrato de arrendamiento de la vivienda municipal sita en la calle ____, de Segovia, por los errores evidentes en fechas de los contratos, las lagunas detectadas en los distintos procedimientos abiertos en las diferentes fases de enajenación de las viviendas municipales habidas desde 1976, entendemos que no queda suficientemente probado el procedimiento seguido en la enajenación de las viviendas y menos aún las razones que en distintas fases se utilizaron para excluir al Sr. ____ de estos procedimientos de adquisición de la vivienda, habiendo expresado su voluntad manifiesta de participar en ese proceso de adquisición y para ello haber presentado la documentación requerida por el Ayuntamiento en cada caso, máxime cuando así consta en distintos documentos según el Informe del Técnico Contratación y Patrimonio del 7 de junio de 2016, incluso en el Informe de la Arquitecta

Municipal de 22 de noviembre de 2005.

Entendemos que hay problemas de transparencia en todo este proceso, a tenor de la documentación que esta Defensoría ha podido consultar, amén de la prescripción que haya podido acumular este proceso.

Sería de sumo interés aclarar este procedimiento en todas su fases y decisiones tomadas en sus respectivos momentos a efectos de garantizar la mayor transparencia posible en la gestión municipal en un tema tan sensible y de necesidad social como la gestión de las viviendas sociales.

2º.- Sin embargo, entendemos que queda suficientemente probado en los distintos informes acumulados en el proceso del asunto que comentamos, del departamento de Registro y Empadronamiento, de la Policía Local y de la Oficina de la Sección de Tributos municipales, que la vivienda referida lleva años sin habitar de una forma constante, habitual, normal, lógica, como vivienda de uso principal para una persona o familia que tenga en ella su primera residencia.

4ª.- Debemos tener en cuenta el acuerdo segundo de la Junta de Gobierno Local, de 16 de marzo de 2017, en el que se dice “Solicitar a través del Letrado de este Ayuntamiento, al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Segovia a los efectos de lo previsto en el art. 91.2 de la Ley 6/1985 de 1 de julio del Poder Judicial la autorización judicial para la entrada en el inmueble, quedando hasta tanto en situación de pendencia, la entrada al inmueble. Una vez se obtenga la autorización judicial pertinente, se comunicará la fecha de ejecución forzosa a la persona interesada, así como a los servicios municipales encargados del mismo y a la Jefatura de Policía Local, para su conocimiento y efectos oportunos”.

Por ello y a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, en el que se dice que “las quejas serán rechazadas cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias”, entre ellas en la letra f si menciona la siguiente: Cuando “versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los Juzgados o Tribunales de justicia. Si la intervención de los Juzgados o Tribunales se produjera una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor de la Ciudadanía, este suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar”.

Ya que nos encontramos en esta situación, debemos declarar nuestra incompetencia en este caso.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, a la Sra. Alcaldesa de la ciudad, a la Sra. Concejala de Contratación y Patrimonio, a la Jefa de la Sección de Patrimonio y Contratación, al Sr. Concejel de Servicios Sociales, Igualdad, Sanidad y Consumo, a la Jefa de Sección de Servicios Sociales, Igualdad Sanidad y Consumo (Art. 20, del Estatuto citado), a la Jefatura de la Policía Local , así como a la persona que presenta su queja y expone sus demandas, enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Exp. 4/2017

Segovia, a 24 de mayo de 2017

Asunto: Modificación de lindes en propiedad en Barrio de S. Lorenzo

A la atención del Sr. _____ :

Con fecha 21 de febrero de 2017 le recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia al Sr. D. _____ , en representación de Dª _____ , con domicilio en la calle _____, nº _____ , 40002 Segovia, para manifestar sus quejas ante la dificultad de obtener información documental sobre lo que, a su entender, ha supuesto una importante modificación en la delimitación de su propiedad, que desde siempre, en su lado oeste, lindaba con un espacio de propiedad municipal, “baldíos de esta ciudad” según consta en el título de propiedad original aportados por el Sr. _____ , como documento Notarial nº _____, de 18 de marzo de 2000, Notaría de D. _____ sito en Segovia, hasta que, por la modificación del PEAHIS, aún sin aprobar definitivamente, ha podido comprobar que tal espacio ha sido incorporado a la propiedad colindante. Así mismo, ha sabido que, a instancias del Ayuntamiento, se ha modificado el catastro de la propiedad referida, decisión tomada por la Concejalía de Patrimonio y Contratación y fundada en el Informe de la Arquitecta Técnica del Ayuntamiento de Segovia, de 16 de noviembre de 2015.

A tenor del art. 4 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, y sin que concurren ninguna de las razones para la no admisión de su demanda, que constan en el art. 18 del mismo texto, se procede admitir a trámite la queja que usted nos ha planteado.

Desde entonces esta Defensoría procedió a solicitar los correspondientes “informes detallados de las actuaciones de la Oficina de Urbanismo referidas a estas modificaciones en el PEAHIS a efectos de garantizar, no solo las razones de las mismas y su transparencia, así como justificar la modificación catastral, y todo por si hubiera habido una falta de concurrencia pública en la supuesta licitación de este espacio público”.

Estos informes se han pedido al Sr. Concejal de Urbanismo, al Jefe del Servicio de Urbanismo, a la Sra. Concejala de Patrimonio y Contratación y a la Jefa de la Sección de Patrimonio y Contratación Municipal.

Con fecha 8 de marzo de 2017 recibimos respuesta de la Concejalía de Patrimonio y Contratación en la que se nos dice que “consultados los antecedentes obrantes en la Sección de Patrimonio y Contratación se adjunta Informe de fecha 16/11/2015 del Servicio de Urbanismo Municipal (Planeamiento) en que concluye la corrección de la base catastral.

Es por ello que dicho informe se remitió con fecha 20/11/2015 a Gestión Tributaria - en virtud del convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos (Dirección General del Catastro) y el Ayuntamiento de Segovia de colaboración en materia de Gestión Catastral (Acuerdo Plenario, de 25 de abril de 2005) - a los efectos oportunos”.

No obstante, como el referido Informe de 16/11/2015 ya lo conocía usted y a partir de su redacción surgían las quejas que usted nos planteaba, el pasado día 16 de marzo de los corrientes, a instancia de la Defensoría de la Ciudadanía, se celebra una reunión con el Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo para exponerle las dudas que subsisten en el complejo proceso referido a sus quejas, ya que alberga varias dudas y pasos del proceso no suficientemente claros ni fundamentados.

En esta reunión se acuerda que el Servicio de Urbanismo elaborará un nuevo informe que amplíe el proceder recogido en el anterior de 16/11/2015, a efectos de hacer transparente y fundamentar legalmente el procedimiento urbanístico desarrollado en la calle de Los Molinos y que afecta a su propiedad y que ha motivado la queja que hemos admitido a trámite.

Reclamado en varias ocasiones, el día 8 de mayo de 2017, recibimos Informe sobre la finca de la Calle _____, nº _____, de esta ciudad, “en relación a su escrito de queja sobre modificación del PEAHIS, en relación a la propiedad pública en la Calle _____, nº _____, se adjunta Informe del Adjunto al Jefe del Servicio de Urbanismo, de fecha 5 de mayo de 2017”.

Dada la claridad, pertinencia y relevancia de este Informe se lo enviamos, en copia íntegra, para su conocimiento y a efectos de orientar y fundamentar las futuras actuaciones que pudieran derivarse del mismo y que vienen propuestas en el mismo.

De este Informe, de manera sumaria, se obtienen las siguientes conclusiones:

1ª. El PEAHIS de Segovia es un instrumento de planeamiento que aún se encuentra en tramitación, por lo que, en este momento, al no tener vigencia, ningún efecto jurídico produce.

Por tanto, la asignación de usos y cualquier otro efecto, como la modificación catastral, se entiende que son propuestas carentes de valor vinculantes.

2ª. Aunque se consolidara la calificación urbanística del espacio motivo de esta queja y propuesta por el PEAHIS, como espacio libre privado VO), “ello no supondría la directa atribución de la propiedad del mismo a particular alguno”, ya que los planes de urbanismo “otorguen la modificación de la titularidad dominical de los mismos”.

En todo caso, “si el referido espacio fuera de titularidad municipal, con la entrada en vigor del PEAHIS quedaría calificado con VO y, previa la tramitación oportuna, podría tener la consideración de “parcela sobrante” en virtud de lo dispuesto en el art. 7. 2º del Reglamento de Bienes de Entidades Locales y podría ser enajenado en los términos del art. 115 de la misma norma (cuyo art. 1º permite la venta directa o la permuta de estas parcelas a los propietarios colindantes), debiendo estarse cuando haya más de un propietario colindante a lo establecido en el apartado 2º del mencionado precepto (se venderá o permutará de la forma que las parcelas resultantes “se ajusten al más racional criterio de ordenación del suelo, según dictamen técnico”)”.

3ª. A efectos de lograr una construcción futura, el demandante ha presentado una alegación de información pública del PEAHIS con la pretensión de que el espacio debatido sea calificado como vía pública y no como VO. La alegación está pendiente de resolverse.

Para ello, “sería de todo punto conveniente conocer la titularidad del referido espacio, Por lo que desde este Servicio se promoverá la investigación de la misma, en colaboración con la Sección de Patrimonio y Contratación”. Teniendo en cuenta la limitación con “baldíos de la ciudad”, que figura en el título de propiedad y no con referencia a finca privada alguna.

Sin embargo, en el año 1977 accede al Registro de la Propiedad la actual finca catastral nº _____, cuyo lindero Este se describe como “Viuda de _____”.

4ª. Así mismo se constata que hay importantes ambigüedades en la calificación del espacio debatido en el Plan Especial de San Lorenzo, Valle del Eresma, y San Marcos, que es el documento que establece la ordenación con anterioridad al PEAHIS. En este instrumento se basa, al parecer, el Informe de la Arquitecta Técnico de Urbanismo de 16 de noviembre de 2015. “Lo cual no significa que necesariamente hubiera de formar parte de la parcela catastral nº _____. Sin embargo, se ha comprobado que actualmente el espacio forma parte de la citada parcela catastral”.

5ª. No obstante a la espera de que se apruebe definitivamente el PEAHIS y de que se resuelva la alegación presenta en su día por el reclamante, “es preciso promover la investigación de dicha titularidad en colaboración con la Sección de Patrimonio y Contratación de este Ayuntamiento, que podrá comprobar si en algún momento y en qué circunstancias el Ayuntamiento enajenó o no todos o parte los baldíos que, según los títulos aportados por el reclamante, eran el límite Oeste de su finca y, finalmente, aclarar la situación”.

Por todo, una vez recibida la documentación solicitada y analizada, le hacemos llegar el informe completo del Adjunto al Jefe del Servicio de Urbanismo en respuesta a las actuaciones realizadas por esta Defensoría de la Ciudadanía.

Quedamos así mismo pendiente de los resultados de la anunciada investigación de dicha titularidad en colaboración con la Sección de Patrimonio y Contratación de este Ayuntamiento, de cuyo resultado se podrá comprobar si en algún momento y en qué circunstancias el Ayuntamiento enajenó o no todos o parte los baldíos que, según los títulos aportados por el reclamante, eran el límite Oeste de su finca y, finalmente, aclarar la situación.

Desde esta Defensoría remitimos también esta resolución a la Concejalía y a la Sección de Patrimonio y Contratación de este Ayuntamiento, interesándose por su investigación y respuesta.

No obstante, le rogamos que, si inicia, dentro de las posibles y legítimas actuaciones del demandante, alguna acción jurisdiccional ante Juzgados o Tribunales, ante el Procurador del Común de Castilla y León o el Defensor del Pueblo, nos lo comunique ya que en ese caso esta Defensoría tendría que suspender sus actuaciones, a tenor del art. 18, f) del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003.

Del contenido de esta Resolución se procede a informar a todas las personas intervinientes en esta queja, así como a la Sra. Alcaldesa de la ciudad y al Sr. Concejal de Urbanismo, al Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, a la Concejala de Patrimonio y Contratación, a la Jefe de la Sección de Patrimonio y Contratación (Art. 20, del Estatuto citado), enviándose copia a cada parte por correo personal con acuse de recibo, con la pretensión de lograr satisfactoriamente la mediación solicitada en la demanda de origen.

Agradeciendo la confianza puesta en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia para la resolución de los conflictos de la ciudadanía con la Administración Municipal y sus distintas dependencias, en espera de que esta resolución, que no tiene carácter ejecutivo ni jurisdiccional, sea tenida en cuenta y cumplida en las mejores circunstancias posibles para una mediación participativa, consensuada y eficaz entre todas las partes implicadas.

4.3.2 Expedientes abiertos “de oficio” o por iniciativa propia

4.3.2.1 Urbanismo, Obras y Servicio, Cultura y Servicios Sociales.

Exped. 32/2017

Segovia, 15 de noviembre de 2017

Asunto: Reclamaciones por problemas de accesibilidad en la Biblioteca Municipal - Casa de la Lectura de Segovia, Calle Juan Bravo, 11, de Segovia.

Actuación: “El Defensor del Ciudadano podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte” (Art. 11, Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003)

Recientemente hemos tenido la inmensa satisfacción de ver inaugurada la Biblioteca Municipal – Casa de la Lectura del Excmo. Ayuntamiento de Segovia y aplaudir, sin reservas, el amplio y rico programa de actividades con que ha abierto sus puertas. Estamos convencidos que a no tardar la Casa de la Lectura será un lugar de referencia imprescindible para el encuentro y el diálogo cultural en el más amplio sentido y que dará cabida a las más variadas expectativas, necesidades e ilusiones de todas y todos.

No obstante, desde varias asociaciones (Frater, ONCE, Aspace...), que integran y representan a personas con capacidades diversas, que formamos parte del Consejo de Accesibilidad del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, y que venimos trabajando desde hace tiempo con otros colectivos profesionales, con la firme convicción y determinación de hacer realidad el lema “Segovia, ciudad accesible”, para así sentar las bases de una ciudad más inclusiva, participativa y de mayor calidad democrática en igualdad, dignidad y justicia, hemos comprobado directamente la persistencia de graves problemas de accesibilidad que hacen inviable la participación cultural de muchas personas por no poder acceder al edificio en condiciones de igualdad. Y hemos lamentado profundamente esta experiencia, más si cabe por las recientes obras de rehabilitación que se han realizado en el edificio.

Más aún, hemos comprobado con sorpresa que otras instituciones responsables de la protección del Patrimonio cultural de Segovia, han mostrado su disconformidad con algunas decisiones sobre la restauración, como el color empleado en algunas estaciones interiores, pero ninguna otra observación se ha manifestado sobre los severos problemas de accesibilidad que sigue presentando el edificio. Por supuesto que manifestamos nuestro respeto escrupuloso con la conservación del patrimonio cultural, del que nos sentimos tan orgullosamente herederos, y el cumplimiento de las leyes que lo protegen, pero a la vez manifestamos, al menos por igual, nuestra aspiración a que se respeten y cumplan los derechos y libertades fundamentales de todas las personas, sin condiciones ni exclusiones algunas como discapacidades de movilidad, sensoriales o cognitivas.

Una vez más nos parece oportuno recordar la amplísima normativa internacional, nacional y autonómica, toda de obligado cumplimiento, sobre los derechos de las personas con discapacidad, como: Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad (Nueva York, ONU), de 13 de diciembre de 2006; La Constitución Española, de 15 de diciembre de 1978; Real Decreto

Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y de tantas otras sobre educación, cultura, protección ciudadana y social. Especial mención merece la Disposición adicional tercera. Exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, del RDL, 1/2013, que pone como fecha límite del cumplimiento de los compromisos de accesibilidad en espacios públicos y privados la del 4 de diciembre de 2017. Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de Castilla y León. Así mismo, tomamos como referencia la Carta Europea de la Salvaguarda de los Derechos Humanos en la ciudad (Saint Denis, 2000), que bajo el Principio de Igualdad de derechos y no discriminación (art. II) y la Protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables (Art. IV, 2: Las personas discapacitadas son objeto de una asistencia municipal específica. Las viviendas, los lugares de trabajo y de ocio deben estar adaptados para ellas. Los transportes públicos deben ser accesibles para ellas), se debe garantizar el Derecho a la Cultura, entre otros muchos, poniendo “a disposición de los ciudadanos y ciudadanas espacios públicos para actividades culturales y sociales en condiciones de igualdad para todos”.

Por todo ello, teniendo en cuenta las quejas manifestadas por diversas asociaciones, incluso personas individualmente, y haciendo uso de la “actuación de oficio” que el art. 11 del actual Estatuto del Defensor del Ciudadano de Segovia otorga, exponemos antes las Concejalías de Urbanismo, de Obras y Servicios (Licencias), de Cultura y de Servicios Sociales, los siguientes datos referidos a carencias de accesibilidad, tomados de una observación directa del entorno:

- No hay cuarto de baño adaptado y mucho menos, un cambiador de adultos o bebés.
- Las puertas de los cuartos de baño existentes son de 70 cm. imposible pasar silla de ruedas.
- El patio central tiene escalón de acceso.
- Las rampas de entrada superan con mucho las pendientes máximas exigidas por ley.
- La barandilla de la rampa lateral derecha queda más de medio metro al aire, siendo un gran obstáculo.
- No valoramos el diseño general de la señalética ni de los soportes de comunicación, pero entendemos que no cumple los requisitos de un diseño universal. (Algunos datos: No está en lenguaje de braille ni lectura fácil, no hay pictogramas, proyectado en blanco sobre cristal con fondo blanco es imposible de identificar para los que tienen “baja visión”. No hay zócalo ni bandas de seguridad. La altura tampoco es la adecuada, ni tan siquiera la de la sala infantil, etc, etc.).
- El ascensor tiene un espacio muy limitado: no entran las sillas de ruedas, obligan a girarse a pulso cuando están dentro del ascensor y para una silla eléctrica es imposible de hacer.
- Hay severos problemas de accesibilidad en mobiliario, iluminación, acceso a estanterías, etc.

Por todo ello,

Se SOLICITO a las Concejalías y Servicios implicados Informes específicos y detallados de las intervenciones a realizar para corregir y superar los problemas de accesibilidad antes expuestos.

A la espera de su información a efectos de poder actuar y cumplir con la misión de esta Defensoría de la Ciudadanía y prestar “un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda” (art. 4 del Estatuto) a la ciudadanía, procurando ejercer una actividad de mediación en las quejas y conflictos planteados por la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de organizaciones y entidades dependientes de la misma.

4.3.2.2 Alcaldía, Obras y Servicios

Iniciativa y propuesta a Alcaldía

Segovia, a 4 de Julio de 2017

Actualización de la Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terrazas, de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009)

Según el art. 11 del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la ciudad de Segovia, de 6 de octubre de 2003, actualmente vigente, “el Defensor del Ciudadano podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte”, así mismo “cuando la gravedad de los hechos lo aconseje, el Defensor del Ciudadano podrá presentar en cualquier momento, a iniciativa propia un informe extraordinario, según la competencia del asunto, a la Alcaldía o ante el Pleno” (art. 19).

Ante la reiteradas quejas y demandas ciudadanas, que en los últimos meses de 2017 se han presentado ante esta Defensoría y que se concretan en los expedientes abiertos, tales como: Expediente 14/2016, por ruidos y molestias varias en la calle Infanta Isabel y alrededores, al que se ha dado continuación con actuaciones recientes en 2017 con un prolijo y minucioso historial de quejas y denuncias a distintas instancias municipales; expediente 10/2007, por ocupación abusiva del espacio público en Plaza de la Rubia, calle Cronista de Lecea y otras de la zona centro de la ciudad, impidiendo la libre accesibilidad de personas con movilidad reducida; expedientes 12/2017 y 13/2017, ambos por ruidos y molestias varias referidos a la calle Escuderos; expediente 15/2017, por ocupación abusiva del espacio público de algunas terrazas de la Avda. del Acueducto; expediente 16/2017, por solicitud de instalación de terraza en Bajada de la Canaleja de esta ciudad, ante viviendas ubicadas en plantas bajas.

Así mismo, se han recibido diferentes intervenciones individuales de ciudadanas y ciudadanos, que de manera informal y en conversaciones espontáneas en diversos lugares han formulado a esta Defensoría quejas y demandas sobre la ocupación excesiva del espacio público por terrazas, el manifiesto incumplimiento de las condiciones de la licencia que con frecuencia se observan y se padecen, el escaso grado de atención a las quejas presentadas y la reducida capacidad de vigilancia y control de estas concesiones a particulares.

Esta Defensoría tiene en cuenta de forma muy especial conversaciones y quejas que de forma reiterada vienen formulando asociaciones y colectivos, como FRATER, ONCE, ASPACE, entre otras más, que representan a personas con capacidades y necesidades diversas, con las que se viene trabajando sobre problemas a solucionar de cada una de ellas, a efectos de conseguir una accesibilidad real en el Año Internacional de la Accesibilidad Universal 2017, para hacer de Segovia una ciudad inclusiva y digna para todas y todos.

Por todo ello y dado la creciente preocupación que venimos observando en la ciudadanía de Segovia sobre los problemas antes enunciados, en función de las competencias antes referidas, y para cumplir con “las funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y los ciudadanos” (art. 1 del Estatuto del Defensor), esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia considera de interés general presentar a la Alcaldía y en su caso al Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia las siguientes iniciativas y propuestas que de forma sumaria argumenta y fundamenta, teniendo en cuenta las diferentes Ordenanzas Municipales que regulan los diferentes ámbitos de competencia municipal referidos a los problemas que se proponen, además de las Leyes generales en que se basan y que desarrollan y aplican.

1ª.- Es un debate de mayor importancia la organización y desarrollo de la vida democrática en el ámbito de las ciudades de cara al siglo XXI. En el marco de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis, 2000) se propone que “la ciudad es hoy el espacio de todos los encuentros y, por tanto, de todas las posibilidades”, para todas y todos, a pesar de las contradicciones y conflictos que surgen por doquier. Es necesario reforzar e insistir en las mejores prácticas de la vida y gestión política de la Administración Local para la defensa de los derechos humanos que se cumplen y ejercen de manera ejemplar en la democracia de proximidad.

Aceptamos que “la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión en aras de promover los valores de cohesión social y de protección de los más vulnerables”.

El llamado Derecho a la Ciudad nos propone que “la ciudad es un espacio colectivo que pertenece a todos sus habitantes que tienen derecho de encontrar las condiciones para su realización política, social y ecológica, asumiendo deberes de solidaridad”. Por ello, “las autoridades municipales fomentan, por todos los medios de que disponen, el respeto a la dignidad de todos y la calidad de vida de sus habitantes” (art. 1 de la CESDHC).

Desde la misma Constitución Española de 1978, al marco normativo de Segovia, la Ordenanza de Convivencia ciudadana de 2011 (BOP, de 20 de abril de 2011) nos propone los valores y criterios a defender en la vida ciudadana, considerando en su Exposición de Motivos que el bien general a defender en esta Ordenanza “es el de preservar el espacio público como un lugar de convivencia y civismo, en el que todas las personas puedan desarrollar en libertad sus actividades de libre circulación, de ocio, de encuentro y de recreo, con pleno respeto a la dignidad y a los derechos de los demás”.

A los efectos de dar cumplimiento a la propuesta que se hace, sería de sumo interés tener en cuenta la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones de 2014 (BOP, de 31 de marzo de 2014), así como la Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas de 2012 (BOP, de 15 de agosto de 2012), y otras normas más sobre consumo de tabaco, protección del Patrimonio.

2ª.- Entendemos que los valores de igualdad, dignidad y justicia de todas las personas al margen de cualquier otra circunstancia y sin más limitaciones que discriminen y generen desigualdades, son asumidos por la ciudadanía, más aún cuando las personas

con capacidades diversas, hasta ahora venimos hablando de discapacidades, tienen una amplia defensa y protección legal y social desde textos de la ONU, a la Constitución Española, a Leyes, como Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración social de los Minusválidos; la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, así como otras de igual temática de ámbito autonómico de Castilla y León.

3ª. Teniendo en cuenta la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y por supuesto la capacidad y competencia municipal así como la libertad de iniciativa empresarial, que exige una perfecta y adecuada coordinación de intereses, donde los intereses privados encuentren el acomodo pertinente en la defensa de los bienes, intereses y derechos comunes y públicos a defender.

4ª. - Proponemos la revisión y actualización del texto de la vigente Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública y otros espacios abiertos al público con terrazas, de 30 de septiembre de 2009, que fue modificada en Pleno del 31 de enero de 2012 (BOP, de 24 de febrero de 2012) y en Pleno de 31 de julio de 2013 (BOP, de 23 de diciembre de 2013) a efectos de especificar y aclarar con la mayor precisión y rigor posibles la “decisión discrecional del Ayuntamiento” en la concesión de las licencias que compatibilicen el uso común de todas y todos sin más limitaciones ni restricciones de las estrictamente necesarias y específicamente tasadas de los espacios públicos con la utilización privada que se pretende en cada caso, “debiendo prevalecer en los casos de conflicto la utilización pública de dichos espacios y el interés general ciudadano”.

5ª. - A tal efecto y recogiendo las diferentes quejas y demandas varias que se han hecho llegar por la ciudadanía a esta Defensoría, sugerimos que se ponga especial empeño en la regulación de los siguientes aspectos, entre otros varios que los servicios técnicos municipales conocerán y determinarán:

Definición estricta del concepto de terraza en vía y espacio público que afecte por igual a todas las terrazas de la ciudad, al margen de la tipología establecida por razones de las tasas.

Delimitación precisa de los elementos que conforman la figura de la terraza ya que con frecuencia hay una ocupación excesiva de mobiliario lo que supone sobrepasar el espacio concedido en la licencia.

Determinación minuciosa de los criterios de licencia que permite ocupación del espacio público en un tiempo delimitado, teniendo en cuenta la actual casuística de las quejas presentadas que generan contradicciones entre los criterios actuales de extensión y ocupación de aceras y otros espacios, mobiliarios diversos y su distribución, otros elementos como toldos, anclajes metálicos, soportes de información a cada cual más peculiares, como paneles informativos...

Que se despeje la confusión entre terraza y veladores, quedando anulados aquellos soportes metálicos fijos y permanentes anclados en la vía pública para establecer toldos y cerramientos a tres lados, que no solo provocan una ocupación abusiva de la vía pública, generan imposibilidad e inseguridad en el aparcamiento limítrofe con los anclajes, impidiendo la salida de ocupantes de los vehículos, máxime si la persona tiene movilidad reducida, incluso generando dudas sobre el uso de las terrazas como espacio libre consumo de tabaco.

Determinar el procedimiento de guarda del mobiliario para que no queda penosamente aparcado en la vía pública generando una imagen penosa en la ciudad Patrimonial pero gran inseguridad en el resto de la ciudad.

Inevitablemente se hace necesario establecer criterios que protejan y salvaguarden el valor y la entidad de la herencia monumental, artística e histórica de Segovia que con frecuencia se ve agobiada por el uso y abuso de los espacios públicos colindantes para todo tipo de actividades como son terrazas y otros mobiliarios, sobre todo cuando estos espacios públicos tienen una especial protección por entornos o vistas.

Establecer criterios estrictos sobre la no concesión de licencias de terrazas cuando ocupen espacios de la calzada reservados a aparcamiento, cuando los bajos de los inmuebles colindantes a una distancia cierta y prudente están habilitados para viviendas, etc.

Establecer un sistema específico de vigilancia y control de las licencias, que comparta una unidad de disciplina urbanística y la Policía Local y que haga efectivo el cumplimiento de la Ordenanza y aplicables y ejecutables las posibles sanciones que pudieran imponerse por incumplimientos.

Poner todo el empeño en el cumplimiento de horarios, ruidos, limpieza de los espacios públicos ocupados.

Regular la instalación de todo el amplísimo mobiliario urbano sea tanto de propiedad municipal como privado, que supone una

ocupación del espacio público realmente caótica, con frecuencia innecesaria cuando no confusa y sin sentido, y siempre insegura y peligrosa para personas mayores, niñas y niños y, especialmente, para personas con discapacidades varias sean ciegas o con movilidad reducida. Esta regulación tendrá especial sentido en el casco monumental de Segovia que sin olvidar todo el perímetro de la ciudad ya que le problema es común y general a todos los espacios públicos.

6ª.- En todo caso y para favorecer no solo la convivencia y la salvaguarda de los derechos humanos de proximidad en la ciudad, sino también para propiciar y favorecer un mayor diálogo y consenso social que haga posible la coordinación y compatibilidad de intereses legítimos de las distintas partes, se arbitrará de alguna manera la participación ciudadana en la gestión del espacio público a través de los organismos municipales, como los diferentes Consejos Municipales ya organizados, y asociaciones constituidas en defensa de los derechos cívicos, a efectos de que sean tenidos en cuenta sus opiniones e intereses de forma razonable y argumentada.

En espera de poder contribuir a la solución dialogada y consensuada de los conflictos denunciados ante esta Defensoría, se formula la presente Propuesta con la mejor intención y voluntad proactiva y positiva, ofreciendo la colaboración de esta Defensoría para encontrar las vías más adecuadas de participación ciudadana en pos de una ciudad no solo rica en Patrimonio Histórico sino en valores y derechos de igualdad, de justicia, de dignidad para todas y todos, que redundarán sin duda en la mayor calidad de vida posible.



Congreso Nacional de Asociaciones de Vecinos, Segovia, 11 y 12 noviembre 2017

5 VALORACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES

En la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía estamos trabajando con modestia y responsabilidad, con dedicación y generosidad, intentando colaborar con todas las personas desde sus variadas responsabilidades públicas y privadas y con todas las instituciones y colectivos, en defensa de una ciudad en la que la calidad de vida individual y colectiva se iguale con una excelencia en la vida democrática de proximidad como marca de identidad de la sociedad que deseamos crear y transmitir.

La primera valoración que hacemos es de gratitud. Gracias a todas las personas, servicios e instituciones con las que hemos trabajado e interactuado en el entorno de la Administración Municipal, Autonómica o Estatal. Pero, sobre todo, dar las gracias a todas las personas por sus demandas, consultas, sugerencias y quejas, presentadas y dirigidas a la Oficina de la Defensoría y en todo caso por la confianza en la figura del Defensor de la Ciudadanía y en su papel de mediación de cara a la solución y encauzamiento de los conflictos planteados. Es nuestro reto mayor, que las puertas de la Defensoría, dentro de nuestras competencias, estén siempre abiertas para cumplir con la misión de “asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía” (Art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, 2017), que dan valor y sentido a nuestra actividad.

Especial interés tiene la reciente aprobación por el Pleno de 1 de diciembre de 2017 del nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, actualizando el primer Estatuto de 2003. Queda recogido en el Anexo 4 de esta Memoria el nuevo texto. Brevemente recordamos algunos de objetivos que justifican y fundamentan el nuevo Estatuto según constan en la Exposición de Motivos del Estatuto, tales como:

- Recoger las experiencias generadas en la vida y desarrollo de esta institución municipal en este largo periodo de vigencia, sin duda positivo, y también hacerse eco de los planteamientos críticos que se han podido realizar a esta figura de la participación ciudadana y de la garantía de los derechos humanos en la vida municipal.
- Reconocer el valor de experiencia pionera en la participación ciudadana que el Ayuntamiento de Segovia asumió en 2003 al crear la Defensoría de la Ciudadanía.
- Potenciar la conciencia ciudadana, como protagonista de la vida democrática, que ha ampliado su exigencia de participación, transparencia y compromiso para superar los desequilibrios y desigualdades surgidos por la crisis socio-económica. Recuperar y renovar los valores de la igualdad, la equidad, la ética y la democracia, que promuevan, también desde el ámbito municipal, un nuevo contrato social.
- Mejorar la regulación y funcionamiento de la Defensoría para seguir incidiendo en la consecución de los fundamentales derechos de participación, transparencia, igualdad, equidad y justicia, en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos en el ámbito de la ciudad.
- Definir con más precisión y rigor la misma institución de la Defensoría;
- Presentar un texto adecuado a una redacción más inclusiva;
- Ampliar las vías de accesibilidad e inclusividad a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de todas las personas sin limitación alguna por razones raciales, étnicas, de sexo y género, culturales, sociales, económicas, religiosas e ideológicas;
- Reforzar el carácter de autonomía e independencia de la institución, desvinculándola del organigrama de cualquier Concejalía;
- Prolongar su responsabilidad a cinco años para aislarla de los periodos electorales municipales;
- Demandar una mayor dotación de recursos materiales y personales para mejor desarrollar las funciones y responsabilidades asumidas;
- Agilizar los procedimientos de actuación para hacer más transparente las actuaciones municipales y evitar demoras en la resolución de los conflictos planteados;
- Dar mayor visibilidad a la Defensoría en los diferentes medios y soportes de comunicación del Ayuntamiento para salvar el desconocimiento de la institución;
- Adecuar las causas de cese y las razones de incompatibilidad para reforzar su autonomía;
- Insistir en la accesibilidad directa, igualitaria, personalizada, simple y gratuita de toda persona,

con independencia de otras circunstancias legales de recepción, con la pretensión de que el Ayuntamiento de Segovia defienda sus Derechos y Libertades;

- Ampliar la competencia de actuación de la Defensoría en cualquier momento y fase del procedimiento de las actuaciones de la administración municipal a efectos de que la mediación pueda tener el valor y el peso pertinente;
- Potenciar la más razonable aceptación por la Administración municipal de las decisiones y recomendaciones de la Defensoría, considerando que estas no son ejecutivas ni vinculantes de por sí.

Con la pretensión de lograr estos objetivos y con la intención de dar la mayor dignidad y prestigio a la responsabilidad de defender los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia en el ámbito administrativo municipal, se ha modificado y actualizado el Estatuto de la Defensoría con la pretensión de ser una institución favorecedora del diálogo y el consenso y promotora de sugerencias y propuestas desde la equidad, entre la administración local y las necesidades de una ciudadanía diversa, que mejore los servicios y la calidad de vida de las personas en un contexto de democracia de proximidad.

Especialmente valioso y motivador ha sido el contacto con las personas que trabajan de forma altruista y sin descanso en asociaciones y colectivos en favor de una ciudad y un mundo mejor en ámbitos tan dispares como las personas con capacidades diversas, las necesidades de vecinas y vecinos, las más variadas enfermedades, las urgentes carencias asistenciales de todo tipo, el desarrollo y promoción de las personas, los programas de educación, de juventud, medioambientales, protección de los animales, etc. Para cumplir el Art. 7 del Estatuto (“Reuniones con la ciudadanía. La Defensoría podrá mantener reuniones con carácter individual o colectivo con la ciudadanía cuando lo considere necesario, en ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto”), es intención de esta Defensoría ampliar y profundizar la atención y colaboración con las personas y colectivos del movimiento asociativa y de voluntariado que tan amplia y valiosa implantación tienen en Segovia.

Por la circunstancias de la crisis socio-económica y de su gestión, y al igual que todas las Defensorías Locales, es urgente y de extrema necesidad, dadas las carencias y desigualdades observadas, reclamar ante los poderes autonómicos, estatales y europeos, más recursos para que el Ayuntamiento pueda hacer frente a las necesidades de las personas y familias que viene sufriendo las graves e injustas consecuencias de una crisis que ha provocado un incremento de las desigualdades de forma tan escandalosa y como vienen reconociendo y denunciando las organizaciones más diversas. No creamos que Segovia está libre de semejantes desigualdades, Informes y Estudios recientes de Caritas Diocesana de Segovia o del Foro Social de Segovia nos ponen ante los ojos semejantes discriminaciones y exclusiones.

A pesar de las carencias de recursos, no debemos olvidar recomendaciones sobre las personas o colectivos en riesgo de exclusión, toda queja es importante, toda demanda debe ser atendida. Nunca la inhibición ni el silencio es una respuesta democrática ni digna para la ciudadanía.

Una vez más insistimos que por pequeñas que, a primera vista, puedan considerarse las quejas y reclamaciones presentadas, ha sido nuestra intención descubrir debajo de las circunstancias y anécdotas individuales de cada caso, los problemas generales y comunes que subyacen y que de muchas maneras siempre radican en la falta de dignidad y respeto a los Derechos Humanos en el ámbito local y cotidiano.

Hay que reclamar y actuar, pasar de las palabras a hechos, incrementar la actividad y participación ciudadana para que se gane en credibilidad y confianza en las instituciones democráticas, superando la desafección y desconfianza hacia la actividad política institucional y sus protagonistas. Tal y como decíamos en la Semana Europea de la Democracia Local, debemos pasar de la democracia como mero procedimiento contable de votos en una insuficiente democracia representativa, a una democracia como forma y estilo de vida ética en una democracia participativa y solidaria.

6. CAMPOS DE ACTUACIÓN PREFERENTES Y PROPUESTAS DE FUTURO

Nos ha parecido importante incluir en la Memoria 2016 – 2017 la mayoría de las resoluciones propuestas desde la Defensoría de la Ciudadanía, cumpliendo que “en el Informe Anual no habrá de constar los datos personales o cualquiera otro que permitan la identificación pública de los interesados en los procesos de investigación” (art. 21, 2 del Estatuto). Queda así constancia de las quejas, demandas y solicitudes de atención presentadas, de igual manera las Concejalías, Áreas y Servicios afectados y a los que nos hemos dirigido, los procedimientos y métodos que hemos seguido en nuestra pretensión de atender los requerimientos ciudadanos y, finalmente, las iniciativas, propuestas y sugerencias que desde la Defensoría se han tomado para mediar entre la ciudadanía y la Administración Municipal con la pretensión de encontrar la mejor solución posible al conflicto planteado.

La mayoría de las actuaciones de la Defensoría se inician a “instancia de la ciudadanía”, nos obstante cuando hemos considerado necesario, por la gravedad detectada o la persistencia de los casos recurrentes, hemos tomado la iniciativa “de oficio” (art. 13 del Estatuto). Según nuestra experiencia y amparados en un amplio consenso de las personas y asociaciones consultadas, consideramos que la Defensoría debe tomar una mayor iniciativa “de oficio” en aquellos temas y problemas que con frecuencia se diluyen de las responsabilidades individuales pero que sin duda alcanzan a toda la ciudadanía.

Nos ha parecido también de interés asumir el papel de mediación directa y personalizada en casos de especial conflictividad y siempre que fuera demandada y comúnmente aceptada por las partes interesadas. A pesar del difícil papel de esta mediación y no tener garantizado el éxito en la misma, se ha asumido esta responsabilidad buscando siempre un consenso y una solución de equilibrio y de colaboración activa entre los sujetos en disenso. Merecía la pena el esfuerzo.

En el apartado 3.4 de Expedientes abiertos y admitidos a trámite, se puede observar las Concejalías afectadas por los temas planteados. Pero igualmente, se puede observar cómo hay Concejalías, Áreas y Servicios a los que la ciudadanía considera de un interés diferente y quedan curiosamente al margen de quejas, demandas y solicitudes, cuando no por ello dejan de estar igualmente cobijadas por los Derechos Humanos. Tales como Educación, Cultura, Trabajo, Salud, Ocio, Medio Ambiente, Deportes y muy especialmente, Juventud. Nos preocupa la ausencia participativa en estos procedimientos de la juventud, más aun queriendo ser Segovia una ciudad universitaria, con una preocupación creciente por ofrecer proyectos y programas a la juventud como garantía de futuro.

Nos hacemos ciudadanas y ciudadanos en un complejo y constante proceso de aprendizaje y educación. Buena parte de nuestra actividad está orientada a favorecer y reforzar ese camino de ciudadanía, más allá de las meras quejas. Atendiendo y defendiendo todos los intereses legal y legítimamente expuestos, pretendemos que lo público tenga prioridad sobre lo privado, lo colectivo sobre lo individual, las personas sobre las cosas. Esta labor de interpretación y generalización de lo común es necesario y urgente para no quedar meramente atrapados en los temas y conflictos privados y de derecho subjetivo.

De la lectura de las actuaciones de la Defensoría se puede concluir que los campos de actuación preferentes en las relaciones de la ciudadanía con la Administración Local son los siguientes, encontrando en ellos las propuestas que nos exigen una mayor dedicación y un compromiso más intenso si queremos lograr los objetivos de excelencia y calidad de democracia de proximidad.

Con la experiencia de la Oficina de atención a la Ciudadanía y extrayendo las iniciativas ya presentadas en las resoluciones que se incluyen en esta Memoria, se indican a continuación de forma breve las propuestas de futuro en la atención a la ciudadanía:

- Prestar atención a los problemas de CONVIVENCIA de muy distinta índole y entre colectivos ciudadanos diferenciales, donde se ponen en evidencia los problemas de integración y de inclusión en un marco de respeto a la diversidad y de dignidad individual y colectiva.
Hay problemas de Convivencia entre grupos o colectividades diversas que se enquistan en el conflicto, pero otros apenas salen a la luz y se sitúan en el silencio cuando no la indiferencia.

- En una sociedad que se asienta en las industrias mediáticas y que construye y consume a diario sus identidades en multipantallas, sigue demandando una mayor COMUNICACIÓN entre la ciudadanía y la Administración Municipal. Gozamos de una ciudad donde la comunicación aún puede seguir teniendo rasgos de calidad y cercanía personal, dando protagonismo a los sujetos colectivos en los que esa sociedad se organiza, como asociaciones, colectivos, agrupaciones. Atención y escucha activa, diálogo entre iguales, búsqueda proactiva y colaborativa de soluciones, son los elementos de comunicación que se demandan.
- Potenciar y extender el principio de TRANSPARENCIA no solo por cumplimiento legal sino como creación de un ámbito de confianza y credibilidad en el prestigio de la vida política. Promover la Transparencia como Derecho ciudadano a una Buena Administración y Buenas Prácticas Administrativas, tanto en los procedimientos administrativos como en lo referido a aspectos éticos y formulación de principios de actuación más democráticos (Código Europeo de Buenas Conductas Administrativas, 2001, promovido por el Defensor del Pueblo Europeo)
- El ambicioso e inevitable Proyecto SMART CITY nos obligará a un cambio de procedimientos, estrategias y relaciones con la ciudadanía. Profundizar crítica e inclusivamente en los logros de la llamada Ciudadanía digital por encima de la atención exclusiva a herramientas y recursos.
- Exigir una mayor COORDINACIÓN entre los servicios municipales, sin que complique ni interfiera en la lógica distribución de responsabilidades y de gestión. El principio de subsidiariedad y complementariedad también se puede y debe ejercer entre servicios municipales y no actuar en paralelo.
- Exigirnos todos los servicios municipales dar una respuesta a todas las demandas ciudadanas y que estas se produzcan en un tiempo razonable. La misma Defensoría se ha impuesto plazos más estrictos de respuesta en el nuevo Estatuto. En algunos casos de expedientes abiertos la respuesta solicitada a algunos servicios o no se ha producido o se ha demorado en exceso.
- Favorecer y reforzar más, si cabe, los procedimientos de PARTICIPACIÓN, como ya demandan los medios y recursos puestos en aplicación.
- Crear PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN en los que intervengan activamente todos los sujetos implicados y que favorezcan una gestión transversal, coordinada y favorecedora de los objetivos estratégicos.
- Intensificar las acciones transversales y coordinadas de ACCESIBILIDAD en todos los ámbitos ciudadanos, sumando las responsabilidades públicas y privadas. El pasado día 4 de diciembre de 2017 nos dejó la evidencia de las carencias que marca la ley (Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprobó el Texto Refundido de la ley general de derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social) para que los espacios públicos urbanizados y las edificaciones privadas existentes sean accesibles. Crear protocolos de accesibilidad en todos los servicios municipales. Hay que insistir una y mil veces que sin accesibilidad física, sensorial y cognitiva no hay inclusión ni igualdad ni justicia. Defender y favorecer la Accesibilidad Universal, defendiendo el ideal de una Segovia accesible.
- Atender las DESIGUALDADES de todo tipo que por desgracia creen en todos los ámbitos y que subyacen a buena parte de las quejas y demandas que se reciben. Hay que proteger a los colectivos ciudadanos más vulnerables, denunciar y colaborar especialmente en las actividades contra la violencia de género y a favor de la igualdad de todas las mujeres en todos los ámbitos de la vida.
- Actualizar la regulación de la GESTIÓN DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS:
 - Ruidos y calidad de vida saludable
 - Ocupación abusiva de los espacios públicos
 - Regulación actualizada de Terrazas
 - Reorganización del mobiliario urbano
 - Etc.
- Basándonos en las experiencias y conclusiones obtenidas en el Congreso “Ciudades para la Salud: Salud para las Ciudades”, organizado por la Red Española de Ciudades Saludables y la FEMP, en Segovia los días 5 y 6 de octubre de 2017, así como en otras muchas fuentes normativas de Derechos Fundamentales, volvemos a insistir en la necesidad extrema de atender las quejas y demandas de la ciudadanía en muy diferentes situaciones y localizaciones sobre la afectación al DERECHO AL DESCANSO. Se exigen realizar actuaciones coordinadas, eficaces y con celeridad

a fin de garantizar este derecho esencial de la ciudadanía y así evitar que el grave problema de ruidos y molestias varias a la ciudadanía, en toda la ciudad y con especial ubicación en el Casco Monumental, se haya convertido en un conflicto recurrente y enquistado desde hace mucho tiempo sin visos de solución alguna.

- Aunque es un tema que desborda con creces la humilde actuación de la Defensoría de la Ciudadanía Local, e incluso las competencias municipales, nos sumamos a la propuesta de otras muchas Defensorías Locales, solicitando la consideración y generalización de un RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN, como procedimiento administrativo normalizado, cuando sea evidente y fundada argumentalmente la demanda. Con frecuencia se observa en la ciudadanía una honda sensación de desprotección cuando agotado el Recurso de Reposición se le ofrece como siguiente paso en la defensa de sus intereses interponer un Recurso Contencioso Administrativo, decisión que en muy escasas circunstancias se materializa.

Ahondar en el papel del Defensor de la Ciudadanía como referente y garante de la Ética Pública en defensa de lo público y de lo común que afecta por igual a todas y todos. Que no se agote la actuación en el mero cumplimiento del principio de legalidad, imprescindible pero muchas veces insuficiente.

La actualización del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia tiene fundamento y pretende también enmarcarse en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis, 2000), en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos y libertades básicas. Así que la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad será para las defensorías un instrumento útil y un eje básico, fundamento y marco de aplicación, extensión y cumplimiento de los Derechos Humanos emergentes en la realidad social actual de las ciudades.

En este contexto y con estos objetivos se ha pretendido mejorar el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad y el resto de normativas, declaraciones y procedimientos internacionales de protección de los derechos de las personas, tienen en los habitantes de las ciudades la expresión y encarnación más cercana y directa.

Los defensores de los valores que promueven la dignidad del ser humano, la democracia local y el derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de la persona, estamos convencidos que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión con objeto de promover los valores de cohesión social, de la inclusión más equitativa y de protección de los colectivos más vulnerables.

Por ello, se propone de nuevo que la ciudad de Segovia complete el proceso ya iniciado en 2017 y firme el protocolo de adhesión a la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (CESDHC), de Saint Denis, de 18 de mayo de 2000.

Más aún, se propone igualmente que el Pleno del Ayuntamiento de Segovia ratifique y firme el protocolo de adhesión a la Carta-Agenda Mundial de Derechos Humanos en la Ciudad, en Florencia (Italia), a 11 de diciembre de 2011.

En la Declaración de Girona (Anexo 7 de esta Memoria), documento final del Congreso Internacional de Defensores Locales, del 23 al 25v de octubre de 2016, se propone como lema de actuación de las Defensorías Locales “Pensamos globalmente, defendemos localmente”, marco y reivindicación del papel de los Defensores Locales en la protección de los Derechos Humanos. Queremos seguir promocionando las Defensorías Locales y potenciar el trabajo en red entre estas instituciones. Seguimos empeñados en reubicar Segovia en el mapa de las Defensorías Locales, reforzar nuestro papel en las redes de la defensa de los Derechos Humanos en los ayuntamientos y, en todo caso, conocer, intercambiar y aprender de las buenas prácticas municipalistas desarrolladas en otros ayuntamientos tanto de España como de otros países. El principal objetivo de esta actividad es consolidar el compromiso de los municipios en la defensa y promoción de los Derechos Humanos, tal y como establece la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.



Una de las reuniones del Grupo de Trabajo sobre Accesibilidad. Sede de la ONCE. Segovia, 3 mayo 2017



Segovia por la igualdad de diferencias de sexo. 1 de julio de 2016

7. AGRADECIMIENTOS

Difícilmente la Oficina de Defensoría de la Ciudadanía alcanzaría meta y objetivo alguno si no fuera un trabajo colectivo, en el que participan con tanto esfuerzo como implicación y compromiso un buen número de personas que ejercen su trabajo muy por encima de sus funciones y compensaciones, si las hubiera.

A todas las personas es de obligada educación agradecerse y reconocerles su dedicación.

A las personas vinculadas a Participación Ciudadana, a Gracia Canet Ruiz, de forma muy especial, como persona vinculada a la Defensoría desde sus inicios de una competencia, eficacia y responsabilidad admirables, pero también a Miguel Ángel Álvarez San Frutos, Marta Gutiérrez Gómez, Rosario Martín de Miguel y Javier García-Arévalo Ceprián.

A todas las personas que trabajan en el Ayuntamiento de Segovia en los más variados Departamentos y Servicios por su disponibilidad y dedicación para con las demandas y peticiones de la Defensoría.

A las personas del Equipo de Gobierno, la Alcaldesa y, en especial, a los ediles responsables de la Concejalías con los que hemos tenido un contacto más frecuente siempre eficaz y amable, incluso en las diferencias de opinión y de procedimiento.

A todas y todos los ediles que formáis el Pleno del Consistorio por vuestro apoyo explícito en lo personal y en lo formal.

A otras instituciones públicas con las que mantenemos una relación colaboradora y necesaria en sus diferentes ámbitos de competencia, Subdelegación del Gobierno, Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Segovia, Campus María Zambrano de la Universidad de Valladolid de Segovia, entre otras.

También a otras entidades privadas, como los medios de comunicación, imprescindibles en la función social y pedagógica de aprender a ser ciudadanas y ciudadanos día a día.

A cuántas Asociaciones y Colectivos con los que hemos mantenido relaciones y compartimos ideales, reivindicaciones y proyectos.

Y muy especialmente a todas y todos los ciudadanos de Segovia, por confiarnos sus quejas, demandas y propuestas, en sus visitas a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía o, con frecuencia, en conversaciones informales y espontáneas en los lugares más diversos, confiando en la mediación que les ofrecemos y con quienes compartimos los mismos sueños y exigencias por hacer de Segovia una ciudad más humana, digna, igualitaria, responsable, participativa, solidaria, inclusiva y justa.

Seguimos intentado hacer de las utopías realidades compartidas en el día a día. Muchas gracias, a todas y todos.

8. ANEXOS

8.1 DÓNDE Y CÓMO RECLAMAR ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

En este Anexo, facilitamos a los ciudadanos las direcciones, teléfonos y correos electrónicos de los Organismos donde pueden presentarse las reclamaciones más habituales.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Comúnmente conocida como O.M.I.C., es una oficina que depende del Ayuntamiento de Segovia y que atiende a todos los consumidores y usuarios, del término municipal de Segovia, que tengan cualquier duda sobre temas de consumo o que quieran reclamación contra un establecimiento.

DIRECCIÓN DE LA OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor C/ Marqués del Arco, 22
40003 Segovia
Teléfono 921 460543/44 Fax: 921 460546
omic@segovia.es

8.2 PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

OFICINAS DE REGISTRO

Registro General: Plaza Mayor, 1 40001. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.

Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre. Teléfono: 921 419819-921419820

Fax: 921419801

Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es

Registro Auxiliar de Urbanismo: Ctra. Palazuelos, nº 7 (Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios) 40004. Segovia

Horario: Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.

Permanecerá cerrado los días 22 de mayo y 24 y 31 de diciembre. Teléfono: 921 110921-921111945

Fax: 921 111960

Dirección de correo electrónico: registro@segovia.es **Policía Local**

Guadarrama, 24

Teléfono: 112, 921 431 212

Fax: 921 444 372

policia.local@segovia.es **Problemas de Ruidos** www.ruidos.org

En la web municipal ya se puede ver toda la información relativa al **Mapa Estratégico de Ruido de Segovia**

8.3 AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

8.3.1 Participación ciudadana:

- Por teléfono: 921 41 98 88 o 921 41 98 18.
- Presencialmente en la Oficina de Información al Ciudadano, sita en Plaza Mayor nº 1 40001 Segovia.
- Vía web (www.segovia.es) a través del Servicio de quejas y sugerencias.
- Línea Verde. Servicio de Atención al Ciudadano, a través del dispositivo móvil como APP descargable.
- Registro telemático.

8.3.2 Oficina del Defensor de la Ciudadanía

Requisito principal:

- Ser ciudadano empadronado en Segovia o, en su caso, tener relación con el Ayuntamiento por cuestiones vinculadas con el mismo.

Cita previa a través de:

- Petición escrita y presentada en el Registro General del Ayuntamiento.
- Petición personal y directa a través de carta, teléfono, e-mail (plaza mayor 1. 40003. segovia. telf.921 419 888 – defensordelciudadano@segovia.es)

Mediante los siguientes requisitos:

- Es necesario identificarse (nombre y apellidos).
- Dejar constancia de un medio de contacto (teléfono, dirección postal, e-mail).
- Tema del que se va a tratar.

Lo antes posible el defensor de la ciudadanía citará a la persona o personas solicitantes para una entrevista personal y apertura de expediente si fuera necesario.

Días de atención preferente:

- Martes no festivos de 17:00 a 20:00
- Jueves no festivos de 10:00 a 13:00

8.4 ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO (Pleno del 1 de diciembre de 2017. B.O.P. 14 de febrero de 2018)

ESTATUTO DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE LA CIUDAD DE SEGOVIA

Exposición de motivos.

El texto actualmente vigente del Estatuto del Defensor del Ciudadano de la Ciudad de Segovia fue aprobado por unanimidad por el Pleno Municipal del día 6 de octubre de 2003. Desde entonces a hoy han sido muchos los cambios que han surgido en la vida política europea, nacional y municipal, entre otros el mapa político municipal se ha ido ampliando y enriqueciendo con nuevas opciones. La modificación del Estatuto, que ahora se propone, pretende recoger las experiencias generadas en la vida y desarrollo de esta institución municipal en este largo periodo de vigencia, sin duda positivo, y también hacerse eco de los planteamientos críticos que se han podido realizar a esta figura de la participación ciudadana y de la garantía de los derechos humanos en la vida municipal.



Concentración Marcha Cultural, "Somos segovianos". Plaza Mayor, 7 octubre 2017

No obstante, cabe reconocer el valor de experiencia pionera en la participación ciudadana que el Ayuntamiento de Segovia asumió en 2003 al crear la Defensoría de la Ciudadanía, basta decir que desde entonces sigue siendo el único municipio de Castilla y León con esta figura de garantía y defensa ciudadana en el ámbito de Administración municipal.

Pero sobre todo es la conciencia ciudadana, como protagonista de la vida democrática, la que ha ampliado su exigencia de participación y también ha profundizado su capacidad crítica y reivindicativa por razones varias y complejas como pueden ser los desequilibrios y desigualdades surgidos por la crisis socio-económica. En este contexto se considera imprescindible recuperar y renovar los valores de la igualdad, la equidad, la ética y la democracia, que promuevan, también desde el ámbito municipal, un nuevo contrato social.

La modificación y actualización del Estatuto se justifica por la intención de dar la mayor dignidad y prestigio a la responsabilidad de defender tanto los intereses legales y legítimos de ciudadanos y ciudadanas de Segovia en el ámbito administrativo municipal, como, por propia iniciativa de la institución, la defensa de los intereses colectivos y comunes de toda la ciudadanía. La responsabilidad comprometida en la Defensoría de la Ciudadanía tiene siempre como finalidad plena asumir cuantas tareas y retos sean necesarios para la defensa de los Derechos Humanos como contexto elemental de calidad y madurez democrática, tarea que a todas y todos nos incumbe como finalidad tan real como utópica, que debemos vincular a la solución de todas las situaciones conflictivas, quejas y denuncias recibidas, que requieren una labor de “asesoramiento, información, atención y ayuda” a la ciudadanía para mediar en sus relaciones con la Administración Local.

Se pretende mejorar la regulación y funcionamiento de la Defensoría para seguir incidiendo en la consecución de los fundamentales derechos de participación, transparencia, igualdad, equidad y justicia, que contribuyan a que Segovia logre mejores niveles de calidad democrática municipal no solo en el respeto y legítimo equilibrio de la representación electoral sino en la participación, deliberación y responsabilidad compartidas a diario en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos en el ámbito de la ciudad.

En la Declaración de Girona, aprobada en el Congreso Internacional de Defensores Locales, de noviembre de 2016, se define la defensoría local como:

- Una institución valiosa del sistema democrático.
- Un nexo de unión entre la administración local y las necesidades de una ciudadanía diversa, que mejore los servicios y la calidad de vida de las personas.
- Una institución favorecedora del diálogo y el consenso y promotora de decisiones desde la equidad, factores que son sinónimos de calidad democrática.

Es escasa la experiencia de la defensa e intermediación extrajudiciales de los Derechos y Libertades fundamentales en la memoria democrática española, que inicia su andadura con la aparición del Defensor del Pueblo en el art. 54 de la Constitución Española de 1978. El primer Defensor del Pueblo se nombró en 1982. Posteriormente en 1994 se crea la figura del Procurador del Común, como comisionado de las Cortes de Castilla y León, con los mismos objetivos en el ámbito de esta Comunidad Autónoma. A la vez, empiezan a nombrarse los primeros Síndic de Greuges en Cataluña, siendo el primero de ellos el nombrado por el Ayuntamiento de Lleida en 1990, y en otros ayuntamientos de España, completando así la defensa de los Derechos y las Libertades fundamentales en el ámbito del municipalismo, como principal escenario de participación y responsabilidad en el ejercicio de la vida democrática cotidiana y de proximidad. La modificación del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia se inspira en estas fuentes y experiencias, teniendo como referencia fundamental las reglamentaciones de la Defensoría de la Ciudadanía de aquellos municipios que tengan implantada esta figura.

La Defensoría de la Ciudadanía es un elemento de diálogo y mediación entre los distintos sujetos participantes de la Administración Municipal, como son representantes políticos electos, personal técnico y de servicios de la administración local, los cuerpos legislativos y normativos que regulan la democracia de proximidad, las organizaciones, asociaciones y colectivos más diversos de amplia presencia y participación en la vida ciudadana, y, por supuesto, la ciudadanía como verdadera protagonista de la ciudad. Por ello, los Defensores Locales pueden y deben representar en sus actuaciones de mediación la máxima de “pensar globalmente y actuar localmente”. Por ello, las funciones fundamentales de las defensorías locales son:

- Supervisar la actividad de la administración local, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal con una perspectiva proactiva y participativa.

- Formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias.
- Promover, informar y orientar a la ciudadanía sobre sus derechos, deberes e intereses.

La actualización del Estatuto, que se propone, pretende también enmarcarse en la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis, 2000), en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos y libertades básicas. Así que la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad será para las defensorías un instrumento útil y un eje básico, fundamento y marco de aplicación, extensión y cumplimiento de los Derechos Humanos emergentes en la realidad social actual de las ciudades.

En este contexto y con estos objetivos se pretende mejorar el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad y el resto de normativas, declaraciones y procedimientos internacionales de protección de los derechos de las personas, tienen en los habitantes de las ciudades la expresión y encarnación más cercana y directa.

Los defensores de los valores que promueven la dignidad del ser humano, la democracia local y el derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de la persona, están convencidos que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión con objeto de promover los valores de cohesión social, de la inclusión más equitativa y de protección de los colectivos más vulnerables.

Por ello, cabe sumariamente recordar que las modificaciones más relevantes introducidas en esta reforma del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía son las siguientes: Definir con más precisión y rigor la misma institución de la Defensoría; presentar un texto adecuado a una redacción más inclusiva; ampliar las vías de accesibilidad e inclusividad a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de todas las personas sin limitación alguna por razones raciales, étnicas, de sexo y género, culturales, sociales, económicas, religiosas e ideológicas; reforzar el carácter de autonomía e independencia de la institución, desvinculándola del organigrama de cualquier Concejalía; prolongar su responsabilidad a cinco años para aislarla de los periodos electorales municipales; demandar una mayor dotación de recursos materiales y personales para mejor desarrollar las funciones y responsabilidades asumidas; agilizar los procedimientos de actuación para hacer más transparente las actuaciones municipales y evitar demoras en la resolución de los conflictos planteados; dar mayor visibilidad a la Defensoría en los diferentes medios y soportes de comunicación del Ayuntamiento para salvar el desconocimiento de la institución; adecuar las causas de cese y las razones de incompatibilidad para reforzar su autonomía; insistir en la accesibilidad directa, igualitaria, personalizada, simple y gratuita de toda persona, con independencia de otras circunstancias legales de recepción, con la pretensión de que el Ayuntamiento de Segovia defienda sus Derechos y Libertades; ampliar la competencia de actuación de la Defensoría en cualquier momento y fase del procedimiento de las actuaciones de la administración municipal a efectos de que la mediación pueda tener el valor y el peso pertinente; potenciar la más razonable aceptación de la Administración municipal de las decisiones y recomendaciones de la Defensoría, considerando que estas no son ejecutivas ni vinculantes de por sí.

LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en concreto:
 - a) Artículo 4 que reconoce a los Municipios el ejercicio de la potestad reglamentaria y de autoorganización.
 - b) Artículo 20 que permite la posibilidad de que en los Reglamentos Orgánicos puedan establecerse y regularse otros órganos complementarios.
 - c) Artículo 70 bis, apartado 1 que establece como obligación que los Ayuntamientos establezcan y regulen en normas de carácter orgánico, procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local, tanto en el ámbito del municipio en su conjunto como en el de los distritos, en el supuesto de que existan en el municipio dichas divisiones territoriales.
 - Reglamento de Participación Ciudadana (publicado en el BOP nº 15 de 3 de febrero de 2016 y aprobado y publicado definitivamente en el BOP nº 43 de 8 de abril de 2016 entrando en vigor el 9 de abril de 2016).
- Dentro de este texto se regula en el artículo 18.5 (defensa de la ciudadanía) cuyo tenor literal es el siguiente: “El Ayuntamiento, para la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración

municipal ha creado la figura del Defensor de la Ciudadanía, que tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter administrativo. Las quejas se sustanciarán con arreglo a lo establecido en el Estatuto del Defensor de la Ciudadanía”

INDICE

Capítulo Primero.- Disposiciones Generales.

Artículo 1.- Funciones.

Artículo 2.- Competencia.

Artículo 3.- Carácter.

Artículo 4.- Misión.

Artículo 5.- Competencias excluidas.

Artículo 6.- Cuestiones judiciales o en proceso de investigación.

Artículo 7.- Reuniones con la ciudadanía.

Capítulo Segundo.- Nombramiento y cese.

Artículo 8.- Elección.

Artículo 9.- Capacidad.

Artículo 10.- Cese.

Artículo 11.- Incompatibilidades.

Capítulo Tercero.- Funcionamiento y procedimientos.

Artículo 12.- Definición de procedimientos.

Artículo 13.- Inicio de actuaciones.

Artículo 14.- Exclusión de actuaciones.

Artículo 15.- Legitimación.

Artículo 16.- Presentación de solicitudes.

Artículo 17.- Visitas y citaciones.

Artículo 18.- Plazo de presentación de solicitudes.

Artículo 19.- Valoración preliminar de la solicitud.

Artículo 20.- Causas de rechazo.

Capítulo Cuarto.- Relaciones con el Pleno de la Corporación.

Artículo 21.- Informes de la Defensoría.

Artículo 22.- Tramitación de quejas.

Capítulo Quinto.- Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

Artículo 23.- Recursos materiales y personales.

Artículo 24.- Recursos económicos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

DISPOSICIÓN FINAL.

Capítulo Primero. Disposiciones generales.

Artículo 1.-Funciones.

La figura de la Defensoría de la Ciudadanía, tiene funciones de enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía y dedicará su actividad a la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal.

Artículo 2. – Competencia.

La Defensoría de la Ciudadanía ejercerá sus funciones dentro de las competencias que se le atribuyen en el presente Estatuto y responderá de sus actuaciones ante el Pleno Municipal.

Artículo 3. – Carácter.

La Defensoría de la Ciudadanía no estará sujeta a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ninguna autoridad y desempeñará sus funciones con autonomía e independencia de toda autoridad municipal y fundamentará sus actuaciones en criterios de imparcialidad, transparencia, igualdad y justicia. El cargo de la Defensoría de la Ciudadanía tendrá carácter honorífico, por lo que se deben evitar relaciones vinculantes con actividades profesionales, laborales o mercantiles, no compatibles con la actividad directa de la Defensoría, a efectos de garantizar la más amplia independencia y autonomía posibles en su actuación.

Artículo 4. – Misión.

La Defensoría de la Ciudadanía en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma y en las actuaciones de carácter administrativo tendrá como misión la prestación de los siguientes servicios:

- Asesoramiento,
- Mediación,
- Información,
- Atención y ayuda a la ciudadanía

Artículo 5. – Competencias excluidas.

Quedan fuera de su competencia las funciones de control político de la actividad municipal, como muestra de respeto y lealtad a las legítimas aspiraciones de las distintas opciones políticas representadas en el Pleno municipal.

No serán, así mismo, susceptibles de investigación las cuestiones relacionadas con el personal vinculado con la Administración Municipal.

Artículo 6. – Cuestiones judiciales o en proceso de investigación.

Así mismo, tampoco serán objeto de intervención los asuntos que estén siendo objeto de procedimiento jurisdiccional o estén en proceso de investigación por la Defensoría del Pueblo o la Procuraduría del Común de Castilla y León.

Artículo 7.- Reuniones con la ciudadanía.

La Defensoría podrá mantener reuniones con carácter individual o colectivo con la ciudadanía cuando lo considere necesario, en ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto.

Capítulo Segundo. Nombramiento y Cese.

Artículo 8. - Elección

La persona que asuma la Defensoría de la Ciudadanía será elegida por el Pleno de Ayuntamiento, a propuesta de la Alcaldía previas consultas con los grupos municipales y las entidades ciudadanas del municipio y previo dictamen favorable de la Comisión Informativa de Participación Ciudadana.

La candidatura propuesta será presentada al Pleno del Ayuntamiento por la Alcaldía para proceder a su elección.

Para que la persona candidata sea designada a la Defensoría de la Ciudadanía debe obtener el voto de la mayoría de las tres quintas partes de los miembros del Pleno, la persona elegida tomará posesión, ante la Alcaldía, en acto público que se convoque al efecto, transcurrido un plazo mínimo de diez días hábiles desde su elección por el Pleno Municipal.

Su nombramiento será por un período de cinco años, pudiendo ser reelegido una sola vez por igual período. La persona que ostente el cargo de la Defensoría de la Ciudadanía continuará en el ejercicio en funciones del cargo hasta que se produzca el nombramiento de la nueva persona que le suceda en los términos que se establecen en el artículo 10.

Artículo 9. – Capacidad.

Puede ser elegida para la Defensoría del Ciudadanía cualquier persona española, vecina de Segovia, mayor de edad, que disfrute en plenitud de sus derechos civiles y políticos.

Artículo 10. - Cese

La persona que ostente el cargo de la Defensoría de la ciudadanía cesará en el cargo por alguna de las siguientes causas:

- a) Por renuncia.
- b) Por expiración del plazo para el que fue designado, sin perjuicio de la posibilidad de reelección por una sola vez.
- c) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Por destitución acordada por el Pleno, motivada en la actuación con notoria negligencia o dejación en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo. En esta situación se necesita que el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, reunido en sesión ordinaria, sea argumentado e igualmente con una mayoría de 3/5 partes del mismo. El titular del cargo de Defensoría de la Ciudadanía podrá asistir a la sesión ordinaria del Pleno y hacer uso de la palabra antes de la votación.
- e) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito.
- f) Por incompatibilidad sobrevenida.
- g) Por pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles y políticos.

La vacante en el cargo será declarada por la Alcaldía en los casos de renuncia, muerte, incapacidad o incompatibilidad sobrevenidas, condena firme por delito, pérdida del pleno disfrute de los derechos civiles y políticos y expiración del plazo del mandato, dándose cuenta al Pleno en la primera sesión que se celebre. Una vez aceptado por el Pleno de la Corporación el cese por renuncia, y también en caso de expiración del mandato, el titular de la Defensoría de la Ciudadanía se mantendrá en el cargo durante un plazo de entre tres y seis meses de duración, hasta que sea designada la persona que le suceda, salvo que, por las circunstancias específicas, pueda ser nombrado el sustituto en el cargo en un plazo menor a los indicados. Esta situación de provisionalidad tiene por objeto evitar un vacío prolongado en las funciones de atención a la ciudadanía, así como procurar cerrar adecuadamente los expedientes en proceso.

Artículo 11. - Incompatibilidades.

1. El ejercicio del cargo de la Defensoría de la Ciudadanía es incompatible con:

- a) Todo mandato representativo de elección popular.
- b) Cualquier cargo político de libre designación.
- c) Con la afiliación a un partido político, sindicato u organización empresarial, asociación o cualquier otra organización que pueda condicionar el ejercicio de sus competencias por razones ideológicas.
- d) Con la permanencia en el servicio activo en el Ayuntamiento de Segovia, sus Patronatos y Fundaciones y Empresas Municipales, debiendo obtener en este caso una comisión de servicios.

2. Son compatibles con el ejercicio del cargo en la Defensoría de la Ciudadanía las actividades de producción o creación literaria, artística, científica, técnica o investigadora y sus correspondientes publicaciones, así como la asistencia a actividades ocasionales docentes, congresos y cursos.

3. Cuando concurra alguna de las causas de incompatibilidad en la persona elegida para el cargo en la Defensoría de la Ciudadanía, deberá cesar, dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle, entendiéndose, en caso contrario que no acepta el nombramiento. Si la incompatibilidad fuere sobrevenida una vez posesionado el cargo, se entenderá que renuncia al mismo en la fecha en que aquélla se hubiere producido.

Capítulo Tercero. Funcionamiento y procedimientos.

Artículo 12.- Definición de procedimientos.

1. A los efectos de determinar las misiones asignadas a la Defensoría de la Ciudadanía, se procede a definir cada una de ellas en los términos que se indican a continuación:

Asesoramiento: Se considerará labor de asesoramiento de la Defensoría de la Ciudadanía la consistente en aconsejar, asistir y orientar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Información: Consistirá en ofrecer a la ciudadanía conocimiento sobre los temas relacionados con la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Ayuda y atención: Este servicio consistirá en la asistencia telefónica, presencial o por medios electrónicos a requerimiento de la ciudadana con el fin de auxiliar y proteger en la defensa de sus derechos ante la Administración Municipal.

Quejas: A los efectos previstos en este Estatuto tendrán la consideración de “quejas”.

A) Los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios o actuaciones de la administración y organizaciones del Ayuntamiento de Segovia, tanto a título individual como colectivo, estando afectada activa o pasivamente por la disconformidad presentada.

B) La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo puedan corresponder a la ciudadanía, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

C) La aceptación a trámite de una queja por parte de la Defensoría de la Ciudadanía podrá realizarse en el transcurso del proceso de cualquier acción administrativa a efectos de que su mediación pudiera ser tenida en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja.

D) Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

2. No tendrán la consideración de “quejas”.

A) Las denuncias que puedan presentar la ciudadanía poniendo de manifiesto posibles irregularidades o infracciones a la legalidad que puedan entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración. En semejante circunstancia la Defensoría de la Ciudadanía pondrá en conocimiento de la Alcaldía las presuntas irregularidades o infracciones denunciadas para que se realicen las investigaciones y actuaciones correspondientes.

B) Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre Reguladora del Derecho de Petición.

Artículo 13. – Inicio de Actuaciones.

La Defensoría de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Artículo 14.- Exclusión de actuaciones.

Ninguna autoridad administrativa podrá presentar quejas ante la Defensoría de la Ciudadanía en asuntos de su competencia.

Artículo 15.- Legitimación.

Podrá dirigir sus solicitudes de asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la Defensoría de la Ciudadanía toda persona natural o jurídica, que invoque un interés legítimo ante la Administración Municipal, esté empadronada o no, de cualquier otra procedencia nacional o extranjera, independientemente de su edad o situación legal, con la única excepción de aquellas personas con dependencia funcional o laboral de la administración municipal o de los organismos dependientes, en aquellas preguntas relativas al ámbito de sus competencias objetivas de relaciones laborales o de servicio. Pudiendo en todo caso presentar sus quejas en lo relativo a sus derechos.

Todas las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía son gratuitas para la persona interesada y no es necesaria la asistencia de un abogado o procurador.

Artículo 16. – Presentación de solicitudes.

Las solicitudes dirigidas a la Defensoría de la Ciudadanía se presentarán ante el Registro específico de esta Institución por escrito firmado por la persona interesada y con sus datos individuales, en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 01 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se harán constar de forma razonada y con la debida claridad los hechos en que se basa la solicitud, acompañando los documentos que puedan servir para la comprensión del caso.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía registrará y acusará la recepción de todas las peticiones que se formulen, que podrán ser admitidas a trámite o rechazadas.

No serán admitidas las solicitudes anónimas, aquellas en las que se advierta mala fe o en las que falte la fundamentación, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irroque perjuicio

al legítimo derecho de tercera persona. En estos casos se tendrá que notificar el rechazo a la persona interesada mediante escrito motivado, pudiendo informar a la persona demandante sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que se entendiera la existencia de alguna y sin perjuicio de que la persona interesada pueda utilizar las que considere más pertinentes. La decisión no será susceptible de recurso.

La Defensoría de la Ciudadanía se abstendrá de intervenir en la tramitación de peticiones cuyo objeto se encuentre pendiente de resolución judicial.

Artículo 17.- Visitas y citaciones.

Las personas que deseen ser recibidas personalmente ante la Defensoría de la Ciudadanía, demandando su asesoramiento, mediación, ayuda y atención, deberán previamente solicitar cita para la entrevista personal, presentando en la referida solicitud, además de los datos personales, escrito con las razones de su demanda, así como la documentación pertinente para fundamentar su reivindicación.

El acceso de la ciudadanía a la Defensoría es directo, sin intermediación alguna.

Artículo 18. – Plazo de presentación de solicitudes.

No podrán presentarse peticiones ante la Defensoría de la Ciudadanía después de transcurridos doce meses desde que la persona afectada tuviera conocimiento de la conducta o de los hechos susceptibles de motivar una petición de actuación por parte de la Defensoría.

Artículo 19. – Valoración preliminar de la solicitud.

Las peticiones serán objeto de una valoración preliminar de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, encaminada a resolver sobre su admisibilidad.

En un plazo de 10 días se contestará a la persona demandante sobre la aceptación o no a trámite de su petición, indicándole los pasos y actuaciones que se inician.

Artículo 20. – Causas de rechazo de las solicitudes.

1. Las peticiones serán rechazadas cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) No se aprecie interés legítimo de la persona que reclama.
- b) No se identifique quien la formula.
- c) Se manifieste mala fe o uso abusivo del procedimiento con el interés de perturbar o paralizar la Administración.
- d) Estén desprovistos de fundamentación o no se aporten los datos que se soliciten.
- e) No se relacionen con su ámbito de competencia. Cuando se relacionen con el ámbito de competencias del Defensor del Pueblo o Procurador del Común de Castilla y León, se propondrá e informará a la persona que reclama sobre la conveniencia de que recurra a estas instancias. Si el caso tuviera suficiente relevancia objetiva y pública, la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia la remitirá por iniciativa propia.
- f) Versen sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia. Si la intervención de los Juzgados o Tribunales se produjese una vez iniciadas sus actuaciones por el Defensor del Ciudadano, este suspenderá inmediatamente los trámites que haya podido comenzar.

2. En el caso de que las solicitudes formuladas sean rechazadas, el Defensor del Ciudadano lo notificará al interesado mediante escrito motivado de su no admisión a trámite, informándole sobre las vías a su juicio más oportunas para ejercitar su acción, caso de que hubiera alguno.

3. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía no están facultadas para anular ninguna clase de actos o resoluciones de la Administración Municipal, pero podrá sugerir criterios alternativos para su posible modificación.

4. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía respetarán el desarrollo completo del procedimiento administrativo en curso, si estuviera abierto, sobre el tema motivo de la petición. En todo caso podrá solicitar informes sobre el procedimiento en curso.

Transcurrido los plazos del silencio administrativo podrá actuar aún cuando el expediente no esté cerrado. Las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía se pueden producir en cualquier momento y fase del procedimiento administrativo en curso y no interrumpirán los plazos administrativos previstos en el procedimiento.

Capítulo Cuarto. Relaciones con el Pleno de la Corporación.

Artículo 21. - Informes de la Defensoría.

1. Dentro del primer trimestre del año, la Defensoría de la Ciudadanía elaborará por escrito un Informe Anual, sobre las actuaciones realizadas durante el año natural anterior, en el que podrán exponerse propuestas suficientemente argumentadas sobre asuntos generales del ámbito administrativo municipal y propuestas de modificación de normas de competencia municipal; que presentará en la correspondiente sesión de Pleno ordinario, en la parte dedicada a control en el último punto del orden del día previo a ruegos y preguntas.

2. En su Informe Anual se indicarán el número y tipo de peticiones presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas, especificando las sugerencias o recomendaciones propuestas al Pleno del Ayuntamiento para su estudio y aprobación, si procediera.

En el Informe Anual no habrá de constar los datos personales o cualquiera otro que permitan la identificación pública de los interesados en los procesos de investigación.

3. Cuando la gravedad de los hechos lo aconseje, la Defensoría de la Ciudadanía podrá presentar en cualquier momento, a iniciativa propia un Informe extraordinario, según la competencia del asunto, a la Alcaldía para que, si procede, se dé cuenta al Pleno.

4. También podrá elevar Informes correspondientes a períodos menores, especialmente con ocasión de su nombramiento o cese.

Artículo 22. - Tramitación de Quejas.

1. Para su actuación la Defensoría de la Ciudadanía podrá solicitar informes a las Concejalías y Servicios correspondientes para examinar la documentación pertinente al supuesto en cuestión para lo cual se le facilitará el acceso a toda la documentación que obre en poder del Ayuntamiento.

Todos los organismos municipales tienen la obligación de colaborar y ayudar a la Defensoría de la Ciudadanía de forma diligente y con consideración de importancia.

En el caso de producirse algún incumplimiento grave en esta obligación de colaborar se pondrá en conocimiento de la Alcaldía para sus efectos y responsabilidades oportunas y se hará constar en el Informe Anual.

2. La Defensoría de la Ciudadanía, una vez investigada y analizada la documentación recabada sobre la petición o demanda presentada y admitida a trámite, actuará mediante decisiones o conclusiones, comunicaciones, propuestas o recomendaciones argumentadas, no teniendo carácter ejecutivo alguno.

Las actuaciones de la Defensoría no deben exceder de los tres meses, ampliable según la complejidad del caso.

3. En las decisiones o conclusiones quedará constancia del papel de mediación que ha asumido la Defensoría de la Ciudadanía entre la ciudadanía y la Administración Municipal, proponiendo fórmulas de arbitraje o conciliación, si las hubiera, que pudieran facilitar una solución positiva del problema planteado mediante advertencias, recomendaciones, sugerencias, recordatorios y actuaciones posibles.

4. Las conclusiones, propuestas y/o decisiones de la Defensoría se comunicarán y enviarán copias personalizadas a las partes interesadas, a la Alcaldía, así como a las Concejalías y Servicios municipales correspondientes según sus competencias.

5. Los documentos aportados por los Servicios Municipales en las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tendrán carácter reservado y confidencial. Igualmente, salvo las indicaciones que se formulen en el Informe Anual, las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía serán reservadas, con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados.

6. De las decisiones principales y del grado de resolución sobre las quejas recibidas, la Defensoría de la Ciudadanía informará trimestralmente a la Alcaldía y a las Comisiones Informativas.

7. Con la más estricta atención al principio de reserva y respeto y protección a la intimidad de todos los datos personales afectados por sus actuaciones, la Defensoría de la Ciudadanía tendrá libre acceso a los medios de comunicación para el ejercicio de las misiones previstas en el artículo 4 del presente Estatuto.

8. Si en los expedientes o conductas de los funcionarios o empleados observare que puedan constituir infracciones de los reglamentos de los Servicios, bandos o normas de procedimiento, aplicable a cada caso, dará cuenta a la Alcaldía para que instruya el correspondiente expediente disciplinario o al de responsabilidad civil, penal o laboral, conforme todo ello en los artículos 149 y 150 del Texto refundido de

las disposiciones legales vigentes del régimen Local, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 227 del ROF.

9. También informará en los casos de responsabilidad patrimonial de la administración, cuando se hubiera producido un daño al ciudadano en el supuesto del funcionamiento, normal o anormal, del Servicio.

10. El Defensor del Ciudadanía mantendrá una estrecha colaboración, en los casos que se precise, con el Procurador del Común o Defensor del Pueblo.

Capítulo Quinto. Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía

Artículo 23.- Recursos y materiales personales.

La Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de los medios personales y materiales necesarios y suficientes para ejercer, digna, independiente y eficazmente con sus responsabilidades y competencias, reforzando así su autonomía de todo órgano de gobierno y de administración del Ayuntamiento.

El personal que preste sus servicios en la Defensoría de la Ciudadanía, será seleccionado por el Ayuntamiento de Segovia a través de los medios habituales de contratación del personal municipal o adscribiendo a esta institución personal del Ayuntamiento mediante una comisión de servicios.

Asimismo, podrá disponerse de medios personales para el ejercicio de las funciones de la Defensoría mediante la suscripción de convenios de colaboración con otras instituciones y/o asociaciones y con las universidades existentes en la ciudad, mediante la realización de prácticas de formación de estudiantes universitarios o de tareas de voluntariado.

Dentro de las disponibilidades municipales, la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dispondrá de un espacio diferenciado e independiente, así como accesible a toda persona.

La persona responsable de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía dirigirá y coordinará las acciones que en ella se realicen.

Artículo 24. -Recursos económicos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía se consignará en una partida específica dentro de los presupuestos del Ayuntamiento de Segovia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.

Todos los expedientes iniciados o en tramitación ante la Defensoría de la Ciudadanía a la fecha de entrada en vigor del presente Estatuto, seguirán rigiéndose por el Estatuto de Defensor aprobado por el Pleno Municipal en sesión de 6 de octubre de 2003, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia nº 13, de 30 de enero de 2004.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Queda derogado el Reglamento del Estatuto de Defensor del Ciudadano aprobado por acuerdo plenario de 06 de octubre de 2003, publicado en el BOP de Segovia de 30 de enero de 2004.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia entrará en vigor una vez se haya publicado íntegramente su texto en el Boletín Oficial de la Provincia y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 y el art. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

8.5 CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA CIUDAD (Saint Denis, 2000)

Documentación incluida en la Memoria 2015 – 2016 de la Defensoría de la Ciudadanía

8.6 CARTA-AGENDA MUNDIAL DE DERECHOS HUMANOS EN LA CIUDAD (Florenia (Italia), a 11 de diciembre de 2011).

Documento depositado en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.



8.7 DECLARACIÓN DE GIRONA, Congreso Internacional de Defensores Locales. (Girona, a 25 de noviembre de 2016)



DECLARACIÓ DE GIRONA

DECLARACIÓN DE GIRONA

DECLARATION OF GIRONA

DÉCLARATION DE GIRONA

Reunidos en Girona, en el Congreso Internacional de Defensores Locales, después de compartir reflexiones, conocimientos y experiencias alrededor de los contenidos propuestos en el Congreso, queremos hacer constar la siguiente:

DECLARACIÓN

Reconociendo y haciendo nuestro el compromiso de promover todas las propuestas y contenidos de la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad - Saint Denis, de 18 de mayo de 2000, en relación al valor y al papel determinante que hoy tienen las ciudades en la garantía del proyecto de vida y de bienestar de las personas fundamentado en el respeto de sus derechos.

Recordando que los Derechos Humanos son universales, indivisibles e interdependientes, que todos los poderes públicos son responsables de su garantía y que su reconocimiento y los mecanismos de aplicación y protección son todavía insuficientes, especialmente aquellos que se vinculan a los derechos sociales, económicos y culturales.

Reconociendo que la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad y el resto de mecanismos y normativas internacionales de protección de los derechos de las personas, tienen en los habitantes de las ciudades la expresión más cercana y directa.

Convencidos que la buena administración de las ciudades exige el respeto y la garantía de los Derechos Humanos para todos los habitantes sin exclusión con objeto de promover los valores de cohesión social y de protección de los más vulnerables.

Y defensores de los valores que promueven la dignidad del ser humano, la democracia local y el derecho a una existencia que permita mejorar el bienestar y la calidad de vida de la persona, de mutuo acuerdo y como defensores locales asumimos los siguientes compromisos que surgen de nuestro propio lema del congreso: pensamos globalmente, defendemos localmente.

I.- LA REALIDAD DE NUESTROS PUEBLOS Y CIUDADES. NUESTRO CONTEXTO

Los municipios son la administración pública más cercana a la ciudadanía, y el ámbito donde esencialmente se viven los problemas, las esperanzas, los fracasos y la búsqueda de soluciones para la convivencia social. También son los primeros que constatan los efectos que tiene en la ciudadanía la grave crisis social y de valores democráticos. Desde esta proximidad gestionan y buscan alternativas efectivas para atenuar los efectos de la crisis entre la ciudadanía y, especialmente, la más vulnerable.

En un contexto de desafección institucional de la ciudadanía y de crecientes dificultades de respuesta por parte de las administraciones, consideramos

imprescindible recuperar y renovar un nuevo contrato social que pueda reconciliar nuestras sociedades con los valores de la igualdad, la equidad, la ética y la democracia. Y en el proceso para conseguir este objetivo, reivindicamos el papel resiliente de las defensorías como una de las instituciones básicas para vigilar y promover los derechos que se han vulnerado, con la voluntad de hacer que nuestros pueblos y ciudades sean un espacio de respeto y cumplimiento de todos los derechos inherentes a la dignidad humana.

Somos conscientes del aumento de las desigualdades en el mundo y del reto que supone poder actuar proactivamente para rebajar y reducir su impacto; también del importante recorte de los derechos sociales que la crisis provoca en nuestras sociedades y que sufren especialmente las personas más vulnerables. Desde la evidencia que todas estas desigualdades vulneran el espíritu, los valores y los contenidos de todo nuestro marco jurídico y del papel de control y supervisión que asumimos las defensorías locales, afirmamos que trabajamos para conseguir que nuestros pueblos y ciudades se transformen en un espacio de respeto y cumplimiento efectivo de todos estos derechos.

II. LAS DEFENSORÍAS LOCALES: QUÉ SOMOS. NUESTRO PAPEL.

Las funciones de las defensorías locales son:

- Supervisar la actividad de la administración, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal con resiliencia.
- Formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias.
- Promover, informar y orientar a la ciudadanía sobre sus derechos, deberes e intereses.

La defensoría local es una institución independiente, útil para garantizar la defensa y protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones locales y de los organismos que de ella dependen, dentro de un marco de colaboración y responsabilidad cívica. La defensoría local, como refuerzo de la calidad democrática de los ayuntamientos, es una institución necesaria para promover los Derechos Humanos, el buen gobierno, la transparencia y la buena administración desde la proximidad.

En este sentido, hacemos un llamamiento a implantar la institución de la defensoría local como un mecanismo básico de democracia y de participación en la ciudad, de acuerdo con unas condiciones indispensables para garantizar el prestigio, la eficacia y la legitimidad de las personas que ostentan su representación y que son:

- 1.- Mandato democrático
- 2.- Independencia, objetividad y equidad.
- 3.- Medios suficientes.
- 4.- Lealtad institucional y respeto a su propio ámbito de competencias en el ejercicio de sus funciones.

Entendemos la defensoría local como:

- una institución fundamental del sistema democrático.
- un nexo de unión entre la administración y las necesidades de una ciudadanía diversa, que mejore los servicios y la calidad de vida de las personas.
- una institución favorecedora del diálogo, del consenso y promotora de decisiones desde la equidad, factores que son sinónimos de calidad democrática.

En este sentido es necesario llevar a cabo procesos de participación que favorezcan la implicación de las entidades y de la ciudadanía.

La posición estratégica de las defensorías locales ha de favorecer que las políticas de bienestar social den la mayor cobertura posible a las necesidades de las personas desde un respeto exigente a sus derechos económicos, sociales y culturales, así como a los nuevos derechos emergentes. También debe facilitar

la toma de decisiones y la adopción de propuestas concretas para la defensa de los derechos fundamentales en el ámbito local.

III. MARCO LEGAL: UNA NECESIDAD IMPERATIVA

Consideramos que en las administraciones municipales del siglo XXI es fundamental implantar la institución de la defensoría local, en coherencia con el principio de subsidiariedad y para dar respuesta y garantías a la ciudadanía en las quejas, reclamaciones y sugerencias a la administración.

Pensamos que es necesario evitar la judicialización de las desavenencias o conflictos entre administración y ciudadanía, siempre que sea posible, asumiendo la responsabilidad de corregir los propios errores, disfunciones o equivocaciones, cuando sean identificados por los defensores, para facilitar la vida de las personas. Para ejercer plenamente sus funciones, la defensoría local necesita disponer de un marco legal claro y explícito que defina las funciones de la institución, la capacidad de actuación y que le garantice los recursos necesarios para su funcionamiento. Desde este planteamiento instamos a los responsables políticos y legislativos, a adoptar un compromiso firme en aras a la mejora del marco legal de la institución para promover su desarrollo y generalización.

IV - COOPERAR GLOBALMENTE PUEDE TENER IMPACTO LOCALMENTE: COMPROMISOS POST - CONGRESO

La convocatoria y celebración de este Congreso internacional de defensores locales nos ha permitido establecer vínculos más directos entre las defensorías, intercambiar información, conocer realidades diversas y las propuestas de actuaciones y acciones que desarrollan las defensorías ajustadas a esta misma diversidad. También ha permitido constatar cómo este marco de cooperación global, entre las defensorías locales de territorios y realidades diversas, puede tener impactos locales concretos en cada uno de nuestros pueblos y ciudades.

Creemos que todo este trabajo conjunto tendría que permitir conseguir un mayor apoyo institucional por parte de las administraciones que facilite a las defensorías lograr una mejor capacidad de protección y defensa de los Derechos Humanos, promocionar la implantación y extensión de la institución en los municipios que todavía no la han creado y dar mayor visibilidad pública a su tarea.

Y con la intención de mantener la continuidad de la tarea que estos días hemos empezado en Girona concretamos los siguientes compromisos:

- 1.- Impulsar la red de defensores locales. Con este objetivo proponemos crear un grupo de trabajo internacional de defensorías locales con el encargo de elaborar una propuesta de modelo de red y de funcionamiento efectivo.
- 2.- Instar al Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y a la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FÍO), Instituto Europeo del Ombudsman (IEO) la reactivación y promoción del espacio propio de las defensorías locales. Con este objetivo delegamos a este mismo grupo de trabajo por que asuman la representación e interlocución de los defensores locales ante estas organizaciones.
- 3.- Para que todo lo que ha significado - y significa - hasta hoy mismo la Carta de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad sea para las defensorías un instrumento útil y un eje básico, fundamento y marco de aplicación, extensión y cumplimiento de los Derechos Humanos hay que trabajar para la evolución, revisión y actualización de sus contenidos de forma que se adecúe a la realidad social actual de las ciudades, a las nuevas realidades y desafíos de los derechos emergentes con una visión global y universal de lo que tiene que ser el reconocimiento de los derechos. En esta dirección también proponemos mantener el contacto con las diversas entidades e instituciones que trabajan actualmente con este objetivo, como son, la Red Mundial de Ciudades y Gobiernos locales y regionales¹ y, especialmente la Comisión de Inclusión Social, Democracia Participativa y Derechos Humanos².

4.- Y con el objetivo también de mantener estas líneas de contacto, intercambio, crecimiento y trabajo entre las defensorías locales nos manifestamos dispuestos a colaborar y a participar en futuras convocatorias que den continuidad a este Congreso Internacional de Defensores Locales con la finalidad de mantener vigente nuestro compromiso con la ciudadanía y la institución:

Drets Humans

pensem globalment, defensem localment

Derechos Humanos

pensamos globalmente, defendemos localmente

Human Rights

think globally, defend locally

Droits de l'Homme

pensons globalement, défendons localement

Girona, 25 de noviembre de 2016



