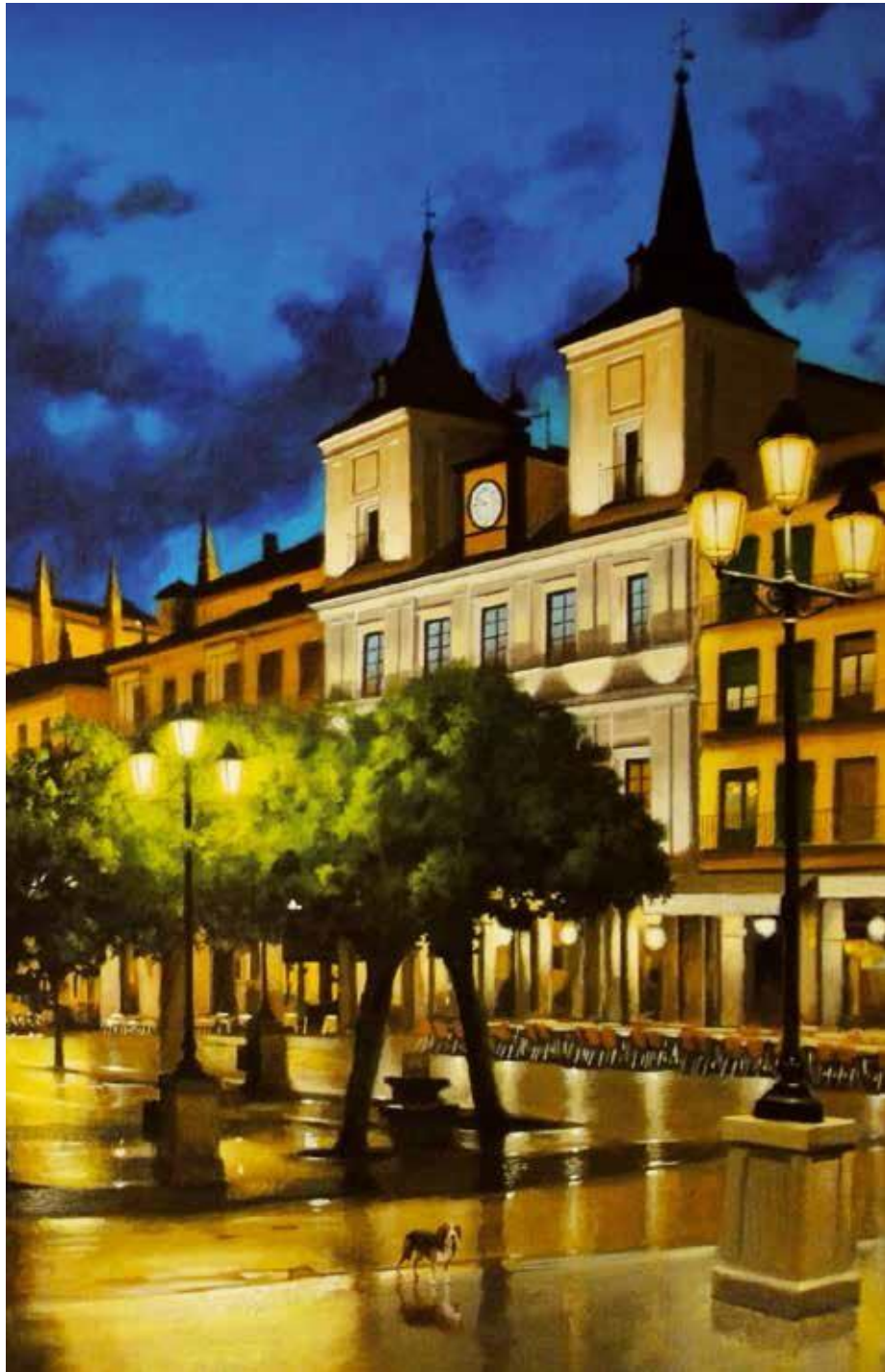




MEMORIA ANUAL **2018**

Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia

MEMORIA ANUAL 2018

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

Imágenes de las portada y contraportada: José Luis Saura

Imprime: Imprenta Taller Imagen

**Imágenes de la portada y
contraportada:** José Luis Saura

Portada:

Ayuntamiento. Plaza Mayor de Segovia, 2013 (fragmento)

Óleo sobre tela. 44 x 30 cms.

Contraportada:

Ayuntamiento. Plaza Mayor de Segovia, 2013 (fragmento)

Grafito sobre papel de acuarela. 40 x 30 cms.

El artista segoviano José Luis Saura realizó las pinturas de la portada y contraportada y nos ha permitido utilizarlas en la Memoria 2018 de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Le agradecemos su generosidad y su permanente vinculación artística con los más variados proyectos culturales de esta ciudad.

PRESENTACIÓN

Presentamos al Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia la Memoria de Actividades, como Informe Anual, de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia correspondiente al año 2018, que, por primera vez, tal como anticipábamos en el Informe Anual de 2016-2017, incluye las actuaciones realizadas durante el año natural anterior, 2018.

El Informe Anual de 2018 se presenta a tenor del nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, aprobado en sesión de Pleno Municipal del día 1 de diciembre de 2017 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia el día 16 de febrero de 2018.

En el Capítulo Cuarto, Relaciones con el Pleno de la Corporación, en el art. 21, 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 del mes de febrero y en sesión ordinaria, el Informe Anual de las actividades realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía que incluye las actividades realizadas durante el año 2018.

Como hemos dicho en otras ocasiones, con la Memoria anual se presenta a la sociedad segoviana a través de sus legítimos representantes municipales el trabajo desarrollado por esta institución durante este tiempo de dedicación a la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia con la pretensión de responder a la confianza depositada en la Defensoría, dando a conocer los problemas, conflictos, reivindicaciones, quejas y demandas que la ciudadanía

Una vez más conviene recordar que el Ayuntamiento de Segovia crea la Defensoría Local en el año 2003 y desde entonces mantiene esta figura siendo la única Defensoría Local de Castilla y León. Con la voluntad de trabajar colegiadamente y propiciar una metodología de red en el cumplimiento de las competencias asignadas a la Defensoría seguimos asociados al Foro Estatal de las Defensorías Locales (<http://fedel>).

blogspot.com/), compartiendo experiencias, intercambiando respuestas a las quejas presentadas, aprendiendo de forma colectiva las metodologías de mediación que aplicamos, incentivando la mejor formación posible para atender las peticiones que nos llegan que son de una gran amplitud y complejidad de intereses. Merece la pena recordar y reconocer esta decisión política y ciudadana pionera que se anticipó y desarrolló en la ciudad de Segovia.

Aunque resulte redundante volvemos a insistir que con el Informe que ahora presentamos, asumimos una vez más con satisfacción y responsabilidad esta obligación formal, 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 en sus relaciones con la Administración Municipal, como, por propia iniciativa, la defensa de los intereses colectivos y comunes de toda la ciudadanía, más allá de las concreciones y particularidades de los casos que se presentan. Junto a la atención personalizada, empática 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, apoyando solidariamente sus finalidades y retos. 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 en el entorno de la ciudad, 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.

Sirva este documento como reconocimiento del trabajo y dedicación de todas las personas que en el ámbito municipal crean un espacio de diálogo participativo, crítico y transparente, para contribuir a que Segovia logre niveles excelentes y progresivos de calidad democrática.

Modestamente estamos convencidos de que la Defensoría de la Ciudadanía representa un avance necesario en la madurez de la democracia que pasa por momentos dificultosos. Nos proponemos dar pasos significativos y valiosos en el progreso y consolidación de la democracia, ampliando la democracia representativa a una democracia más participativa, deliberativa y responsable en pos de una ciudad más respetuosa, inclusiva y cumplidora de los Derechos Humanos

Rodrigo González Martín Defensor de la Ciudadanía del Excmo.
Ayuntamiento de Segovia

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 enero a diciembre de 2018 y se desarrolla según los apartados del siguiente índice:

1. Fundamento y significado del Defensor de la Ciudadanía.

- 1.1 Presentación.
- 1.2 Los Derechos Humanos, razón de ser del Defensor de la Ciudadanía.

2. Protocolo y actividades varias realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

- 2.1 Protocolo.
- 2.2 Presencia en Actos Institucionales.
- 2.3 IV Congreso Internacional del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI). Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá de Henares. 7 y 8 de junio de 2018.
- 2.4 Actividades en las que ha participado la Defensoría de la Ciudadanía.
- 2.5 Colaboración de la Defensoría de la Ciudadanía con la Universidad de Valladolid.
- 2.6 Presencia en los medios de comunicación.
- 2.7 Documentación recibida.
- 2.8 Páginas WEB: www.segovia.es y www.forumsd.cat
- 2.9 Defensoría la Ciudadanía en el Proyecto Smart City
- 2.10 Cambio de sede de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia

3. Memoria de la Defensoría. Datos estadísticos

- 3.1 Entrevistas y Quejas.
- 3.2 Demandas enviadas a otras Instancias.
- 3.3 Actuaciones del Defensor de la Ciudadanía en 2018.
- 3.4 Expedientes abiertos admitidos a trámite y Concejalías afectadas.
- 3.5 Actuaciones con referencia a expedientes admitidos a trámite.
- 3.6 Demandas de intervención sin admisión a trámite.

4. Metodología de las intervenciones de la Defensoría de la Ciudadanía: Procedimientos y tramitación de quejas.

Quejas y problemas presentados. Propuestas y sugerencias más relevantes incluidas en las Resoluciones de los expedientes tramitados.

- 4.1 Procedimiento y tramitación de quejas.
- 4.2 Seguimiento y resumen de expedientes. Ejercicio 2018.
- 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 Obras y Servicios
 - 4.3.1.3 Medio Ambiente
 - 4.3.1.4 Seguridad Ciudadana (Policía Local), Tráfico y Sanciones, Transporte y Movilidad
 - 4.3.1.5 Economía y Hacienda
 - 4.3.1.6 Servicios Sociales
 - 4.3.1.7 Patrimonio Histórico y Turismo
 - 4.3.1.8 Gobierno Interior, Contratación y Patrimonio
 - 4.3.1.9 Deportes
 - 4.3.1.10 Desarrollo Económico, Empleo e Innovación
 - 4.3.2 Expedientes abiertos “de oficio” o por iniciativa propia.
 - 4.3.2.1 Alcaldía
 - 4.3.2.2 Urbanismo, Obras y Servicios, Cultura y Servicios Sociales.

5. Valoraciones y conclusiones generales.

6. Campos de actuación preferentes y propuestas de futuro.

6.1 Defensoría por la inclusividad y la perspectiva de género

7. Agradecimientos.

8. Anexos

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

8.2 Audiencias y atención a la Ciudadanía

8.3 Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, Pleno de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., 16 de febrero de 2018).

8.4 Carta Europea de la Salvaguardia de los derechos Humanos en la Ciudad, en Saint-Denis (Francia), a 18 de mayo de 2000. (<https://www.uclg-cisdp.org/es/el-derecho-la-ciudad/carta-europea>)

8.5 Carta-Agenda Mundial de Derechos Humanos en la Ciudad, en Florencia (Italia), a 11 de diciembre de 2011. (https://www.uclgcisdp.org/sites/default/files/Carta_Agenda_Mundial_DDHH_Ciudad_CGLU_0.pdf)

8.6 Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

(<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>)

8.7 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

Pretendemos ahondar en la convicción de que el Informe Anual de la Defensoría de la Ciudadanía sea un documento de suficiente valor para enriquecer el debate sobre los Derechos Humanos y la democracia de proximidad en la convivencia de la ciudadanía segoviana.

La actividad de la Defensoría representa un esfuerzo nodal entre los derechos, las necesidades y los servicios municipales, con la voluntad de mediar entre la Administración Municipal, que actúa de forma compleja cumpliendo procedimientos estrictos, con la voluntad de responder a los problemas cotidianos que la ciudadanía presenta.

La Defensoría asume el reto de cumplir los Derechos Humanos en el contexto de la ciudad. Se pretende unir lo particular y lo colectivo, lo individual y común, lo singular y lo universal, los fines y los medios.

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.

La Defensoría 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.

Por ellos los Defensores Locales pueden y deben representar en sus actuaciones de mediación la máxima de “pensar globalmente y actuar localmente”.

1.2 LOS 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 o Cartas Municipales de Derechos.

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 Ciudadan, Ararteko, 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.



Día Internacional de la Mujer Trabajadora. Plaza Mayor, 3 de marzo de 2018

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 los que se ha asistido y en los que ha 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, aunque en algunos casos su participación también haya estado relacionada con la Defensoría.

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, iniciativas y reivindicaciones.

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:

- Fiesta de la Policía Local. Plaza Mayor, 1 de marzo de 2018.
- Recepción del Ararteko del País Vasco, D. Manuel Lezertúa, en el Ayuntamiento con Sr.a Alcaldesa y D. Álvaro Gil-Robles, 30 de mayo de 2018
- Asistencia al Acto de Protocolario de concesión de Medalla de oro a la Hermandad de Donantes de sangre de Segovia. Ayuntamiento de Segovia, 12 de junio de 2018.
- Asistencia al Acto de Protocolario de concesión de Medalla de oro a D. Francisco Peralta. Ayuntamiento de Segovia, 15 de junio de 2018.
- 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. 22 de junio de 2018.
- 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 Protocolario de concesión de Medalla de oro al atleta Javier Guerra. Ayuntamiento de Segovia, 6 de julio de 2018 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 2018. Acto institucional de Lectura de la Constitución Española, organizado por el Excmo. Ayuntamiento de Segovia, Sala Julio Michel de la Cárcel Centro de Creación. 14 de diciembre de 2018.



Recepción del Ararteko del País Vasco, D. Manuel Lezertúa, con la Sra. Alcaldesa de Segovia y D. Álvaro Gil-Robles, 30 mayo 2018

2.3 IV CONGRESO INTERNACIONAL DE PRADPI. Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá de Henares. Calle Libreros, 27. 7 y 8 de junio de 2018.

Acompañados por el Sr. Concejal de Servicios Sociales, Participación, Igualdad, Sanidad y Consumo, asistimos al IV Congreso Internacional de Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI), que se celebró en la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá de Henares (España) los días 7 y 8 de junio de 2018.

El Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) es un proyecto de la Universidad de Alcalá, gestionado por su Fundación General, que trabaja desde 2001 para el fortalecimiento del Ombudsman, con especial atención a la región iberoamericana, así como para la consolidación del Estado de Derecho, la democracia y los derechos humanos en todo el mundo. Son, por tanto, 17 años consolidando el Estado de Derechos, la Democracia y los Derechos Humanos en España y en Iberoamérica.

Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica promueve y defiende la creación de las buenas prácticas en las democracias que sufren una especial situación de crisis interna por varias tensiones y conflictos sobrevenidos recientemente. Por ello, El PRADPI ocupa un lugar destacado en la investigación, la formación, la promoción y la asistencia técnica en materia de Derechos Humanos. Lo respalda su plena integración en una institución de investigación y educación superior, de alto prestigio y demostrada vocación iberoamericana, como lo es la Universidad de Alcalá.

Se celebró en Alcalá de Henares, el 7 y 8 de junio de 2018, el IV Congreso Internacional del PRADPI con el título “Las Defensorías del Pueblo Iberoamericanas ante la Agenda 2030”, donde se analizaron acciones y retos de las Instituciones Ombudsman de cara al cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

La Agenda 2030 es un plan de acción aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas que plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental. Esta estrategia global debe regir los programas de desarrollo mediante los próximos 15 años. Entre los objetivos se encuentran la erradicación de la pobreza, el hambre, lograr la seguridad alimentaria, garantizar una vida sana y una educación de calidad; lograr la igualdad de género; asegurar el acceso al agua y la energía; promover el crecimiento económico sostenido; adoptar medidas urgentes contra el cambio climático; promover la paz y facilitar el acceso a la justicia.

El rol de las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica es clave para lograr la implementación de la Agenda en todos los ámbitos, porque pueden cumplir funciones esenciales de garantía en la atención prioritaria de los grupos más vulnerables, proporcionar asesoramiento al Estado respecto al enfoque de los Derechos Humanos; fomentar el diálogo entre los actores; realizar un seguimiento y monitoreo de la implementación de las ODS y el cumplimiento de metas, entre otras acciones.

En este contexto, venimos asumiendo y defendiendo el papel y la actuación de los Defensores Locales tal y como se expuso en la ponencia que el Presidente del Foro Estatal de las Defensorías Locales presentó en el Congreso PRADPI de Alcalá de Henares.



IV Congreso PRADPI, Alcalá de Henares, 7 de junio de 2018

2.4 ACTIVIDADES DE LA DEFENSORÍA

Sin buscar protagonismo personal alguno, 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.

Según los correspondientes Reglamentos y en calidad de experto la Defensoría ha asistido y participado activamente en varias sesiones, según convocatorias correspondientes, del Consejo de Participación (15 de mayo de 2018, 14 de junio de 2018, 4 de julio de 2018, 10 de septiembre de 2018, 18 de septiembre de 2018, 26 de septiembre de 2018) y del Consejo de Accesibilidad (26 de marzo de 2018, 30 de julio de 2018).

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 diferentes reuniones del grupo de trabajo sobre Accesibilidad en Segovia, presentando el documento, “Decálogo sobre Accesibilidad en Segovia”, a distintas Concejalías y su personal Técnico (12 de abril de 2018, 24 de mayo de 2018, 30 de mayo de 2018), y poniendo en marcha una nueva metodología de análisis y elaboración de propuestas, que llamamos “Test de Accesibilidad” sobre el Centro de Recepción de Visitantes de Segovia y sobre el Proyecto “Muralla accesible” (30 de abril de 2018 y 30 de agosto de 2018), en la que hemos puesto nuestro empeño, trabajo y amplias expectativas.

A su vez, el grupo de trabajo sobre Accesibilidad se ha reunido en numerosas ocasiones en la ONCE de Segovia.

- La Defensoría de la Ciudadanía, como miembro asesor del Consejo de Participación, asiste a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas y ha participa activamente en la formación del Grupo de trabajo para la elaboración de un Texto Base sobre el Reglamento de Presupuestos Participativos del Ayuntamiento de Segovia, que se reunió en varias sesiones en la Asociación de Vecinos de Santa Eulalia, el 22 de mayo de 2018, 18 de junio de 2018, 25 de junio de 2018, 2 de julio de 2018, 3, 9 y 11 de julio de 2018. Se presentó la propuesta de Reglamento elaborado al Consejo de Participación para su conocimiento y debate el 31 de julio de 2018, el 3 y 8 de agosto de 2018.
- Participación en la Asamblea Ciudadana para presentar la propuesta de Presupuestos Participación, Centro Cívico de San José, 18 de septiembre de 2018.
- 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: 12 de enero de 2018 (Plaza de S. Martín. Segovia), 9 de marzo de 2018 (Asoc. Vecinos de San Marcos. Segovia), 13 abril de 2018 (Plaza de la Merced. Segovia), 11 de mayo de 2018 (Plaza Oriental. Zamarramala), 8 de junio de 2017 (Plaza Ayuntamiento. Re- venga), 13 de julio de 2018 (Zona deportiva de Perogordo), 10 de agosto de 2018 (Plaza de Torredondo), 14 de septiembre de 2018 (Plaza de Fuentemilanos), 11 de octubre de 2018 (Plaza de Madrona), 9 de noviembre de 2018 (Plaza de Hontoria), 14 de diciembre de 2018 (Academia de Artillería. Segovia).
- Asistencia a los actos del Programa 365 Way, Segovia. Mujeres audaces y Encuentro de Mujeres que Transforman el Mundo, Casa de la Lectura, 18 de enero de 2018, 15 de febrero de 2018 y 8 de marzo de 2018.

- Manifestación Feminista, Plaza del Azoguejo a la Cárcel Centro de Creación de Segovia, 8 de marzo de 2018.
- Participación en Actos del Día Internacional de la Mujer Trabajadora. Ayuntamiento de Segovia, 8 de marzo de 2018.
- Participación en el VIII Encuentro de Mujeres que Transforman el Mundo. La Cárcel Centro de Creación, 16, 17 y 18 de marzo de 2018.
- Participación en Mesa redonda sobre “Discapacidad, día a día”, organizada por FRATER de Segovia, en Salón de Fundación Caja de Segovia, 16 de mayo de 2018.
- Presentación Teatro y Discapacidad. Paladio Teatro, Sala ExPresas 1 (Sala Julio Michel) de la Cárcel Centro de Creación. 1 de junio de 2018.
- Jurado del Concurso de Relatos por la Igualdad, CMM, CAAV, Avda. del Acueducto, 28 de junio de 2018, 3, 5 y 26 de julio de 2018.
- Cena despedida de niñas y niños saharauis, programa Vacaciones en Paz, Rest. San Clemente, 25 de agosto de 2018.
- Jornada sobre “Mujeres Gitanas”, organiza Brigadas Violetas, Centro Cívico de San José, 28 de septiembre de 2018.
- Asistencia a los actos del Programa 365 Mujeres, Segovia. Encuentro de Mujeres que Transforman el Mundo, Casa de la Lectura, 18 de octubre de 2018, 8 de noviembre de 2018 y 20 de diciembre de 2018.
- Día de las Escritoras, Casa de la Lectura, Segovia, 15 de octubre de 2018.
- Actos con motivo del 25 de noviembre de 2018 contra la Violencia de Género en la Plaza del Azoguejo de Segovia.
- Actos del Día Internacional de la Discapacidad. Avda. del Acueducto, 3 de diciembre de 2018.
- Inauguración de la Exposición Artistas por el Sahara. Casa de los Picos, 10 de diciembre de 2018.

Participación en sesiones del ciclo Segovia Viva, 12 meses, 12 debates. Sesiones de debate, que se celebran 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 08: Nuevas Fiestas, Fiestas participativas. Casa Joven (Pº San Juan de la Cruz, s/n), 29 de noviembre de 2018.

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, del Centro Asociado de la UNED en Segovia, la Real Academia de Historia y Arte de Segovia, la Academia de Artillería, Fundación Valsaín de Defensa y promoción de los Derechos Humanos, Biblioteca Pública de Segovia, 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 algunas de las actividades en las que la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia ha participado:

- Participación en la Jornada sobre Información y Desarrollo de la Segovia, Smart City. Organizada por El Norte de Castilla (Segovia) y el Ayuntamiento de Segovia. 20 de febrero de 2018.
- Jornada sobre La Mujer y los Medios, Campus María Zambrano de Segovia, Universidad de Valladolid, 6 de marzo de 2018.

- Inauguración del Mural de la Igualdad, Consejo Sectorial de la Mujer, CEIP Villalpando de Segovia, 7 de marzo de 2018.
- Jurado del Concurso escolar Once, fase provincial. 12 de marzo de 2018.
- Encuentro “Ciudades Viajadas”, Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad, Casa de la Moneda de Segovia, 19, 20 y 21 de marzo de 2018.
- Participación en las celebraciones del Día del Pueblo Gitano, Fiesta del Río, 6 de abril de 2018.
- Marcha Solidaria de la Cruz Roja de Segovia, Plaza del Azoguejo, 8 de abril de 2018.
- Ciclo de Conferencias. Ensayos feministas, impartido por la Profesora y Ensayista Mercedes Gómez Blesa, Biblioteca Pública del Segovia, 9 de abril de 2018.
- Asistencia a Ciclo de Valores Democráticos,”La Lectura y la educación en valores”. Fund.Valsaín, Academia del S. Quirce, 2 de mayo de 2018, 8 de mayo de 2018, 31 de mayo de 2018 (Ciclo Cine y derechos Humanos), 28-30 de mayo de 2018.
- Charla con abogado J. Alberto Arrate, sobre “Ciudades libres de contaminación”, Casa de la Lectura, 4 de mayo de 2018.
- Jornada-Debate sobre la Implementación y los Riesgos de la Tecnología 5G en Segovia. Stop 5G Segovia, IES Mariano Quintanilla de Segovia, 4 de mayo de 2018.
- Participación en el Día de Europa, Plaza Mayor de Segovia, 9 de mayo de 2018.
- Inauguración del Festival de Teatro Inclusivo, Paladio Teatro, Segovia, 12 de mayo de 2018.
- Jornada sobre Implantación y Desarrollo de la Tecnología 5G en Segovia, organizada por el Ayuntamiento de Segovia, La Alhóndiga, 23 de mayo de 2018
- Jornada “Derecho a la salud”. I Jornadas Científicas EQSDS (Electro Químico Sensibles por el Derecho a la Salud), organizada por Stop 5G Segovia. Edificio Vicerrector Santiago Hidalgo, Segovia.Universidad de Valladolid. 16 de junio de 2018, y en Sangarcía, 17 de junio de 2018.
- Marcha de APADEFIM, Fundación Personas, Azoguejo, 1 de octubre de 2017.
- Semana del Acueducto, Ayuntamiento de Segovia, Archivo Provincial de Segovia, 1 a 7 de octubre de 2018.
- XII Encuentro de Escritores. “Otra forma de pensar, otra forma de escribir. Foro Social de Segovia Aula San Quirce. 12 y 13 de octubre de 2018.
- 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. 16 de octubre de 2016.
- Participación e intervención en Mesa redonda, Semana Europea de la Democracia Local, “Futuro Europeo y Diálogo ciudadano”, Sala de La Alhóndiga de Segovia, 23 octubre de 2018.

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 Primaria y Secundaria a las distintas instituciones universitarias de Segovia.

En el curso 2016-2017 se inició 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. En curso 2016 - 17 se acogió en régimen de Práctica Académica 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 2017, obteniendo la máxima calificación académica.

En la Oficina de la Defensoría se depositó un ejemplar del TFM que, al centrar su propuesta de intervención social en el diseño de 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 nuevamente 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 ha realizado una investigación sobre el siguiente proyecto: “Más alto, más lejos. Líneas estratégicas de Comunicación con Fines Sociales para la Administración Pública. Programa “CRECE””. Confiamos obtener los mejores resultados de esta investigación que se concretó en propuestas de acción para los distintos servicios sociales, educativos y culturales del Ayuntamiento de Segovia, reforzando y orientando sus programas.

La alumna Yenisley Polledo Zulueta presentó y defendió su TFM el 9 de julio de 2018 ante la Comisión evaluadora del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, en el Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), obteniendo una calificación de Sobresaliente. Igual forma, se depositó un ejemplar del TFM en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

La Defensoría de la Ciudadanía de Segovia ha colaborado y participado en otras iniciativas y proyectos vinculados con el Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), tales como:

1. Jornada de Difusión de la Mediación, presentación del Máster de Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos del Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), en la Federación Empresarial de Segovia, 10 de mayo de 2018.
2. Invitación y participación en la Sesión de Evaluación del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, del Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), como entidad colaboradora externa, para la elaboración de Informe de la ACSUCyL (Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León), de 19 de febrero de 2018.
3. Jornada sobre Comunicación y Participación, en Salón de Actos del Edificio Vicerrector Santiago Hidalgo, del Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), el día 5 de noviembre de 2018. Intervienen D. Alberto Gómez Domínguez, Jefe de Servicio de Informática del Ayuntamiento y D. Rodrigo González Martín, Defensor de la Ciudadanía.
4. Jornada sobre Comunicación y Violencia de Género, con motivo del 25 de noviembre Día Internacional contra la violencia hacia las Mujeres (ONU), organizada por la Asociación Andrés Laguna para la Defensa de las Ciencias de la Salud y el Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas, Campus María Zambrano de Segovia (Universidad de Valladolid), 22 de noviembre de 2018.

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 mutuo para esta Defensoría y el alumnado y profesorado del Máster de Comunicación con Fines Sociales: Estrategias y Campañas y el Máster de Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, 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. Son muchos los temas y problemas que merecen una amplia investigación para ajustar y enfocar adecuadamente las políticas municipales, pero es prioritaria la labor educativa y de formación social que a esta Defensoría le gustaría llevar a cabo, colaborando activamente con las Concejalías y Servicios Municipales y con cuantas instituciones y asociaciones fuera necesaria. De muchas 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, falsos protagonismos y sin confundir medios y fines, se ha mantenido una relación sencilla y directa con los medios de comunicación locales. Reseñamos algunas de estas actividades:

Con motivo de la presentación al Pleno Ordinario del Ayuntamiento de Segovia, del 23 de febrero de 2018, de la Memoria 2016- 2017 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

Adelantado de Segovia, 26 de febrero de 2018.

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-Ciu- dadania>.

En el periodo de actuaciones recogido en la Memoria 2018 la presencia de la Defensoría en los medios locales es la siguiente:

1. Entrevista con Gonzalo Ayuso. El Adelantado de Segovia, 04 de enero de 2018.
2. Entrevista en el programa Segovia al día en Tele 8, presentado por el periodista Daniel Gil. 27 de febrero de 2018
3. Entrevista con Miguel Ángel Fuentetaja en el Programa local de Hoy por hoy de Radio Segovia – Cadena SER. 27 de febrero de 2018.
4. Entrevista con Álvaro Gómez en Programa informativo local de Segovia de Onda Cero, 26 de junio de 2018.

2.7 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 y necesaria 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. En las webs del Foto Estatal de Defensores Locales (<http://fedel.blogspot.com> / <http://www.forumsd.cat>) se pueden consultar en versión digital las Memorias e Informes Anuales de los Sindic/cas y Defensores/ras de la red de Defensores locales. Pero también se han recibido, entre otros, los siguientes documentos impresos:

Memoria 2017 del Defensor del Pueblo.

Informe anual 2017 del Procurador del Común de Castilla y León.

Informe 2017 de la Síndica de Greuges de Barcelona. Defensora dels teus drets.

Memòria 2017 del Defensor de la Ciutadania de Girona.

Memòria de la Defensora de la Ciutadania 2017. Ajuntament de Palma.

Informe d'actuacions del Síndic Personer 2016 – 2017. Ajuntament de Mollet del Vallés

Informe anual 2017 del Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi

Informe ao Pleno do Concello 2017 de Valedor de Ciudadán. Vigo.

Informe “Cambio climático. Análisis normativo y propuestas para la Administración Local”. Dirección de Luís Espada Recarey. Valedor do Ciudadán. Vigo 2018.

Escobar, Guillermo (ed.). *Ombudsman y Democracia*. Actas del II Congreso Internacional del PRADPI. Trama ed. Madrid, 2015

VI Informe sobre Derechos Humanos: Educación. Dir. Guillermo Escobar. Federación Iberoamericana de Ombudsman. Trama ed. Madrid, 2008.

X Informe sobre Derechos Humanos: Derechos Culturales. Dir. Guillermo Escobar. Federación Iberoamericana de Ombudsman. Trama ed. Madrid, 2013.

XIV Informe sobre Derechos Humanos: Pobreza. Dir. Guillermo Escobar. Federación Iberoamericana de Ombudsman. Trama ed. Madrid, 2016.

XV Informe sobre Derechos Humanos: Migraciones y Movilidad Humana. Dir. Guillermo Escobar. Federación Iberoamericana de Ombudsman. Trama ed. Madrid, 2016.

2.8 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 Catalunya en Figueres. 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>



2.9 LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA EN “SEGOVIA SMART CITY”.

Muy atentos al proyecto integral de diseñar y actualizar la gestión digital del Ayuntamiento de Segovia potenciando una mayor participación, transparencia 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 e iniciativas de la Defensoría, 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 y visibilizar de forma autónoma y fácil el campo “Defensoría de la Ciudadanía” para que, con una búsqueda directa e intuitiva sea localizado.

2º A tenor del nuevo el nuevo Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, aprobado en el Pleno municipal del 1 de diciembre de 2017, B.O.P. de 16 de febrero de 2018, 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 Sindicaturas o fuentes (textos, artículos, informes, documentos varios).
- 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. Abrir una ventanilla para sugerencias, propuestas, iniciativas.... que se pudieran proponer desde la Defensoría a instancia de la Ciudadanía.

2.10 CAMBIO DE SEDE DE LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA DE SEGOVIA.

A propuesta de la Concejalía de Participación y por necesidades internas de la misma por su reestructuración, con incremento de plantilla, se hace necesario contar con el espacio que hasta la fecha ocupaba la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia. Por lo que a partir del 15 de enero de 2019 la Defensoría de la Ciudadanía estará ubicada en el despacho nº 7 del Centro Cívico de San José, calle Tomasa de la Iglesia, nº 3, de esta ciudad.



Jornada Comunicación y Participación. Ed. Vicerrector S. Hidalgo. Uva. 5 noviembre 2018

3.- MEMORIA ESTADÍSTICA 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, de 2018.

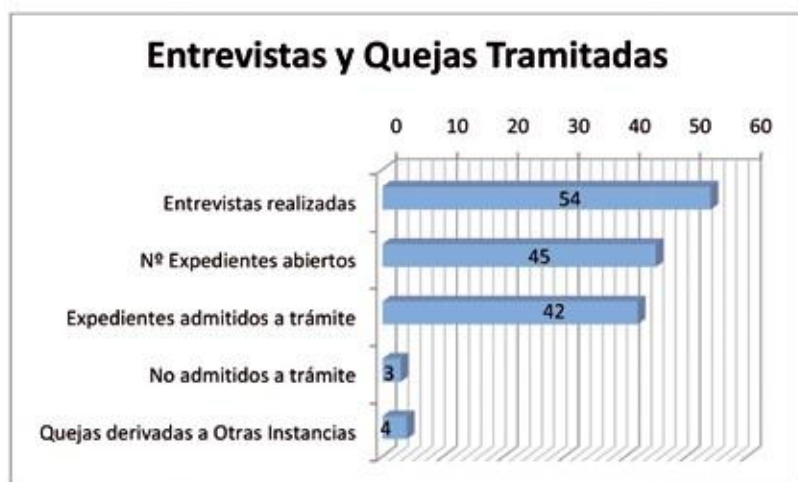
3.1.- ENREVISTAS Y QUEJAS

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 2018

- **ENTREVISTAS TOTALES REALIZADAS: 54**
- **NUMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 45**
- **EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE: 42**
- **EXPEDIENTES NO ADMITIDOS A TRÁMITE: 3**
- **ENTREVISTAS QUE SE HAN DERIVADO A OTRAS INSTANCIAS: 4**



QUEJAS PRESENTADAS:

- **ENTREVISTAS REALIZADAS: 54**
- **NÚMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS: 45**
- **RELACION DE LLAMADAS RECIBIDAS: 140**
- **REGISTRO ENTRADA/SALIDA DOCUMENTACIÓN : 310**
- **CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS/CONTESTADOS : 550**

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.**

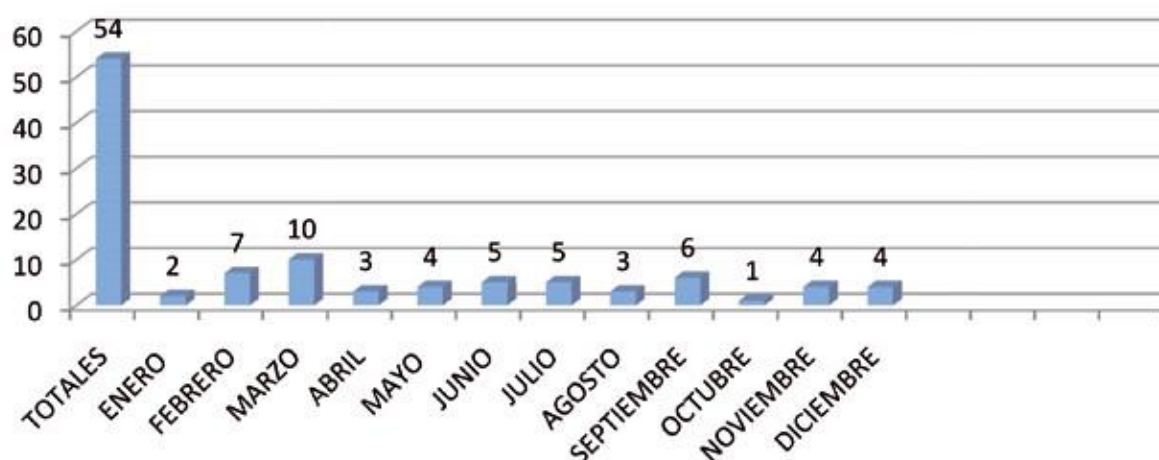
En resumen, se procura que, en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía, no sea “una ventanilla o un trámite más”, sino que, aunque el escrito o la queja no corresponda al Defensor, la persona que lo ha presentado, reciba contestación que facilite la solución del problema que plantea.



ENTREVISTAS REALIZADAS EN TOTAL Y POR MESES: 54

ENERO	2
FEBRERO	7
MARZO	10
ABRIL	3
MAYO	4
JUNIO	5
JULIO	5
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	6
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	4
TOTAL	54

Entrevistas realizadas por meses 2018



RELACIÓN ENTREVISTAS REALIZADAS CON DISTINCIÓN SEXO:

MUJERES: 29

HOMBRES: 22

COLECTIVOS: 3

ENTREVISTAS REALIZADAS DISTINCIÓN POR COLECTIVOS

- MUJERES
- HOMBRES
- COLECTIVOS
- TOTAL



3.2 ENVIADAS A OTRAS INSTANCIAS:

Procurador del Común:	1
Jefatura de Tráfico	1
Diputación Provincial	1
Omic	1
TOTAL OTRAS INSTANCIAS:	4



3.3. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN 2018.- EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE

ACTUACIONES 2018

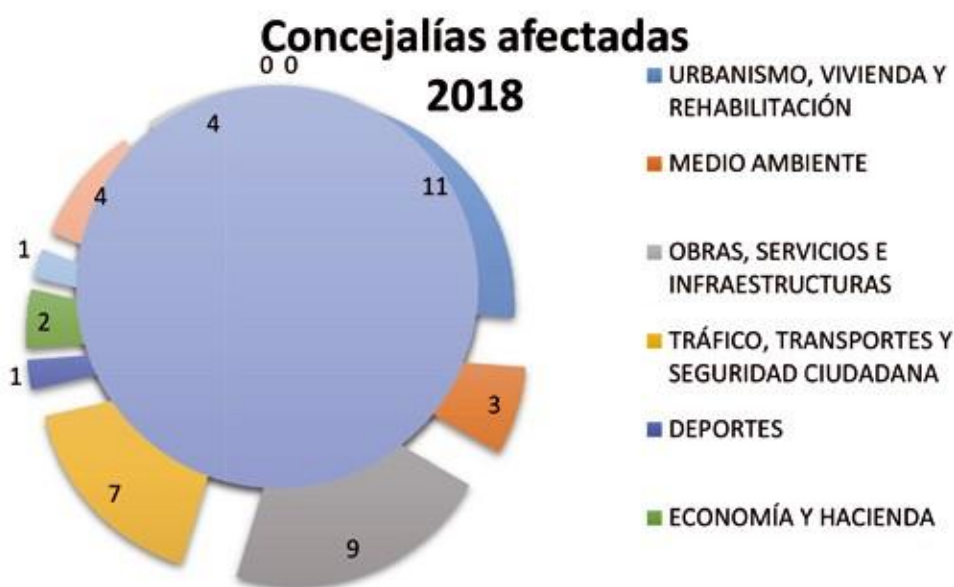
ACTUACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

- 01/2018.- Urbanización calle Cantarranas de Madrona
- 02/2018.- Quejas por implantación 5G
- 03/2018.- Suciedad y descuido del jardín de la Plaza de la Merced
- 05/2018.- Quejas por implantación 5G.
- 06/2018.- Quejas por implantación 5G
- 07/2018.- Problemas accesibilidad aparcamientos barrio Puente Hierro.
- 08/2018.- Informes laborales con currículum personal no facilitados
- 09/2018.- Reclamación por sanción tras accidente urbano
- 10/2018.- Quejas por implantación 5G
- 11/2018.- queja por liquidación IVTM, ejercicios de 2017 a 2017.
- 12/2018.- Modificación horarios autobuses, servicio Residencia Asistida
- 13/2018.- Retraso excesivo tramitación expediente expropiación forzosa Zamarramala.
- 14/2018.- Queja por peligrosidad árboles en calle La Parra.
- 15/2018.- Quejas falta accesibilidad en Ctra. Villacastín nº 37
- 16/2018.- Quejas y molestias por ruidos en un bar de La Albuera.
- 17/2018.- Quejas por obras en Plaza de la Merced.
- 18/2018.- Quejas producidas por instalación de terraza en calle Cabritería.
- 19/2018.- Quejas Instalación Terraza Infanta Isabel.
- 20/2018.- Quejas por pésimas circunstancias de convivencia en San Millán.
- 21/2018.- Ruidos y molestias ocasionadas por instalaciones de ventilación
- 22/2018.- Quejas sobre intervención Villa Estrella como Plan Especial PEAHIS.
- 23/2018.- Problemas accesibilidad y seguridad aparcamientos Soldado Español.
- 24/2018.- Quejas por contaminación lumínica por instalación luces LED.
- 25/2018.- Reclamaciones por liquidaciones tributarias.
- 27/2018.-Reclamaciones por accidente piscina municipal y quejas por consumo de alcohol en Plaza de la Tierra.
- 28/2018.- Denuncia aparcamiento discapacitados en Centro Luz de Castilla
- 29/2018.- Quejas por abandono y limpieza Casco Histórico.
- 30/2018.- Quejas por problemas de Convivencia familia en régimen de vivienda social.
- 31/2018.- Quejas por falta de respuesta red de saneamiento Casco Histórico.
- 32/2018.- Quejas por ruidos y molestias en calle Doctor Velasco 22 / Yza Guidelli.
- 33/2018.- Quejas resolución proceso selección agente de igualdad de oportunidades.
- 34/2018.- Quejas mal funcionamiento línea 12 urbanos al AVE.
- 35/2018.- Quejas por ruidos y molestias en Plaza Corpus
- 36/2018.- Quejas por ruidos y molestias en Plaza de la Rubia

- 37/2018.- Queja por falta de respuesta a varias peticiones de entrevista con Urbanismo para aclarar dudas sobre aplicación de PGOU en parcela catalogada como expropiable en calle Carretera de Villacastín, nº 1, en Hontoria.
- 38/2018.- Quejas mal funcionamiento línea 12 bus –estación AVE.
- 40/2018.- Quejas por contaminación lumínica del acueducto.
- 41/2018.- Cumplimiento sentencia sobre pruebas psicológicas plaza Policía Local según sentencia.
- 42/2018.- Denuncia por ruidos y vibraciones producidos por aire acondicionado de un local en Tirso de Molina.
- 43/2018.- Queja por comportamiento de un Agente de Policía.
- 44/2018.- Queja Urbanismo por posible expropiación en aplicación del PEAHIS edificio en la Calle Gascos.
- 45/2018.- Problemas de accesibilidad en zona Casco Antiguo

3.4 EXPEDIENTES ABIERTOS, ADMITIDOS A TRÁMITE Y CONCEJALÍAS AFECTADAS:

CONCEJALÍAS	NUMERO EXPEDIENT
URBANISMO VIVIENDA Y REHABILITACIÓN	1
MEDIO AMBIENTE	3
OBRAS , SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS	9
TRÁFICO, TRANSPORTES Y MOVILIDAD Y SEGURIDAD	7
DEPORTES	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
SERVICIOS SOCIALES	1
DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO E INNOVACIÓN	4
GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	4
TOTAL 2018	42



3.5 ACTUACIONES CON REFERENCIA A EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE

NºEXPEDIENTE	INICIO / REIN EXPEDIENTE	CONCEJALÍAS / IMPLICADAS	SITUACIÓN
1/2018	04/01/2018	OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
2/2018	16/02/2018	DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO INNOVACIÓN E	Toma de medidas, campañas de información
3/2018	22/02/2018	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO:
5/2018	27/02/2018	DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO INNOVACIÓN E	Toma de medidas, campañas de información
6/2018	01/03/2018	DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO INNOVACIÓN E	Toma de medidas, campañas de información
7/2018	13/03/2018	OBRAS Y SERVICIOS-POLICÍA LOCAL	Informes abiertos
8/2018	13/03/2018	URBANISMO	Informes abiertos
9/2018	15/03/2018	TRÁFICO Y SANCIONES	RESUELTO: DESFAVORAB
10/2018	05/04/2018	DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO INNOVACIÓN E	Toma de medidas, campañas de información
11/2018	12/04/2018	HACIENDA-GESTIÓN TRIBUTARIA	RESUELTO FAVORABLE
12/2018	27/04/2018	TRANSPORTES	Informes abiertos
13/2018	03/05/2018	URBANISMO	Indicaciones al interesado de las actuaciones a seguir
14/2018	29/05/2018	MEDIO AMBIENTE	RESUELTO FAVORABLE
15/2018	29/05/2018	OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
16/2018	12/06/2018	OBRAS Y SERVICIOS-POLICIA LOCAL	RESUELTO: DESFAVORABLE
17/2018	14/06/2018	OBRAS Y SERVICIOS	Toma de medidas
18/2018	14/06/2018	URBANISMO-POLICÍA LOCAL	RESUELTO: DESFAVORABLE
19/2018	03/07/2018	URBANISMO-POLICIA LOCAL	Informe de Urbanismo sobre concesión de licencias-seguimiento por parte de Policía Local

20/2018	10/07/2018	POLICIA LOCAL-URBANISMO	Control y seguimiento. Información sobre licencias concedidas
21/2018	10/07/2018	URBANISMO	RESUELTO: DESFAVORABLE
22/2018	05/07/2018	URBANISMO	Informes abiertos
23/2018	14/07/2018	POLICÍA LOCAL-OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
24/2018	19/07/2018	OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
25/2018	30/07/2018	HACIENDA	Resuelto, posibilidad plan de pago. Judicializado
27/2018	14/08/2018	DEPORTES-SERVICIOS SOCIALES-POLICIA LOCAL	RESUELTO
28/2018	13/08/2018	TRÁFICO, SANCIONES Y SEGURIDAD CIUDADANA	RESUELTO desfavorable
29/2018	20/08/2018	OBRAS Y SERVICIOS - MEDIO AMBIENTE	Informes abiertos
30/2018	28/08/2018	SERVICIOS SOCIALES-POLICÍA LOCAL	RESUELTO- Intervención de la coordinadora y valoración mejora convivencia.
31/2018	21/08/2018	OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
32/2018	11/09/2018	OBRAS Y SERVICIOS-POLICIA LOCAL	RESUELTO
33/2018	11/09/2018	GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	RESUELTO
34/2018	12/09/2018	TRANSPORTES	Informes abiertos
35/2018	18/09/2018	POLICÍA LOCAL-OBRAS Y SERVICIOS	RESUELTO Orientación sugerida por Policía Local
36/2018	18/09/2018	POLICIA LOCAL-URBANISMO-OBRAS	RESUELTO Control y seguimiento Policía Local
37/2018	02/10/2018	URBANISMO	Informes abiertos
38/2018	02/10/2018	TRANSPORTES	Informes abiertos
40/2018	25/10/2018	OBRAS Y SERVICIOS	Informes abiertos
41/2018	03/12/2018	GOBIERNO, INTERIOR Y PERSONAL	Informes abiertos
42/2018	15/11/2018	OBRAS Y SERVICIOS-URBANISMO	Informes abiertos

43/2018	14/11/2018	POLICÍA LOCAL	RESUELTO Desfavorable
44/2018	15/11/2018	URBANISMO	Informes abiertos
45/2018	13/12/2018	OBRAS Y SERVICIOS-POLICÍA	RESUELTO Informe de Urbanismo con alegaciones presentadas que resolverá el Pleno

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 tres y que se pasan a enumerar:

Expediente 4/2018 – Concesión permiso circulación a persona discapacitada. No competencia de la Administración Municipal

Expediente 26/2018 – Quejas por ruidos en fiestas de Cantalejo

No competencia Municipal, se le remite al Ayuntamiento de Cantalejo. Se envía escrito desde la Defensoría al Alcalde de dicho municipio.

Expediente 39/2018 – Tarjetas residente para aparcamiento a personas no empadronadas en Segovia. Se le facilita información sobre la Ordenanza para la obtención de la tarjeta de aparcamiento para residentes empadronados en Segovia capital.



Concentraci3n contra la violencia de g3nero en Hontoria, 9 noviembre 2018

4. METODOLOGÍA DE LAS INTERVENCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA CIUDADANÍA: PROCEDIMIENTOS Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS.

QUEJAS Y PROBLEMAS PRESENTADOS. PROPUESTAS Y SUGERENCIAS MÁS RELEVANTES INCLUIDAS EN LAS RESOLUCIONES DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS.

4.1 Procedimiento y tramitación de quejas.

En el art.12 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se definen los procedimientos de actuación de esta la Defensoría:

"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."

Según el art.13, la Defensoría de la Ciudadanía podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte.

Ponemos el máximo énfasis en atender las demandas de la ciudadanía considerando la más amplia legitimación posible para evitar exclusiones y discriminaciones posibles. "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 (Art. 15).

Las quejas dirigidas a la Defensoría se presentarán ante el Registro General del Ayuntamiento en cualquier de sus sedes y procedimientos o 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" (art. 16).

Dado que la actividad de la Defensoría es una instancia extrajudicial, "se abstendrá de intervenir en la tramitación de peticiones cuyo objeto se encuentre pendiente de resolución judicial" (art. 16).

La atención de las personas que lo soliciten será por cualquier medio o recurso habilitado por la Administración Municipal, dando preferencia a la entrevista personal. El acceso a la Defensoría es libre, directo, sin intermediación alguna, gratuita.

Analizando la experiencia acumulada hemos querido reflejar con la mayor precisión en el Estatuto la tramitación de las quejas, que nos parece de mucho interés su conocimiento:

"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 de la Ciudadanía mantendrá una estrecha colaboración, en los casos que se precise, con el Procurador del Común o Defensor del Pueblo” (Art. 22).

Considerando los textos anteriores del Estatuto que rige nuestra actividad en el Ayuntamiento de Segovia, analizando la experiencia que venimos acumulando en estos últimos años, nos parece necesario recuperar las reflexiones que en anteriores ocasiones hemos expuesto y que en su conjunto nos permite adoptar una actitud crítica en algunas fases de la tramitación antes expuesta. Retomamos punto a punto las reflexiones de las Memorias anteriores, que siguen dando contexto y valor a las actuaciones que desarrollamos en la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Complementando lo regulado en el Estatuto, exponemos a continuación 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 sus 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.



Segovia en Danza por la Inclusión. Gala de la Danza. Azoguejo. 17 junio 2018

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.

4.2 SEGUIMIENTO Y RESUMEN DE EXPEDIENTES. EJERCICIO 2018

4.3



Concentración Día Internacional contra la Violencia de Género. Azoguejo, 25 noviembre 2018

Nº Expediente	Situación	Observaciones ; Actuaciones
1/2018	Petición de atención y ayuda de la AV de Madrona y Federación de Vecinos de los Barrios Incorporados de Segovia sobre proyecto de urbanización integral de la Calle Cantarranas 4 enero 2018	9/1/2018 Sugerencias y petición de informes Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios. 16/1/2018 Contestación Urbanismo. Informes abiertos.
2/2018	Manifestación de quejas por la implantación del sistema 5G de Telefónica en Segovia, de modo experimental. Aportación de Documentación personal con afectación a su salud y otra amplia documentación de informes de expertos científicos y organismos internacionales. 1 febrero 2018	16/2/2018 Solicitud informes Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación. Toma de medidas y de acuerdo a la normativa con campañas de información

3/2018	Quejas por suciedad y descuido Plaza de la Merced 22 febrero 2018	15 marzo Solicitud de informes Medio Ambiente- Parques y Jardines. 5 abril 2018 Toma de medidas – Solucionado
4/2018	Sanciones tráfico e ITV de una persona incapacitada 22 febrero 2018	No admitido a trámite
5/2018	Manifestación de quejas por la implantación del sistema 5G de Telefónica en Segovia, de modo experimental. Aportación de Documentación personal con afectación a su salud y otra amplia documentación de informes de expertos científicos y organismos internacionales.- febrero 2018	16/2/2018 Solicitud informes Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación. Toma de medidas y de acuerdo a la normativa con campañas de información
6/2018	Manifestación de quejas por la implantación del sistema 5G de Telefónica en Segovia, de modo experimental. Aportación de Documentación personal con afectación a su salud y otra amplia documentación de informes de expertos científicos y organismos internacionales. febrero 2018	16/2/2018 Solicitud informes Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación. Toma de medidas y de acuerdo a la normativa con campañas de información
7/2018	Problemas en el aparcamiento de vehículos en la zona de Puente de Hierro, que generan graves consecuencias de seguridad y accesibilidad para la ciudadanía 13 marzo 2018	3 abril 2018.- Solicitados informes a Policía Local y Concejalía de Obras . 25 abril .- Informe de Policía Local favorable al interesado.- Modificación del estacionamiento. Posteriormente se vuelve a la posición inicial en batería indicado por la Concejalía de Obras. 7 agosto se remite solicitud informes a la Concejalía de Obras.-

8/2018	Quejas por no respuesta a petición de informes certificando el currículum personal con perfiles profesionales de la actividad realizada en el Servicio de Urbanismo. 13 marzo 2018	27 marzo petición de Informes al Servicio de Urbanismo. Informes abiertos
9/2018	Presentación de quejas por la imposición de multa de tráfico, tras accidente urbano, detectando sustancias en sangre. 15 Marzo 2018	5 abril 2018 Petición de Informes Concejalía de Tráfico. 13 abril 2018 – Informe Concejalía de Tráfico con tramitación del procedimiento seguido. Desestimación- Resolución trasladada al interesado
10/2018	Manifestación de quejas por la implantación del sistema 5G.- Adjunta contestación de oficio del Defensor del Pueblo 5 abril 2018	5 abril 2018 Solicitud informes Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación. 2 mayo 2018 Toma de medidas y de acuerdo a la normativa con campañas de información
11/2018	Presentación de queja por Propuesta de Liquidación de Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente a los ejercicios fiscales de 2014, 2015, 2016 y 2017 12 abril 2018	19 abril solicitud de informes Negociado Gestión Tributaria. 2 mayo 2018 Informe del Servicio desestimatorio al interesado. Se revisa el expediente y el 2 de agosto de 2018, se estima la reclamación con devolución de la cuantía correspondiente.
12/2018	Modificación horarios autobuses que prestan su servicio hasta la Residencia Asistida de Personas Mayores de Segovia. 27 abril 2018	3 mayo 2018 solicitud informes a la Inspección de Servicios. Informes abiertos.
13/2018	Retraso excesivo en tramitación expediente de expropiación de pajar en Zamarramala 3 mayo 2018	3 mayo 2018 Petición de Informes a Urbanismo. 2 agosto 2018 Indicaciones al interesado de actuaciones a seguir debiendo presentar peritación en Urbanismo al objeto de proceder a la valoración de la expropiación

14/2018	Presentación de queja por peligrosidad de árboles en Calle de la Parra, así como por la falta de respuesta de los servicios correspondientes. 29 mayo 2018	31 mayo 2018 solicitud informes a Medio Ambiente. 12 junio 2018 contestación del Negociado acometiendo actuación en campaña de poda. Comunicación con la propuesta de actuación inmediata de acortamiento de ramas, medidas de conservación y cuidado del arbolado de la zona afectada el 7 de agosto.
15/2018	Quejas falta de accesibilidad en Carretera de Villacastín nº 37. 29 mayo 2018	15 noviembre de 2018. Solicitud informes Urbanismo Obras y Servicios. Informes abiertos.
16/2018	Presentación de queja por ruidos y molestias varias en Bar e instalación de terraza en la Albuera, de esta ciudad. 12 junio 2018	5 julio 2018 solicitud informes a Urbanismo. Noviembre 2018- Contestación Negociado con remisión de escrito a Policía Local, siguiendo todas las pautas de la oficina de Disciplina Urbanística. 18 diciembre 2018 .Se remite comunicación de Informes y Resolución indicando la correcta apertura y puesta en funcionamiento del bar, así como la correcta tramitación por el cambio de titularidad del establecimiento, realizado con fecha 4 de mayo de 2018, así como la remisión de recomendaciones
17/2018 17/2018 Bis	Presentación de queja por obras mal realizadas o no terminadas en la Plaza de la Merced, de esta ciudad, que provoca desatención a quejas ciudadanas, falta de servicios básicos de comunicación y de gas, inseguridad en la instalación de cables varios y fealdad evidente en la fachada de los edificios. 14 junio 2018	9 julio 2018 petición Informes a Urbanismo 18 julio 2018 Contestación del Negociado pendiente de presupuesto para acometida de obras. Toma de medidas proyectos redactados y aprobados para la reurbanización.

18/2018	Presentación de queja por instalación de terraza establecimiento hostelero en calle Cabritería de esta ciudad. 5 junio de 2018	28 junio 2018 solicitados informes a Policía Local y Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios. 10 julio 2018 Seguimiento por parte de Policía Local con informes de incumplimiento remitidos a Urbanismo. 24 julio 2018 Urbanismo da orden de retirada de la terraza.
19/2018	Presentación de queja por instalación de terraza nueva en calle Infanta Isabel de esta ciudad. 3 julio 2018	3 julio 2018 solicitud informes a Policía Local y Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios. 10 julio 2018 Informes Policía Local con medición de las terrazas. 28 agosto 2018 Informes de Urbanismo sobre licencias concedidas.
20/2018	Presentación de queja por pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Calle Doctor Gila y aledaños del Barrio de San Millán de esta ciudad 10 julio 2018	12 julio 2018 Solicitud informes Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios y Policía Local. 2 agosto 2018 Informe de Policía Local con control y seguimiento e intervenciones realizadas en la zona. 25 agosto 2018 Informe de Urbanismo con las licencias concedidas a los establecimientos. 11 octubre 2018 ENVIADA RESOLUCIÓN DE URBANISMO.-con el informe de sobre las licencias concedidas

21/2018	Presentación de queja por ruidos y molestias ocasionadas por las instalaciones de ventilación y refrigeración de Bankia, instaladas en calle Santa Engracia de esta ciudad 10 julio 2018	18 julio 2018 solicitud informes Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios. 6 diciembre 2018 contestación Negociado .- Comprobación de la Licencia de apertura y todo correcto. Sugieren a los interesados, al objeto de elaborar el correspondiente informe, que se pongan en contacto con Policía Local. Correcta apertura y puesta en funcionamiento con las reformas parciales solicitadas. 18 diciembre 2018 se envía comunicación de los informes recibidos y resolución final con consideraciones
22/2018	Quejas sobre intervención Villa Estrella, como Plan Especial de PEAHIS 5 julio 2018	18 julio 2018 solicitud informes Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico. Informes abiertos
23/2018	Presentación de quejas por problemas en el aparcamiento de vehículos en la calle Soldado Español de Segovia, que genera importantes consecuencias en la seguridad y accesibilidad para la ciudadanía 14 julio 2018	18 julio 2018 solicitud informes Concejalía de Urbanismo , Obras y Servicios y Tráfico. Informes abiertos
24/2018	Presentación de queja por molestias en el ámbito domiciliario debido a la contaminación lumínica resultante de la instalación de la iluminación de tipo LED. 19 julio 2018	30 julio 2018 Solicitados informes al Servicio de Alumbrado- Concejalía de Obras. Informes abiertos.

25/2018	Presentación de queja por reclamaciones varias desatendidas, generando una importante disparidad de criterios, sobre liquidaciones tributarias por diferentes actos administrativos municipales de carácter tributario sobre herencia de bienes inmuebles. 24 julio 2018	30 julio 2018 Solicitud informes Gestión Tributaria y Recaudación 4 octubre 2018 .- desestimadas las reclamaciones y se le propone que solicite un plan de pago- continua el procedimiento de apremio.- 18 diciembre 2018 se remite informes finales y resolución del expediente, indicando que, a tenor de los artículos 6 y 20.f del Estatuto de la Defensoría, dado que se encuentra judicializado, la Defensoría se debe abstener.
26/2018	Quejas por ruidos y falta de convivencia en Cantalejo 7 agosto 2018	No admitido a trámite. Remisión escrito al Alcalde de Cantalejo.
27/2018	Presentación de queja por accidente en piscina municipal y otras quejas referidas a Plaza de la Tierra. 14 agosto 2018	16 agosto 2018 petición de informes a Servicios Sociales, y Policía por el tema de consumo de alcohol en vía pública y venta a menores en Pza. la Tierra. 16 agosto 2018 Petición de Informes Concejalía de Deportes por accidente piscina municipal. 23 agosto 2018 contestación deportes con fotografías con asistencia y registro de accidentes e intervenciones. 23 octubre de 2018 se vuelven a pedir informes a Servicios Sociales, Policía y Deportes. 5 noviembre contestación Servicios sociales donde no constan denuncias por venta de alcohol a menores.

28/2018	Presentación de queja por imposición de multa por aparcamiento indebido en plaza reservada por no dejar visible la tarjeta de discapacitada en aparcamiento de Centro Comercial Luz de Castilla de esta ciudad. 13 agosto 2018	23 agosto 2018 informes a Concejalía de Tráfico. 29 noviembre remisión informe solicitado con indicación que se ha procedido a la remisión del expediente al Procurador del Común. Desestimatorio para la interesada, dado que las personas con movilidad reducida están condicionados/as a que el vehículo exhiba su tarjeta de estacionamiento en lugar visible. 13 diciembre, se remite comunicación con el informe recibido por parte del Negociado de Tráfico y Sanciones con remisión al Procurador del Común por lo que, a tenor del art. 20.e del Estatuto de la Defensoría se procede a la inhibición sobre la demanda
29/2018	Presentación de varias quejas sobre aspectos diferentes de la ciudad referidas en especial al caso histórico y patrimonial. 28 agosto 2018	13 septiembre 2018 Solicitud informes concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios y Medio Ambiente. Informes abiertos.-
30/2018	Quejas por problemas de convivencia con familia de la misma comunidad de vecinos en régimen de vivencia social 30 agosto 2018	30 agosto 2018 solicitud informes Servicios Sociales y Policía Local 11 diciembre informes Servicios sociales reactivando la intervención por la coordinadora con el fin de conocer la situación que se denuncia y valorar las posibilidades de mejora de convivencia vecinal.
31/2018	Presentación de varias quejas por falta de respuesta ante demanda de atención de servicio por atasco de red de saneamiento 21 agosto 2018	18 septiembre 2018 solicitud informes Concejalía de Obras. Informes abiertos.

32/2018	Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan unas pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Calle Doctor Velasco, 22, en su linde con viviendas unifamiliares de la calle Yza Guidelli, 8, A, B , C, y D, de esta ciudad. 11 septiembre 2018	4 octubre 2018 solicitud informes Urbanismo y Policía Local.- 16 octubre contestación Policía Local con Orientaciones vía civil y Vía Administrativa. 13 noviembre se envía Resolución con la información recibida. 20 de noviembre Comunicación de los informes recibidos y Propuestas sugeridas desde la Defensoría.
33/2018	Quejas sobre Resolución del proceso de selección de Agente de Igualdad de Oportunidades 2018 en la convocatoria del Ayuntamiento de Segovia. 11 septiembre 2018	21 septiembre 2018 Solicitud informes Gobierno, Interior y Personal. 20 Noviembre 2018 Contestación Personal la selección la realiza previamente la Oficina de Empleo no actuando el Ayuntamiento. 21 de noviembre se da traslado de dicho informe.
34/2018	Quejas por mal funcionamiento de la Línea 12 de Autobuses Urbanos de Segovia que presta servicio entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE 12 septiembre 2018	27 septiembre 2018 solicitud informes Inspección Servicios. Informes abiertos.
35/2018	Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan unas pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Plaza del Corpus, de esta ciudad. 18 septiembre 2018	27 septiembre 2018 solicitud informes Urbanismo y Policía Local. 16 octubre informe Policía Local con Orientaciones vía civil y Vía Administrativa. 20 noviembre se envía Comunicación de informes recibidos y propuestas sugeridas desde la Defensoría

36/2018	Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan unas pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Plaza de la Rubia, 2 – 3º y Calla Colón, 1 – 3º, de esta ciudad. 18 septiembre 2018	28 septiembre 2018 Solicitud informes Urbanismo, Obras y Servicios y Policía Local. 24 de octubre recibidos informes de Policía Local, control y seguimiento y observaciones sobre los horarios de cierre de los establecimientos y denuncia en su caso. 20 noviembre , reiteración en las quejas y comunicación de los informes recibidos y propuestas de la Defensoría.
37/2018	Presentación de queja por no respuesta a varias peticiones de entrevista con Urbanismo para aclarar dudas sobre aplicación de PGOU en parcela catalogada como expropiable en calle Carretera de Villacastín, nº 1, en Hontoria. 2 octubre 2018	9 octubre 2018 Solicitud informes Urbanismo. Informes abiertos.
38/2018	Quejas por mal funcionamiento de la Línea 12 de Autobuses Urbanos de Segovia que presta servicio entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE. 2 octubre 2018	5 octubre 2018 Solicitud informes Inspección Servicios. Informes abiertos.
39/2018	Problemas por sanciones por aparcamiento indebido por carecer de tarjeta de residente. Carece de empadronamiento en Segovia. 08 noviembre	No admitido a trámite. Indicaciones de la ordenanza para la obtención de la tarjeta de residente. Su obtención es solo para personas empadronadas en Segovia.
40/2018	Presentación de queja por molestias en el ámbito domiciliario debido a la contaminación lumínica resultante de la iluminación incorrecta del acueducto 25 octubre 2018	30 octubre 2018 Solicitud informes Urbanismo, Obras y Servicios- alumbrado. Informes abiertos. 4 diciembre, la Gestoría que representa a la Comunidad de Propietarios presenta otra reclamación, aprobada en asamblea de la Comunidad por el mismo tema apoyando las actuaciones de la primera reclamación.

41/2018	Solicitud cumplimiento sentencia sobre pruebas psicológicas plaza Policía Local 3 diciembre 2018	20 diciembre 2018 solicitados informes a Gobierno, Interior y Personal por incumplimiento sentencia sobre resolución convocatoria plazas agente Policía Local. 10.01.18 Personal remite informe: Decretos dictados al efecto en donde se explica el motivo de haber dejado pendiente la ejecución y donde se acuerda esta. Sentencia nº 122/17 del Juzgado Contencioso Administrativo.
42/2018	Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan las instalaciones y servicios de la actividad comercial de una Peluquería Canina y felina, en la vivienda de la persona que demanda en la Plaza de Tirso de Molina, 14 – 1º B, de esta ciudad. 15 noviembre 2018.	15 diciembre 2018 solicitud informes Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios. Informes abiertos.
43/2018	Presentación de queja por presuntas malas prácticas profesionales del Agente de la Policía Local de Segovia. 14 noviembre 2018	29 noviembre solicitud informes Policía Local- 10 diciembre remisión informe Policía desestimatorio para el interesado. Movié conos para poder pasar y rebasó la señal de acceso prohibido. 13 diciembre Comunicación de los informes recibidos sobre actuaciones del agente de policía con divergencia de opiniones.
44/2018	Queja Urbanismo por amenazas de expropiación en aplicación del PEAHIS edificio en la Calle Gascos. 15 noviembre 2018	18 diciembre 2018 Solicitud Informes queja amenaza derribo edificio calle Gascos, incluido en un área de Regeneración Urbana en el PEAHIS, en el entorno de la Plaza Oriental y la calle Gascos de esta ciudad. 03 enero 2019 Informe de Urbanismo con alegaciones presentadas que resolverá el Pleno.

45/2018	Problemas de Accesibilidad en zona casco antiguo 13 diciembre 2018	20 diciembre 2018 solicitud informes Urbanismo, Obras y Policía Local, problemas severos accesibilidad y movilidad en espacios públicos de personas con movilidad reducida casco antiguo Informes abiertos
11/2015	Cerramiento espacio Soldado Español 29/09/2015 8 diciembre 2018	8 diciembre Comunicación de Urbanismo expediente con Informe sobre el expediente. 13 diciembre 2018 Quejas sobre defectos en el cerramiento de espacio de la C.P. de Padre Claret, nº 24, entre las calles Batanes y Soldado Español de esta ciudad, según proyecto presentado y aprobado por el Servicio de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia. Comunicación de Informes <u>recibidos y Resolución final</u>

4.3 Problemas, informes y propuestas más relevantes incluidas en las resoluciones de los expedientes abiertos por las quejas presentadas según las Concejalías afectadas.

4.3.1 Expedientes abiertos a “instancia de parte”.

4.3.1.1 Urbanismo

Expte. Nº1 /2018

Segovia, 9 de enero de 2018

Asunto: Petición de atención y ayuda de la Asociación de Vecinos de Madrona y de la Federación de las Asociaciones de Vecinos de los Barrios Incorporados de Segovia sobre proyecto de urbanización integral de la calle Cantarranas de la localidad

Solicitud de atención y ayuda Admisión a trámite y envío de solicitud

Previa petición formal del día 21 de diciembre de 2017 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, con fecha 4 de enero de 2018 celebramos reunión en la sede de la Asociación de Vecinos de Madrona, así mismo de la Federación de las Asociaciones de Vecinos de los Barrios Incorporados de Segovia, con D.____de ambas asociaciones ya su vez de la Junta Vecinal del Barrio Incorporado de Madrona, y Dª_____de Ma-drona, para manifestar sus quejas por las demoras, varias veces producidas, de la realización del proyecto y ejecución del mismo que afecta a la urbanización integral de la calle Cantarranas de la localidad de Madrona.

“Se produce una detenida visita a la toda la calle de referencia constatando varias circunstancias que de forma sumaria exponemos a continuación:

- Es la calle principal de acceso a la localidad, dando entrada a la misma desde la conexión con la N-110 hasta el centro mismo de la localidad de Madrona.

- Es una calle con una importante ocupación de casa-domicilios de familias con personas mayores y con niñas y niños en edad escolar que ven seriamente afectadas sus actividades personales, escolares y profesionales al acceder a esta vía.

También está ubicada una explotación industrial.

- Así mismo, es la calle en la que están ubicadas varias instalaciones deportivas municipales de Segovia. Instalaciones que multiplican la asistencia de personas y la ocupación viaria por el necesario aparcamiento de vehículos privados.

- La calle tiene un uso amplio y creciente motorizado no solo por los vecinos que acceden habitualmente a la localidad sino porque desde hace pocos años se ha convertido en una vía de tránsito muy frecuentada hacia otras localidades como La Losa, Ortigosa del Monte, Las Navillas, entre otras, siendo el tráfico no solo de vehículos familiares sino de transporte público de mercancías, autobuses y otros vehículos de explotación agrícola y ganadera.

- La calle de referencia carece de una urbanización básica de aceras, de pavimentación, de zonas adecuadas de aparcamiento, de señalización, así como de una infraestructura de servicios eléctricos, agua y desagüe muy deficitaria y antigua.

- La principal preocupación que manifiesta la Asociación de Vecinos y la Junta Vecinal se centra en la alta inseguridad ciudadana que provoca la actual situación de la calle, la mala accesibilidad para personas con movilidad limitada y los consiguientes riesgos que la situación provoca, temiendo que puedan producirse desgracias de todo tipo. También en la necesidad de ordenar el tráfico que transita por esa calle. Lamentarían que hubiera que llegar a alguna desgracia mayor para tomar las medidas que se vienen demandando desde hace tiempo”.

Admisión a trámite y solicitud de informes:

Teniendo en cuantas 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 4 de enero de 2018, 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:

1º.- Que la Concejalía de Obras y Servicios, así como los Servicios de Urbanismo, Obras y Servicios y cuantos otros se vean afectados, del Ayuntamiento de Segovia presten la mayor atención y ayuda posible a las demandas presentadas por la Asociación de Vecinos de Madrona y la Junta Vecinal del Barrio Incorporado de Madrona en la elaboración del proyecto y ejecución del plan de urbanización integral de la calle Cantarranas de la localidad, al que nos hemos referido en las consideraciones previas.

2º.- Reconociendo las limitaciones presupuestarias que se suelen aducir, sería de sumo interés que se estableciera una lógica prioridad de necesidades, como se considera que reúne la demanda que se expone.

3º.- También se sugiere que, dentro del ámbito de participación activa y proactiva que defiende y practica este Ayuntamiento en los distintos Consejos Sectoriales constituidos, se tengan muy en cuenta las ideas, propuestas e iniciativas de la Asociación de Vecinos y de la Junta Vecinal del Barrio Incorporado de Madrona y que surgen del años de padecer los problemas derivados de la situación y de las varias conversaciones y propuestas ya elaboradas a efectos de solucionar de forma integral, consensuada y coordinada las obras que se necesitan y demandan.

Enviamos esta solicitud de mediación que nos demandan los vecinos de Madrona en apoyo y atención de sus necesidades a las distintas Concejalías y Servicios que consideramos afectadas, así como a la Asociación de Vecinos del Barrio Incorporado de Madrona.

A la espera de sus noticias, así como de la remisión de los Informes oportunos del proyecto integral de urbanización de la calle Cantarranas de Madrona, en caso de que se haya ya realizado, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demanda las personas afectadas y antes mencionadas.

Expte. Nº 8 /2018

Segovia, 27 de marzo de 2018

Asunto: Quejas por no respuesta a petición de Informes certificando el currículum personal con perfiles profesionales de la actividad realizada en el Servicio de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia .

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previa petición formal del día 13 de marzo de 2018, con fecha 13 de marzo de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra. _____, con domicilio en la calle__de Segovia, para manifestar las siguientes consideraciones, argumentos y quejas, que previamente se han presentado en sendos escritos en Registro General del Ayuntamiento de Segovia, de fecha 19 de febrero de 2018 y 27 de febrero de 2018:

“Desde marzo de 2017 se solicita al Ayuntamiento certificado de proyectos, direcciones de obra, instrumentos de planeamiento, etc. Realizados en mi etapa profesional como arquitecto municipal en el Ayto. de Segovia, ya que así se solicita en las bases del Ayto. de Benavente, en la convocatoria para cubrir plaza vacante de arquitecto municipal.

Desde la Jefatura del Servicio se realiza un informe genérico de las actividades realizadas ya que se dice que con este certificado es suficiente.

Con fecha 19 de febrero de 2018 se reitera ante el mismo Servicio la solicitud de informe específico de los servicios prestados en el Ayto. de Segovia ya que la Sra. _____ tiene interés de presentarse a diferentes convocatorias públicas en las que se puntúa con precisión el currículum con perfiles profesionales en función de las actividades realizadas en destinos precedentes.

En la documentación presentada se hace constar diferentes llamadas y conversaciones por distintos medios con la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Vías y Obras y con el Sr. Concejal de Urbanismo del Ayto. de Segovia reiterándoles la solicitud del informe y la urgencia del mismo, haciendo constar los perjuicios profesionales ocasionados en caso de no poder aportar esta documentación a los concursos convocados.

La Sra. _____hace constar la diligencia con la que otros ayuntamientos y colegios profesionales han atendido la misma solicitud recibiendo respuesta en un breve plazo de tiempo.

Hasta la fecha de la entrevista no se ha recibido el informe solicitado, recibiendo noticias de que se estaba tramitando, que no había personal suficiente para realizarlo y que se haría en el plazo de dos meses”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 27 de marzo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda en la solicitud de Informe profesional.

Por todo ello, a tenor de las quejas y documentación presentada que fundamenta la petición de atención y ayuda solicitada por la Sra. _____,

SE SOLICITA:

A la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Vías y Obras de la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia,

- Salvando los plazos administrativos reglamentarios, atienda la demanda solicitada por la Sra. _____, antes descrita, a efectos de completar adecuadamente su currículum y poder de esta forma concurrir a los concursos públicos que se convoquen, evitando de esta forma cualquier posible perjuicio en la valoración de sus expectativas profesionales.

Por todo ello y a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Vías y Obras de este Ayuntamiento, la atención y satisfacción de la solicitud del informe varias pedido con anterioridad, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de la demanda pedida y así atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que se nos demanda.



Día del pueblo gitano, Fiesta del Río, 6 abril 2018.

Segovia, 14 de mayo de 2018

Asunto: Presentación de queja por retraso excesivo en la tramitación de expediente de expropiación de pajar en la calle_____, también llamada_____, en el núcleo urbano de Zamarramala, de Segovia.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previa petición formal del día 3 de mayo de 2018, en la misma fecha 3 de mayo de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra._____, con domicilio en calle de Segovia, en representación de su hermana _____, administradora de la Sociedad “_____S.A.”, propietaria de la finca de referencia para manifestar sus extrañezas y quejas por el silencio administrativo y el consiguiente retraso excesivo en la resolución del expediente de expropiación de la finca de su propiedad.

Antecedentes del caso en poder de la Administración Municipal:

La Sra._____presenta Nota Simple del Registro de la Propiedad de Segovia nº Uno, con fecha de emisión de 08 de junio de 2006, en la que consta que la finca urbana, como pajar,_____, sito en calle_____, también llamada_____, en Zamarramala (Segovia), superficie de 100,00 m2, especificando sus linderos, según consta en Tomo_____, Libro_____, Folio_____, Alta , pertenece el 100% de pleno dominio por título de aportación, y libre de cargas, pertenece como Titular a S.A., con NIF_____, con domicilio en la_____, Las Palmas de Gran Canarias, D.P. 35.007.

La propiedad descrita con anterioridad tiene la siguiente referencia catastral:_____.

Según el Plan General de Ordenación Urbana de Segovia (B.O.P., de 25 de marzo de 2008), la finca de referencia está incluida en la Actuación Aislada_____.

Presenta recibos de las Tasas del Servicio de Aguas del Ayuntamiento de Segovia correspondiente al segundo semestre de 2006, lo que supongo que el edificio de referencia aún está en pie y dado de alta en los servicios municipales.

A partir de una fecha indeterminada, desconocida por la Sra._____, debió incoarse un expediente de expropiación de la finca de referencia en aplicación del Plan General de Ordenación Urbana.

Desde entonces en varias ocasiones la Sra._____ha solicitado al Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento la resolución del expediente expropiación sin que hasta la fecha haya recibido respuesta alguna que incluya una tasación legal, que o bien aceptar o por el contrario poder oponerse y contrarreplicar con una reclamación que incluya una tasación alternativa a efectos de encontrar un acuerdo que de por finalizado el expediente de expropiación.

Con fecha 15 de junio de 2017 la Sra._____presenta, a propuesta del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, un Informe de Peritaje elaborado por el arquitecto D. Mario de Sousa Sancho, nº de colegiado 427, perteneciente al COACYLE, demarcación de Segovia, sin que hasta el momento haya sido suficiente y eficaz en la demanda de los intereses de la Sra._____.

Esta Defensoría desconoce si la Sra._____ha iniciado alguna nueva gestión de parte ante el Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento y que pudiera reforzar y fundamentar la gestión de “asesoramiento, mediación, ayuda y atención” que asume esta Defensoría para atender la queja que se nos hace.

En la entrevista se le informa a la Sra._____, con claridad y precisión, que a tenor del art. 12, b), del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 19 de febrero de 2018), “las quejas no tienen naturaleza de recurso administrativo por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 14 de mayo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda para agilizar el expediente por retraso excesivo en la tramitación de expediente de expropiación de pajar en la calle_____, también llamada_____, en el núcleo urbano de Zamarramala, de Segovia.

Por todo ello, a tenor de la queja y documentación presentada

SE SOLICITA:

1º.- Informe de la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicio de este Ayuntamiento en el que conste el estado actual de la tramitación del expediente de expropiación de la finca arriba descrita según consta en el Registro de la Propiedad de Segovia nº Uno.

De igual forma se pide información de los trámites pendientes y en su caso a realizar por la propiedad.

Por todo ello se solicita la mayor agilización posible en la tramitación y en su caso resolución del expediente de expropiación al que nos venimos refiriendo, dado el tiempo transcurrido y el silencio administrativo que se viene practicando de forma negativa sin justificación alguna que lo avale..

2º.- Le recordamos a la Sra. _____que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Información sobre procedimiento.

Segovia, a 2 de agosto de 2018

Con fecha 3 de mayo de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra_____, con domicilio en calle _____, en representación de su hermana D_____, administradora de la Sociedad “Don Carnal S.A.”, propietaria de la finca de referencia para manifestar sus extrañezas y quejas por el silencio administrativo y el consiguiente retraso excesivo en la resolución del expediente de expropiación de la finca de su propiedad que consta que

la finca urbana, como pajar, 35216, sito en calle Ocaso, también llamad Pizarro, en Zamarramala (Segovia), superficie de 100,00 m2, especificando sus linderos, según consta en Tomo 3445, Libro 643, Folio 35, Alta 1, pertenece el 100% de pleno dominio por título de aportación, y libre de cargas, pertenece como Titular a Don Carnal S.A., con NIF A-78.371.440, con domicilio en la Calle Martínez de Escobar, nº 40, Ático, Las Palmas de Gran Canarias, D.P. 35.007.

La propiedad descrita con anterioridad tiene la siguiente referencia catastral: 4559715 VL 0345 N 0001 QO.

Según el Plan General de Ordenación Urbana de Segovia (B.O.P., de 25 de marzo de 2008), la finca de referencia está incluida en la Actuación Aislada AA-Z-11.

Con fecha 14 de mayo de 2018 le comunicamos que, según el art. 20 del mismo Estatuto, **esta Defensoría decidió 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.

A finales de mayo mantuvimos una conversación telefónica para aceptar una corrección en el escrito que le enviamos por una confusión con otra persona en uno de sus párrafos. Aprovechamos la ocasión para recordarle que seguíamos pendiente de recibir los informes solicitados a la Jefatura de Urbanismo, Obras y Servicios de la Concejalía de Urbanismo Municipal.

En los meses de junio y julio hemos mantenido sendas conversaciones con el Jefe de Servicios recordando e insistiendo en la necesidad de recibir el Informe solicitado a efectos de atender adecuadamente su reclamación.

Le comunico que, como conclusión fundamental de tales reuniones, debe presentar en la Oficina de Urbanismo Municipal (Carretera de Palazuelos, s/n, de esta ciudad) un Informe de Peritación que incluya la valoración de sus pretensiones económicas y así exigir al Ayuntamiento que responda a sus pretensiones con una contraoferta para llegar a un acuerdo de justiprecio del expediente incoado. Insistiendo que, en caso de no llegar a un acuerdo, denunciarían su pretensión en el Juzgado con la comprensiva anticipación de que le darían la razón.

Analizando su expediente observamos que presentaron en Urbanismo un Informe de Peritaje elaborado por el arquitecto D. Mario de Sousa Sancho, de fecha 15 de junio de 2017, en el que se hace una adecuada descripción de su propiedad tanto física como catastralmente, así como la ubicación de su finca en el Plan General de Ordenación Urbana de Segovia de 2008, pero al que le falta el Informe de Peritación con la valoración económica que le recomendamos ahora elaborar y presentar para que el expediente de expropiación prospere y sea resuelto satisfactoriamente.

Pendiente de poder cumplir con la demanda de información, ayuda y mediación que nos solicita (arts. 1 y 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) esperamos que la información que le mandamos pueda ayudar a dar satisfacción a sus quejas y al cumplimiento de sus legítimos intereses.

Expte. Nº 16/2018

Segovia, a 5 de julio de 2018

Asunto: Presentación de queja por ruidos y molestias varias en Bar e instalación de terraza en calle Cuenca, nº 6, de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Prevía solicitud formal de entrevista de 6 de junio de 2018, con fecha 12 de junio de 2018 recibimos en la Oficina

de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a la Sra._____, DNI_____, actuando por iniciativa personal y en representación de la Sra. _____, DNI_____, con domicilio en la C/____y Calle _____,

respectivamente, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone y que ya fueron presentadas ante el Servicio de Urbanismo del Excmo. Ayuntamiento de Segovia en escrito de 11 de abril de 2018, Registro General nº de entrada 201801802:

“1. Existe un bar en la citada calle denominado Bar___, que al parecer tiene prevista su reapertura.

2. Que con fecha 7/11/2013 se archiva el Expediente nº 1730/2012 referente a una denuncia efectuada por la Comunidad de Propietarios de la Calle_____, nº_____, referente a los olores a comida (entre otros) y ruidos provenientes de dicho bar; porque según el Ingeniero T. Industrial municipal, el antiguo propietario había cumplido con las medidas correctoras propuestas. Nada más lejos de la realidad.

3. Ante de cerrarse este bar por lo antiguos inquilinos, se seguían produciendo esos olores y ruidos.

4. Dado que desde nuestros domicilios, sobre todo el que se encuentra justo encima del bar, se oyen no solo la música y la TV sino las conversaciones o cualquier actividad que ocurra en el bar.

Por todo ello, SOLICITAMOS E INSTAMOS a esa Concejalía:

- 1. El expediente de apertura del Bar_____.*
- 2. A que antes de la reapertura del citado bar se realice una nueva prueba de insonorización, incluyendo en ella la prueba de subida y bajada de puertas y persianas metálicas por el excesivo ruido que meten.*
- 3. Que la salida de los humos de cocina se conduzca “a cubierta” (tejado), como medida correctora.*

Asimismo, queremos dejar constancia de que en ningún momento, pasado ni presente, se nos avisó y mucho menos se nos pidió nuestra opinión, por parte de nadie, de la apertura de un bar en nuestra Comunidad de Propietarios, siendo como somos parte afectada directamente en todo este proceso”

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 3 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas, por la Sra. _____ y Sra._____.

Por todo ello, a tenor de las quejas presentadas

SE SOLICITA:

1º.- Informe a las Concejalías de Urbanismo y de Obras y Servicios, y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las condiciones, medidas exigidas y el grado de cumplimiento del aislamiento de ruidos, las condiciones de evacuación de humos y olores que deben constar en la licencia

de reapertura del bar, ocurrido en este mismo año 2018. De igual forma se solicita Informe sobre la licencia de instalación de la terraza del mismo bar y el grado de cumplimiento de los requisitos de la supuesta licencia a tenor del art. 9 de la vigente Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de este Ayuntamiento (B.O.P. de 23 de diciembre de 2009).

2ª. Una vez más recordar que, a tenor del art. 3 de la citada Ordenanza, “la autorización de la instalación de terrazas en la vía u otros espacios de titularidad pública es una decisión discrecional del Ayuntamiento que habilita para la utilización privativa de un espacio público, por lo que su autorización 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”.

Se hace constar que en caso que nos ocupa, las molestias por ruidos, olores y humos, generan un grave conflicto en la convivencia ciudadana, con grados de afectación a la salud de las personas y un grave deterioro de la vida familiar y laboral de las personas afectadas, garantía que recae sobre la responsabilidad del Ayuntamiento.

3º.- Así mismo pedimos e insistimos, una vez más, en la necesidad de supeditar las licencias de locales abiertos al público así como de terrazas en espacios públicos no solo al cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también a los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la concesión y mantenimiento de licencias de ocupación de los espacios públicos con terrazas que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en otras Ordenanzas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011).

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión urbanística de nuestro entorno cotidiano.

4º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a las Concejalías de Urbanismo y de Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informes recibidos:

Con fecha 28 de noviembre de 2018 recibimos Informe del Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de la Concejalía de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia, en el que se relata la situación legal de las licencias concedidas al local sito en la Calle Cuenca, nº 6, de esta localidad, para la apertura de un bar, así como el cambio de titularidad del local de fecha de 4 de mayo de 2018. Así mismo, se informa de las actuaciones llevadas a cabo sobre las quejas presentadas por ruidos y molestias varias como malos olores por el mal uso de la cocina y por la carencia de instrumentos técnicos para evitarlos. Finalmente se hace constar que teniendo en cuenta nuevas denuncias presentadas, así como las actas levantadas por la Policía Local que ratifican las denuncias presentadas, “se remiten todas las actuaciones a la Oficina de Disciplina Urbanística para la incoación del expediente sancionador”.

A efectos de que la Sra._____tenga el más amplio y fundado conocimientos de las actuaciones llevadas a cabo, a continuación, se transcribe literalmente el Informe recibido para su conocimiento:

“URBANISMO MUNICIPAL

Expediente: 001697/2018

LICENCIAS/A

Código de identificación único 12002770126054745434

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009) autenticidad verificable mediante código

12002770126054745434 en <https://sede.segovia.es/validacion>

Plaza Mayor,1- 40001- Segovia Tel.921419800 Para Defensor de la Ciudadanía Procedimiento: Queja por molestias de local.

Interesado: Dña._____y Dña._____.

Actuación: Informe sobre la queja presentada por ruidos y molestias procedentes del local destinado a bar sito en la calle_____.

Recibido escrito del Defensor de la Ciudadanía dando cuenta que se ha recibido en esa oficina la visita de Dña._____y Dña._____, exponiendo su queja por los ruidos y olores procedentes del local destinado a bar sito en la calle_. Solicitando informe sobre la situación de licencias y permiso de la citada actividad, a efectos de detectar las condiciones de insonorización, aislamientos y demás condiciones de sanidad que debe cumplir el negocio de referencia.

Al respecto, el Ingeniero Técnico Industrial municipal, emite el siguiente informe:

“Que, a la vista del informe remitido por el Defensor de la Ciudadanía, y en lo que respecta a estos Servicios, se hace constar que con fecha 8 de junio de 2018 se emitió informe de contestación al escrito de queja presentado por las vecinas de fecha 11 de abril de 2018 al que hace referencia en el informe del Defensor de la Ciudadanía. Que en dicho informe se hace referencia a que el local sito en C/, nº_____, dispone de licencia de apertura para bar que fue concedida mediante Decreto de fecha 22 de junio de 1989, y que la comunicación del último cambio de titularidad efectuado en el local referenciado para la misma actividad se ha realizado con fecha 4 de mayo de 2018.

Que la cocina existente en el establecimiento dispone de campana extractora, para la extracción de olores a la cubier- ta del edificio según figura justificado en el proyecto que fue aprobado para la concesión de la licencia de apertura del bar.

Que se ha tomado nota del último cambio de titularidad efectuado en el bar referenciado, en virtud de lo señalado en el artículo 46 del Decreto Legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León, relativo a la transmisión de las actividades o instalaciones.

Que en el Capítulo IV de la Ordenanza Municipal de ruidos y vibraciones, relativo a las actividades y emisores acústicos ya existentes a la entrada en vigor de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León, en su artículo 37 se establece que a las actividades y emisores acústicos que ya dispusieran (como es el caso de este bar) o hubieran solici- tado licencia ambiental anteriormente a la entrada en vigor de la Ley 5/2009 (9 de agosto de 2009), la adaptación a las prescripciones de la Ley se realizará de acuerdo con el régimen transitorio establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley 5/2009 del Ruido.

Que la adaptación en virtud de lo señalado en el artículo 38 de la Ordenanza consistirá en, al menos, dar cumplimiento a los valores límite de inmisión sonora indicados en el Anexo I de la Ley 5/2009 del Ruido y, si se consideran necesarias, la adopción de las medidas correctoras. En caso de que se constate que dichas medidas correctoras no son efectivas, el Ayuntamiento podrá imponer que la actividad se adapte a los aislamientos acústicos mínimos exigidos en el artículo 25 de esta Ordenanza.

Que en relación con las molestias por ruidos en el domicilio de las vecinas procedentes del ejercicio del bar en el interior del local referenciado, se señala que hasta la fecha no se ha tenido constancia de la existencia de ningún Acta de medición de ruidos por Policía Local realizada en el interior de las viviendas afectadas por molestias de ruidos a las que se hace referencia en el escrito de denuncia presentado procedentes del bar, al objeto de poder valorar la superación o no de los valores límite de niveles sonoros que se establecen en la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León, para requerir en el caso que se constatará que las mediciones superan los valores límite establecidos la adopción de medidas correctoras oportunas en el local al titular del bar en virtud de lo señalado en el artículo 38 de la Ordenanza Municipal de ruidos y vibraciones.

Por ello, al objeto de poder valorar las posibles molestias por ruidos a las que se hace referencia en el escrito presentado, se propone que las personas que se han puesto en comunicación con el Defensor de la Ciudadanía se pongan en contacto telefónico con Policía Local para que realicen en sus domicilios las mediciones de ruido oportunas para constatar los niveles sonoros transmitidos procedentes del funcionamiento del bar a sus viviendas según dispone la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León, para su posterior valoración desde estos Servicios.

Por otra parte, y en relación con las molestias por olores a comida a las que se hace referencia, se comunica al nuevo titular del establecimiento destinado a bar con la toma de conocimiento del cambio de titularidad efectuado, que para un adecuado funcionamiento de la cocina, durante la elaboración de “pinchos” o tapas se deberá tener en funcionamiento continuo la campana extractora existente en la cocina para la expulsión de los humos u olores que se pudieran generar a la cubierta del edificio, manteniendo cerradas las ventanas de la dependencia de la cocina, y empleando el sistema instalado en la fachada de entrada de aire forzado desde el exterior al interior de la cocina para un adecuado funcionamiento de la misma”.

Efectuadas nuevas denuncias por el hecho de mantener la puerta y ventanas abiertas del establecimiento, con fecha 5 de septiembre de 2018 se remitió escrito al actual titular de la actividad, recordándole que el bar con cocina debe funcionar, en todo momento, con las puertas y ventanas cerradas. Advirtiéndole, al mismo tiempo, que los nuevos hechos supondrían agravantes en el procedimiento sancionador. Referido escrito se traslada al denunciante y a la Policía Local para su conocimiento.

Recibidos posteriormente partes de la Policía Local constatando que la puerta y ventanas permanecen abiertos. Por lo que, con esta fecha se remiten todas las actuaciones a la oficina de Disciplina Urbanística para la incoación del expediente sancionador”.

Resolución final:

A tenor del Informe recibido concluimos:

1º.- La concesión de las licencias municipales correspondientes y la correcta apertura y puesta en funcionamiento con del bar en el local sito en la Calle_____, nº____, de esta ciudad, tal y como se describe en el Informe recibido. Así como la correcta tramitación por el cambio de titularidad del establecimiento realizado con fecha 4 de mayo de 2018.

2º. Ya que la queja por ruidos y molestias varias se realizó con fecha 10 de julio de 2018, en pleno verano, con los agravantes previsibles por las condiciones medioambientales que condicionaban las circunstancias de la queja, lamentamos profundamente la demora de la respuesta técnica. Tal vez en el mes de diciembre las circunstancias medioambientales modifiquen las condiciones de la queja presentada, aunque no por ello deje de ser perseguible por inspección las quejas presentadas, tomar las medidas correspondientes y así evitar futuras quejas.

3º.- Como ya hicimos al inicio de las actuaciones de esta Defensoría con fecha 5 de julio de 2018, nuevamente recordamos a la Sra. _____ y otras personas igualmente afectadas de esta Comunidad de Propietarios, 4, que, a tenor del art. 52 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de este Ayuntamiento, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), corresponde a la Policía Local realizar “las pruebas de control de ruidos”; por lo que si persiste esta situación soliciten a la Policía Local este servicio, que en su momento puedan aportar como prueba concluyente de la fundamentación de su queja.

4º.- No obstante, al margen de la prueba antes referida sobre la medición de ruidos a realizar por la Policía Local a demanda de la parte afectada y que sirve de fundamento probatorio para dar continuidad a la queja, recordamos que, basada en la Ley de Ruidos de Castilla y León (Ley 5/2009, de 4 de junio), la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de este Ayuntamiento, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), tiene por “objeto regular el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas el municipio en materia de contaminación acústica... con el fin de prevenir, reducir y vigilar la contaminación acústica evitando y/o reduciendo los daños y molestias que de esta se pudieran derivar para la salud humana, estableciendo los mecanismos para la mejora de la calidad ambiental desde el punto de vista acústico, en el municipio de Segovia, ello de forma complementaria a lo establecido en la referida Ley” (art. 1,1 de la Ordenanza referida anteriormente). Así mismo, el art. 62 de la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P. 31 de marzo de 2014) del Ayuntamiento de Segovia, dice que “corresponde al Ayuntamiento de Segovia ejercer, de oficio o a instancia de parte, el control del cumplimiento de esta Ordenanza, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones y prohibiciones, ordenar cuantas inspecciones sean precisas y aplicar las sanciones correspondientes”.

Por la correspondiente obligación de vigilancia y control de las licencias concedidas en su momento, se pidió en el momento de inicio de estas actuaciones y según procediese técnicamente, realizar inspección de las instalaciones para comprobar su correcto funcionamiento y, en caso de observar deficiencias o carencias en las mismas, proceder al correspondiente expediente de arreglo con la urgencia que imponen las circunstancias climáticas y dada la reiteración de las quejas presentadas por los vecinos ante el local del bar de la Calle _____, nº ____.

5ª.- Así mismo recordamos una vez más que desde esta Defensoría de la Ciudadanía se pretende “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría) ante actuaciones y conductas reiteradas, que perturben la “calidad de vida ciudadana”, en ámbitos públicos o privados, que afecten a otras personas individuales o colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), entre otras, amén de la normativa reguladora de estas actuaciones en el ámbito autonómico.

6ª.- Con todo lo anterior, le recordamos a la Sra. _____ y otras convecinas de la misma C.P. de la Calle _____, nº _____, de esta ciudad, que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas de la Defensoría de la Ciudadanía, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Segovia, a 9 de julio de 2018

Asunto: Presentación de queja por obras mal realizadas o no terminadas en la Plaza de la Merced, de esta ciudad, que provoca desatención a quejas ciudadanas, falta de servicios básicos de comunicación y de gas, inseguridad en la instalación de cables varios y fealdad evidente en la fachada de los edificios.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo solicitud formal de entrevista de 11 de junio de 2018, con fecha 14 de junio de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a la Sra. D^a._____ y a la Sra. D^a._____, con domicilios en la Plaza de la_____, nº _____ y nº _____, respectivamente, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Con motivo de la no conclusión de las obras del ARIS de Canongías de esta ciudad, sufrimos una situación en nues- tras viviendas de gran desatención, que se concreta en la fealdad, inseguridad y cierta discriminación con relación a otros vecinos de la ciudad en general y del entorno más inmediato en particular.

En las fachadas de los edificios cuelgan de cualquier forma cables de todo tipo, que, tras un periodo de provisionali- dad por las obras, ahora se ha convertido esta situación en normalidad. Esta situación es manifiestamente atípica por la visible fealdad que supone al estar en una plaza y calle de itinerario preferente de la Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

Pero a la vez genera inseguridad en las viviendas ya que impide el uso de balcones por la desconfianza que genera una instalación tan precaria y carente de las mínimas medidas de seguridad en la instalación eléctrica y telefónica.

Pero contradictoriamente, se denuncia que estas viviendas carecen de los servicios de comunicación por cable que da acceso a la fibra óptica y la información y comunicación digital más básica, sufriendo por tanto una carencia y discri- minación en el acceso a servicios fundamentales que se fundan en derechos básicos de las personas.

Así mismo, se denuncia la carencia de servicio de gas ciudad.

Ante las quejas de vecinos y vecinas a las respectivas compañías concesionarias y suministradoras de estos servicios, les advierten que carecen de los permisos municipales para la ejecución de las obras demandas.

Todo ello redunda en las quejas ya reiteradas del vecindario de la zona centro de la ciudad y las varias demandas que vienen realizando por las deficiencias en la instalación de servicios básicos, las dificultades en la movilidad de la per- sonas y vehículos, especialmente por ser personas mayores y con movilidad reducida y otras carencias y dificultades.

Se hace constar, sin presentar documentación, que estas quejas ya han sido presentadas en otros momentos a las personas acreditadas de los servicios municipales sin que se haya recibido respuesta alguna y persistiendo los proble- mas denunciadas hasta la fecha”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter ad- ministrativo, y no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 9 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a tenor de las quejas presentadas por las Sras. _____ y _____,

SE SOLICITA:

1º.- Informe a las Concejalías de Urbanismo, de Patrimonio y Turismo y de Obras y Servicios, y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste descripción detallada de las distintas situaciones que se denuncian y que motivan las quejas de las personas atendidas en esta Defensoría.

Es de especial interés que se especifiquen los riesgos de inseguridad a las personas, así como los motivos por los que pudieran aducirse situaciones de discriminación en el acceso a servicios básicos y, finalmente, los que afectan a la falta de belleza y ornato de la ciudad Patrimonio de la Humanidad.

2ª. De igual modo, pedimos Informe detallado sobre las responsabilidades específicas y compartidas de las empresas de servicios y del Ayuntamiento de Segovia, a efectos de informar adecuadamente a las personas atendidas y exigir por ello el cumplimiento debido de sus responsabilidades a cada entidad implicada.

3º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

RESOLUCIÓN:

Segovia, a 30 de julio de 2018

A tenor del Informe recibido, a modo de Resolución del Expediente 17/2018 que abrimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a instancia de su queja por obras mal realizadas o no terminadas en la Plaza de la Merced, de esta ciudad, que provoca desatención a quejas ciudadanas, falta de servicios básicos de comunicación y de gas, inseguridad en la instalación de cables varios y fealdad evidente en la fachada de los edificios, le comunicamos la siguiente información:

1º.- Con fecha 17 de julio de 2018 recibimos Informe del Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de la Concejalía de Urbanismo Municipal, en el que se nos comunica lo que a continuación le transcribimos literalmente:

“En contestación a escrito del Defensor de la Ciudadanía de fecha 9 de julio de 2018, le participo a Ud, que:

Todos los cables que actualmente están colgados en las fachadas, son fruto de la gestión del ARCH CANONGIAS en los diferentes edificios que se rehabilitaron con las subvenciones correspondientes al Programa ARCH, en cuyas obras correspondientes se quedaron los cables colgados de las fachadas de forma “provisional”. En su momento, tal cosa se justificaba en que el Programa ARCH contenía la futura e inmediata Reurbanización integral del eje conformado por las calles Marqués del Arco – Plaza de la Merced – Daoiz.

A pesar de que la gestión del Programa fue llevada a cabo por el equipo técnico creado al efecto que se encontraba integrado en la Concejalía de “Patrimonio Histórico”, por este “Servicio de Urbanismo, Obras e Infraestructura y Servicios” se conoce la existencia de los Proyectos redactados y aprobados para la Reurbanización Integral de dichos viales y se conoce también que se encuentran a la espera de consignación presupuestaria para la licitación de su correspondiente obra. En dichos Proyectos figuran tanto el soterramiento del cableado “provisional” que se menciona,

como la instalación de los nuevos servicios urbanos (Gas, telecomunicaciones, etc.). La ejecución global prevista de toda la renovación e instalación de servicios es motivo por el que a las diferentes compañías administradoras se las ha impedido las instalaciones individuales que han pretendido, en pro de la coordinación y minimización de molestias ciudadanas.

Lo que comunico para su conocimiento y efectos oportunos”.

2º.- Por la información recibida, dada la obviedad de la demora y retraso de la continuación y cumplimiento de las obras afectadas y que se vienen denunciando, considerado que la “provisionalidad” de la situación motivo de la queja presentada es manifiestamente excesiva sobrepasando todo plazo razonable, lo que incrementa las situaciones de inseguridad y manifiesta discriminación en el acceso a los servicios domésticos de todo tipo por lo que las personas que demandan vienen manifestando sus quejas, con fecha 25 de julio de 2018, el Defensor de la Ciudadanía mantuvo una reunión formal con la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia para manifestarle las quejas sobre la situación que venimos exponiendo, sugiriéndole que se tomen medidas urgentes para su solución, retomando la clausura de Programa ARCH en el eje de las Calles Marqués del Arco – Plaza de la Merced – Daoiz.

Por lo anteriormente informado damos por concluidas las acciones realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en cumplimiento de la labor de “asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. de 16 de febrero de 2018), entendiendo que esta Resolución no ha dado como conclusión el pleno cumplimiento de los derechos ciudadanos demandados y que se presentaron por queja de la Sra. __, por lo que quedamos pendiente de dar continuidad a las solicitudes de ejecución de los proyectos ya realizados y a la pronta asignación de recursos para su realización y así superar la “provisionalidad” que se prolonga indebidamente.

Expte. Nº 18/2018

Segovia, a 28 de junio de 2018

Asunto: Presentación de queja por instalación de terraza nueva en calle Cabritería, nº 6, de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con la fecha del 5 de junio de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito, con Registro General de Entrada nº. 2018018344, de la Sra. __, DNI __, en representación de D. __, DNI __, con domicilio en la C/ __ de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma siguiente:

“1º. Que en el edificio contiguo a su vivienda, en el número 6 de la calle Cabritería, se encuentra el establecimiento “_____”, con dos puertas de acceso al local y con una ventana desde la que se sirve al público y se consumen productos en la vía pública fuera del citado establecimiento.

2º. Que la puerta y la citada ventana del establecimiento se encuentran a escasos metros de la puerta de acceso a su vivienda (Se aporta documento fotográfico primero de la situación).

3º. Que desde la apertura del citado establecimiento se está efectuando, de forma progresiva, un uso indebido de la vía pública que inicialmente ha consistido en colocar dos mesas rectangulares altas juntas, con sus correspondientes sillas, en las que se consumían los productos dispensados por el establecimiento, que después se han separado aumentando el número de sillas y de consumidores.

Posteriormente se han colocados dos mesas altas junto a cada una de las puertas de acceso al local lo que facilita igualmente el uso de estas mesas para consumir en la vía pública (Se acompaña documento fotográfico segundo).

Finalmente, las dos mesas rectangulares han sido sustituidas por cuatro mesas de terraza con dos sillas cada una, colocadas en hilera junto a la pared que se encuentra frente a la fachada de acceso al local, como se puede observar en la documentación fotográfica anterior.

Pese a que formalmente cada mesa se ocupa por solo dos personas pegadas a la mencionada pared, la realidad es que cuando lo requiere se sientan cuatro, cinco o más personas aumentando el espacio de la vía pública que se utiliza, como se puede apreciar en la documentación gráfica que sea compañía.

Como se aprecia en las imágenes aportadas las dificultades para los peatones y vecinos de los edificios de la calle se incrementan con ocasión del cartel anunciador que se coloca en medio de la misma calle”.

A estos datos descriptores con minuciosidad de la situación que motiva las quejas de la Sra. _____, se añaden otros comentarios fundados en los requisitos que la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y Otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas, publicada en el BOP de Segovia con fecha 23 de diciembre de 2009, actualmente vigente, sobre ancho de la calle inferior a tres metros en algunos tramos, el carácter peatonal de la misma, la existencia de puertas de acceso a garajes privados, inexistencia de delimitación de aceras y calzada, la imposible accesibilidad tanto de vehículos como de personas a los portales de las viviendas de los vecinos que allí residen, así como la imposibilidad de usos por otros vehículos de servicios públicos en caso de necesidad. Así mismo, se añade que parte de la calle _____ se ocupa por los servicios varios que requiere el Teatro Juan Bravo, así como la reserva de aparcamientos oficiales del Ayuntamiento de Segovia.

Estas situaciones varias de uso de esta peculiar y estrecha calle incrementan “las complicaciones para acceder a dicha vivienda por la edad y déficit de movilidad de las personas que residen en ella, que necesitan que los vehículos que las recogen para cualquier tipo de desplazamientos, tengan que acercarse lo más posible a la misma”.

Se añade, finalmente, que “las mesas y demás enseres se disponen discrecionalmente ante la inexistencia de la superficie delimitadora en la que se pueden colocar como se establece en el art. 10.6 de la mencionada Ordenanza”.

“A todos los perjuicios y molestias anteriormente mencionados se suman las molestias ocasionadas por el ruido de las personas que consumen los productos servidos por el establecimiento en la vía pública, a pocos metros de las ventanas del edificio, así como por los residuos y papeles que ensucian la calle”.

“Por cuanto antecede solicita:

Que se compruebe por los técnicos municipales si las mesas y sillas en la vía pública por el mencionado establecimiento cumplen con la normativa reguladora, garantizándose el derecho de los viandantes y de los vecinos de la calle a circular por esta vía y acceder a sus viviendas, primando el derecho de las personas con movilidad reducida frente a la ocupación abusiva del espacio público que se puede estar haciendo, debiendo prevalecer, en los casos de conflicto, al utilización pública y el interés general ciudadano”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 3 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, con fecha 28 de junio de 2018, a tenor de las quejas presentadas por la Sra._____.

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Obras y Servicios, y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste la concesión de licencia de la susodicha terraza y el grado de cumplimiento de los requisitos de la supuesta licencia a tenor del art. 9 de la vigente Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de este Ayuntamiento (B.O.P. de 23 de diciembre de 2009).

2ª. Una vez más recordar que, a tenor del art. 3 de la citada Ordenanza, “la autorización de la instalación de terrazas en la vía u otros espacios de titularidad pública es una decisión discrecional del Ayuntamiento que habilita para la utilización privativa de un espacio público, por lo que su autorización 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”.

3º.- Así mismo pedimos e insistimos, una vez más, en la necesidad de supeditar las licencias de terrazas en espacios públicos no solo al cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también a los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la concesión y mantenimiento de licencias de ocupación de los espacios públicos con terrazas que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en otras Ordenanzas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011).

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas mayores y con alguna de las discapacidades reconocidas, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos de exclusión social. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión urbanística de nuestro entorno cotidiano.

4º.- Le recordamos a la Sra._____que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

RESOLUCIÓN:

Segovia, a 30 de julio de 2018

A tenor de los Informes recibidos, a modo de Resolución del Expediente 18/2018 que abrimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a instancia de su queja sobre la instalación de la terraza del Restaurante _____ en la Calle_____, nº , de esta ciudad, motivada por la presunta falta de licencia urbanística y consiguientes incumplimientos de la terraza, le comunicamos la siguiente información:

1º.- Con fecha 10 de julio de 2018 recibimos Informe del Intendente Jefe de la Policía Local de Segovia en el que se dice expresamente con relación a la solicitud formulada que “en el caso de la terraza citada, Policía Local emitió un informe sobre los posibles incumplimientos de las condiciones de la citada terraza, que fue remitido al Servicio de Urbanismo y Obras”.

2º.- Con fecha 23 de julio de 2018, Registro de Entrada nº 41/2018 de fecha 25 de julio de 2018, recibimos el Decreto de la Alcaldía de Segovia en el que se dicta Resolución el expediente de referencia que tramitamos según queja antes expuesta.

Eliminando los datos personales según la nueva Ley de Protección de Datos, de 10 de noviembre de 2017, conocida y actualizada como LOPD 2018 en España e implementada por el RGPD a nivel europeo, le enviamos copia del Decreto de la Alcaldía que se dió traslado a la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, como parte del procedimiento abierto de queja de un vecino en relación a este asunto.

Vistos los antecedentes que constan, así como las fases en la tramitación de la correspondiente licencia con sus peculiaridades e incumplimientos, nos parece oportuno reseñar las conclusiones siguientes del Decreto referido:

Conclusiones:

4.1 Procede la emisión de una orden de retirada de la terraza colocada en la calle Cabritería adscrita al local restaurante_____”

Se remite copia de este Informe al Defensor de la Ciudadanía y al Departamento de Disciplina Urbanística.

Por todo ello se dispone:

“1º.- Ordenar la retirada inmediata de la terraza instalada, en el plazo de 24 HORAS, por no estar autorizada su instalación.

De hacer caso omiso a la orden de retirada, se procederá a la ejecución subsidiaria de lo ordenado, bien directamente por los servicios municipales o a través de las personas que determinen, siendo de cuenta del obligado los gastos que se ocasionen.

Todo ello sin perjuicio de incoar el correspondiente procedimiento sancionador a que diera lugar, con la calificación y sanciones antes indicadas, advirtiéndose que, de seguir la terraza instalada sin la preceptiva autorización, se valorará como agravante tal circunstancia”.

Por lo anteriormente informado damos por concluidas las acciones realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en cumplimiento de la labor de “asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. de 16 de febrero de 2018), entendiendo que esta Resolución ha dado como conclusión el cumplimiento de los derechos ciudadanos demandados y que se presentaron por queja de la Sra.____, en representación del Sr._____

Segovia, 3 de julio de 2018

Asunto: Presentación de queja por instalación de terraza nueva en calle Infanta Isabel de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previa entrevista informal, con la fecha del 18 de junio de 2018 recibimos escrito, con Registro General de Entrada nº 2018020010, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Sra. Dª._____, con domicilio en la C/ ____ de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma siguiente:

“He tenido varios contactos con usted motivados por la falta de calidad de vida de mi familia debido al ruido que se produce en todo el entorno de mi vivienda por los numerosos bares de copas y discotecas que nadie controla y que en la Calle Infanta Isabel siguen obteniendo licencia tras licencia, sin que tenga ninguna pinta de arreglarse.

El colmo es la terraza que desde el pasado verano coloca en su puerta la Discoteca____, que da lugar a un mayor desconcierto ya que, al parecer, supone dejar beber alcohol con total impunidad a los que pescan mesa y que complica, más si cabe, el control del entorno.

He realizado varias denuncias al respecto y creía ilusoriamente que este año ya no tendría permiso, pero grande es mi sorpresa cuando el pasado jueves, con un gran fiestorro en plena calle armando la gorda, me veo la terraza instalada.

Señor Defensor: ¿es que no va a ser posible arreglar ni siquiera cosas tan evidentes como esta? Da la impresión de que quieren de definitivamente perdamos la moral y dejemos de molestar. Lo de que quieren proteger a los vecinos es mentira.

Espero que usted consiga algún resultado al respecto y agradezco las gestiones que a buen seguro va a llevar a cabo”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 3 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a tenor de la queja presentada

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Obras y Servicios, y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste la concesión de licencia de la susodicha terraza y el grado de cumplimiento de los requisitos de la supuesta licencia a tenor del art. 9 de la vigente Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de este Ayuntamiento (B.O.P. de 23 de diciembre de 2009).

2ª. Una vez más recordar que, a tenor del art. 3 de la citada Ordenanza, “la autorización de la instalación de terrazas en la vía u otros espacios de titularidad pública es una decisión discrecional del Ayuntamiento que habilita para la utilización privativa de un espacio público, por lo que su autorización 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”.

3º.- Así mismo sugerimos la necesidad de supeditar la licencia y efectuar los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la concesión y mantenimiento de licencias de ocupación de los espacios públicos con terrazas a la protección de otros derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en otras Ordenanzas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011)

4º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 19/2018 (Nuevas actuaciones) Segovia, 2 de agosto de 2018

Asunto: Presentación de queja por instalación de terraza nueva en calle Infanta Isabel de esta ciudad.

Con la fecha del 18 de junio de 2018 recibimos escrito, con Registro General de Entrada nº 2018020010, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Sra. _____, con domicilio en la C/ _____ de Segovia, para manifestar sus quejas sobre “la terraza que desde el pasado verano coloca en su puerta la Discoteca, que da lugar a un mayor desconcierto ya que, al parecer, supone dejar beber alcohol con total impunidad a los que pescan mesa y que complica, más si cabe, el control del entorno”.

En varios contactos anteriores, y en esta ocasión usted viene reiteradamente insistiendo en “*la falta de calidad de vida de mi familia debido al ruido que se produce en todo el entorno de mi vivienda por los numerosos bares de copas y discotecas que nadie controla y que en la Calle Infanta Isabel siguen obteniendo licencia tras licencia, sin que tenga ninguna pinta de arreglarse.*”

He realizado varias denuncias al respecto y creía ilusoriamente que este año ya no tendría permiso, pero grande es mi sorpresa cuando el pasado jueves, con un gran fiestorro en plena calle armando la gorda, me veo la terraza instalada”.

Con fecha 3 de julio de 2018 le enviamos escrito de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia en el que, según el art. 20 del mismo 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.

Por tal motivo, ante la solicitud de atención y ayuda en defensa de los derechos fundamentales que protegen la calidad de vida de las personas en el entorno de la ciudad, así como el cumplimiento de las ordenanzas municipales que acogen sus derechos, como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), esta Defensoría pone en conocimiento de la Ilma. Sra. Alcaldesa, la Sra. Concejala de Obras y Servicios, la Jefatura del Servicio de urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento y la Jefatura de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, las quejas presentadas por usted, solicitando a su vez Informes sobre “la concesión de licencia de la susodicha terraza y el grado de cumplimiento de los requisitos de la supuesta licencia a tenor del art. 9 de la vigente Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de este Ayuntamiento de 23 de diciembre de 2009). Así mismo sugerimos la necesidad de supeditar la licencia y efectuar los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la concesión

y mantenimiento de licencias de ocupación de los espacios públicos con terrazas a la protección de otros derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en otras Ordenanzas antes mencionadas”.

Una vez más recordábamos que, a tenor del art. 3 de la citada Ordenanza, “la autorización de la instalación de terrazas en la vía u otros espacios de titularidad pública es una decisión discrecional del Ayuntamiento que habilita para la utilización privativa de un espacio público, por lo que su autorización 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”.

Con fecha 10 de julio de 2018, con entrada en esta Oficina de fecha 24 de julio, recibimos Informe del Intendente Jefe de la Policía Local de Segovia en el que se nos comunica lo que se transcribe literalmente a continuación:

“En relación con el expediente nº 19/2018 sobre la queja por la instalación de terraza de verano en el establecimiento de hostelería _____, en la calle Infanta Isabel, esta Policía informa:

- Las licencias de terrazas, las tramita el Departamento de Licencias de Urbanismo, previo informe técnico correspondiente de dicho Departamento.

- La Policía Local hace el seguimiento de las licencias concedidas y denuncia los incumplimientos de las mismas o a los establecimientos que montan sin la correspondiente licencia municipal.

- Policía Local no ha realizado ninguna medición de ruido en casa de la denunciante, al no haber sido requeridos para ello”.

Así mismo, le informo que hasta la fecha no se ha recibido ninguno de los demás informes solicitados. No obstante, en conversaciones personales y telefónicas posteriores hemos insistido en la demanda de respuesta de los informes solicitados, así como la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que usted nos hacía y así poder dar respuesta satisfactoria a los varios conflictos por usted denunciados en repetidas ocasiones anteriores.

Expte. Nº 20/2018

Segovia, a 12 de julio de 2018

Asunto: Presentación de queja por pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Calle Doctor Gila y alrededores del Barrio de San Millán de esta ciudad

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 08 de julio de 2018 recibimos en el mail de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito por envío telemático de la Sra. _____, DNI _____, con domicilio en Calle _____, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, describiendo minuciosamente su situación personal y familiar y manifestando de forma elocuente y emocional la penosa situación que afecta a la convivencia ciudadana de forma tan severa:

*“Hola como segoviana de corazón y crianza, e hija de segoviano es para mí muy duro comunicarme con ustedes para pedirles ayuda con respecto a la situación tan dura que estoy viviendo familia. Nos hemos mudado a nuestra residencia calle _____ en Segovia capital. Desde hace ya varias semanas que sufrimos el acoso de los alcohólicos y presuntos drogadictos que con la permisividad del Ayuntamiento se juntan *** a diario desde las 10 de la mañana hasta la tarde *** para hacer botellón, consumir alcohol y muy seguramente por los olores, otras sustancias.*

Toda vez que mi piso es bajo y que mi marido ha tenido que llamarles la atención por hacer sus necesidades en los árboles de la plaza que se ven desde nuestras ventanas, y que no se puede soportar la peste a orina y tampoco podemos permitir que nuestras hijas se acerquen a las ventanas para presenciar lo que no deben de ver (dos niñas de 10 y 13 años) - La situación es insostenible.

**** Sentimos vulnerados muchos de nuestros derechos fundamentales. Habiéndoles llamado la atención en varias ocasiones, de forma educada al respecto.*

El único resultado es que mi marido ha recibido amenazas de muerte y nos han lanzado latas de cerveza y objetos varios contra las ventanas de nuestro hogar.

**** Circunstancias por las que hemos tenido que pedir socorro a la policía Municipal y Nacional. Y por lo que hemos puesto la correspondiente denuncia en comisaría.*

**** Como jurista que soy estoy dando los pasos para llevar este asunto a los tribunales y a todas las instancias locales, provinciales, nacionales y comunitarias, pertinentes, así como a los medios pues la situación es pública, notoria y fácilmente verificable.*

La mentalmente seguimos siendo acosados verbalmente con amenazas contra nuestro coche, nuestro piso o nuestra integridad.

**** Para ir a la compra tengo que rodear el edificio por detrás, no puedo permitir que mis hijas tan siquiera vayan solas a la tienda de la esquina.*

**** Es una vergüenza que el Ayuntamiento de Segovia “seda” un espacio público a la marginalidad más macabra mirando para otro lado, lo cual considero una presunta dejación de funciones y negligencia, y una discriminación.*

**** Pues a la hora de pagar Ibis, impuestos de basuras y todas las tasas municipales que haga falta si se acuerda de mí como ciudadana.*

Mientras por otro lado abandona un espacio público, de todos, a la marginalidad más grotesca.

**** También es una vergüenza que en la zona de la Plaza del Doctor Gila en pleno San Millán a unos cientos de metros del acueducto, pocos metros de la calle Real o unos cientos de metros de la Plaza Mayor de Segovia los turistas que pasan por aquí (que son muchos) *** todos los días del año *** vean estas escenas, propias de una película del Bronx con la marginalidad más sórdida.*

**** También siento perjudicado el patrimonio que heredé de mi padre, quién se mató trabajando años para dejarme este piso a mí. CIRCUNSTANCIA QUE TAMBIÉN PERJUDICA ECONÓMICAMENTE A MIS HIJAS MENORES.*

Pues desearía entregar y legar este piso a mis hijas, pero lo que se van a encontrar un piso con vistas al “botellodromo de Segovia y al meodroromo público de Segovia”.

**** Una vergüenza, pues realmente el quebranto patrimonial que se nos causa a los vecinos de la zona es brutal puesto que nuestras propiedades ni siquiera se pueden alquilar o vender dignamente.*

Todo esto es una vergüenza, el Ayuntamiento será responsable de los daños psicológicos y morales que estamos sufriendo.

El Ayuntamiento actúa negligente ante al perjudicar a los más DÉBILES de la sociedad como son los menores, o a los mayores que simplemente evitan pasar por la plaza.

**** Esto a los únicos que beneficia es a los que les venden el alcohol a estas personas o participan en los presuntos trapicheos e intercambios de dinero que hay entre las personas que se acercan e interactúan con estos marginales que han tomado la plaza.*

NO podemos ni siquiera ventilar nuestra casa por la peste a orina, tenemos que estar pendientes siempre de que las niñas no vean a estos individuos con el pene en la mano haciendo sus necesidades.

**** Es una auténtica vergüenza esto es insufrible.*

Por ello recurrimos a ustedes puesto que es muy curioso que la policía municipal intervenga de forma timorata y que estas personas hagan todos los días del año este botellón y escándalo PÚBLICO CONTINUADO. Aparte de consumir otras sustancias.

Es por ello que llena de temor por nuestra seguridad. y sufriendo el trauma y desasosiego que está situación nos está causando que pedimos su amparo y ayuda.

**** Igualmente el tema sanitario por la dejación del Ayuntamiento en sus funciones es tremendo, la peste a orina, las bacterias y las infecciones, y las enfermedades que pueden dejar esta gente en el reguero DIARIO de litronas y latas es vergonzoso y tercermundista. Tal y como comenté no podemos ni siquiera ventilar nuestra casa y en pleno verano nos toca hacerlo de la noche o de madrugada por nuestra SEGURIDAD. Aparte de soportar el acoso psicológico y las amenazas de muerte para que nos vayamos. Por favor, contáctenme en el 685 32 69 04, les SOLICITO una reunión con los responsables de en el ayuntamiento para que por favor intercedan por nosotros para cortar de raíz esta grotesca y penosa situación.____, Dni._____. Madre de____y____.____y_____.*

Muchas Gracias”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Con fecha 10 de julio le respondimos a la Sra. _____ para contestar a su escrito de forma inmediata, ofreciéndole la posibilidad de realizar una entrevista personal con el Defensor de la Ciudadanía, si lo estimara necesario, a lo que no se recibe respuesta.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 12 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Su queja ha sido registrada con el número 20/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, ante la gravedad de las denuncias presentadas de forma testimonial en el escrito antes incluido literalmente y que atentan contra los derechos y libertades básicas de la convivencia ciudadana y de la vida democrática en la ciudad que incluyen ruidos, molestias varias, insalubridad, inseguridad personal con acosos y amenazas graves, y a tenor de las quejas presentadas por la Sra. _____,

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Obras y Servicios, y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste la concesión y condiciones de licencia de los establecimientos abiertos al público y en torno a los que se concentra el botellón de la zona descrita.

Por la especial referencia y afectación indicada, al producirse las situaciones denunciadas en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad, se remite esta demanda de Información a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a efecto de su conocimiento y exigirles el cumplimiento de la normativa vigente.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal de Segovia sobre el plan de vigilancia, control y persecución de las situaciones que se denuncian, así como de actuaciones que se hayan realizado y las previsiones a tomar a partir de la comprobación de los hechos que se describen y denuncian.

3º.- Así mismo recordamos que en ninguna normativa existente, ni tan siquiera municipal de Segovia, se haya fundamento ni autorización alguna que valide la práctica del llamado “botellón” urbano, por lo que pedimos e insistimos, una vez más, en la necesidad de supeditar y proteger los espacios públicos no solo con cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la ocupación abusiva e impropia de los espacios públicos que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011).

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas menores de edad, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

4º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, así como a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

actuaciones) Segovia, a 11 de octubre

de 2018 Estimada Sra. ____:

De nuevo le reenviamos la última información de que disponemos sobre el Expte. N° 20/2018, asunto: Presentación de queja por pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Calle Doctor Gila y alrededores del Barrio de San Millán de esta ciudad, que abrimos motivado por la queja que con fecha 08 de julio de 2018 recibimos de usted en el mail de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que en su momento se exponía, describiendo minuciosamente su situación personal y familiar y manifestando de forma elocuente y emocional la penosa situación que afecta a la convivencia ciudadana de forma tan severa.

En varias ocasiones el Servicio de Notificadores de este Ayuntamiento se ha personado en su domicilio de la Calle _____, n° ____ de esta ciudad, para entregarle personalmente nuestro escrito y que firmara la copia del mismo. Ante la imposibilidad de localizarle, hemos enviado por correo postal certificado con acuse de recibo este documento a la dirección Avda. del _____, de Madrid (C.P. _____), que fue devuelto. En ambos casos nos ha sido imposible hacerle llegar con garantías de recepción personal esta documentación. De estos pasos en la comunicación con usted guardamos copia con registro de días y horas.

De nuevo le enviamos nuestra respuesta, con la esperanza de que podamos entregársela.

Expte. N° 20/2018 (Nuevas actuaciones y comunicación de Informes recibidos) Segovia, a 11 de octubre de

2018 Asunto: Presentación de queja por pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Calle Doctor Gila y alrededores del Barrio de San Millán de esta ciudad

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 08 de julio de 2018 recibimos en el mail de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito por envío telemático de la Sra. _____, DNI _____, con domicilio en Calle _____, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, describiendo minuciosamente su situación personal y familiar y manifestando de forma elocuente y emocional la penosa situación que afecta a la convivencia ciudadana de forma tan severa.

COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA:

Previo a la Resolución final y dada la gravedad de la situación denunciada en la queja que con fecha 8 de julio de 2018 presentó en esta Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia la Sra. _____, transcurrido un plazo suficiente de la apertura del expediente n° 20/2018, que se abrimos para atender esta solicitud de atención y ayuda ciudadana, en el que solicitamos los Informes que arriba se detallan, nos parece oportuno informarle de la situación actual a tenor de los Informes recibidos:

1º.- Con fecha 2 de agosto de 2018 recibimos Informe del Mayor de la Policía Local de Segovia que paso a transcribir literalmente a continuación:

“En contestación a su petición dimanante del expediente 20/2018 de ese departamento, esta Jefatura de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales en esta materia, emite informe en el siguiente sentido:

Desde abril del año 2015, en la zona de las calles Gerona, Plaza de la Morería, Fernán González, Mariano Grau y Plaza de Echevarría, se están realizando controles diarios por esta Policía, tanto por la mañana, como por la tarde y por la noche, identificando -en los supuestos que la legislación vigente lo permite a los supuestos autores – y denunciando cuantos actos ilícitos son constatados (negritas en original) por los Agentes de esta Policía, en su caso levantando Acta y tramitándolas a la Administración competente.

Así, desde el 30 de marzo de 2017, hasta la fecha de este escrito, se han formulado 7 denuncias y levantadas dos actas que han sido tramitadas a las Administraciones competentes.

La pasada semana, se formularon varias denuncias por consumo de alcohol, orinar en la vía pública y circular con Vehículo de Movilidad personal, sin estar permitida su circulación.

En las distintas intervenciones realizadas en la zona, bien como consecuencia de los controles o en respuesta de las llamadas recibidas, ni esta Policía ni tampoco Policía Nacional, han constatado hechos constitutivos de reproche penal, por los que se hubieran podido instruir diligencias penales.

Por esta Policía se continuará la vigilancia de la zona, teniendo en cuenta que únicamente se pueden denunciar aquellos hechos que son presuntamente constitutivos de reproche, de cualquier naturaleza, bien sea penal o administrativa, que se presencia por los funcionarios policiales.

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

2º.- Con fecha 28 de agosto de 2018 recibimos Informe del Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, que literalmente transcribimos a continuación:

“En relación a la solicitud recibida sobre la Queja 20/2018 “por pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la plaza del Doctor Gila y aledaños del barrio de San Millán de Segovia, requiriendo información sobre las licencias concedidas a los establecimientos abiertos al público en dicha zona; consultado el archivo, figuran los establecimientos que se detallan a continuación:

- Tienda de alimentación y supermercado. Concesión de licencia de apertura el 14 de junio de 1982. Titular: D. . Ubicación: Plaza del Doctor Gila.

- Bar _____. Concesión de licencia de apertura el 28 de julio de 1977. Titular actual: D. _____(desde 31/08/2009). Ubicación: Plaza del Doctor Gila,___.

- Bar _____. Concesión de licencia de apertura el 1 de octubre de 1986. Titular: D. _____(desde 31/05/1995). Ubicación: Plaza del Doctor Gila,___.

En el caso de necesitarse Licencias de más establecimientos de estas u otras zonas, ruego especifiquen los negocios afectados de forma más concreta (nombre o dirección del local o actividad)”.

3º.- Sobre las quejas presentadas y como consta más arriba, se solicitaron sendos Informes a la Concejalía de Patrimonio Histórico y Turismo, a la Concejalía de Obras y Servicios, no habiendo recibido la Defensoría hasta la fecha respuesta alguna, a pesar del tiempo transcurrido.

4º.- En todas las Ordenanzas de referencia al caso, se regula un Régimen Sancionador, así como un previo Régimen de Inspección y Vigilancia, por medio de la Policía Local y los Servicios Técnicos Municipales correspondientes, recae siempre sobre la Alcaldía de la ciudad la responsabilidad y garantía en el exacto cumplimiento de las normas sobre Convivencia, Ruidos y Vibraciones, Consumo de Bebidas Alcohólicas, Usos y Ocupaciones de Espacios Públicos, entre otras, reguladas en sus correspondientes Ordenanzas.

En todos los casos el procedimiento sancionador se ajusta, en estricto cumplimiento de principio de legalidad, a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en el RD 1398/1998, de 4 de agosto, que regula el Reglamento de Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora y en el Decreto 189/1994, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento regulador del Procedimiento Sancionador de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Con la adverten-

cia generalizada de que cuando las conductas observadas pudieran constituir alguna infracción penal se remitirán al Ministerio Fiscal y a la autoridad judicial correspondiente.

Además de insistir en la solicitud de los Informes, se pide información de los expedientes administrativos incoados y su ejecución sobre las actas y denuncias que la misma Policía Local ha presentado, con el objeto comprobar el grado no solo de cumplimiento de las medidas impuestas, sino también evaluar la eficacia de las medidas tomadas, que en algunos casos no solo debieran incorporar propuestas sancionadoras sino también educativas y compensadoras de daños y perjuicios ocasionados, como trabajos en beneficio de la comunidad o actividades de formación y orientación de las conductas observadas y motivadoras de la conflictividad social denunciada.

La persistencia y reiteración de las conductas denunciadas en los casos y entornos que circunscriben las quejas presentadas serían motivo suficiente para realizar una profunda revisión y evaluación de las acciones de vigilancia y control realizadas, así como de la eficiencia social de las medidas sancionadoras tomadas.

En el Informe de la Policía Local últimamente recibido se constata la dificultad tanto de la Policía Local como Nacional para detectar y probar situaciones y conductas de “reproche penal, por las que se hubieran podido instruir diligencias penales”, por ello se puede fundamentar la afirmación que estamos ante situaciones y conductas que debieran enfocarse más social y educativamente, que con sanciones tanto administrativas como penales.

5º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, enviamos esta información a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, así como a la Intendencia - Jefatura de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Segovia, para que, una vez revisado el expediente de referencia y atendidos los informes solicitados, dar continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 21/2018

Segovia, a 16 de julio de 2018

Asunto: Presentación de queja por ruidos y molestias ocasionadas por las instalaciones de ventilación y refrigeración de____, instaladas en calle Santa Engracia de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 10 de julio de 2018 recibimos en el mail de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito por envío telemático del Sr. D._____, con domicilio en Calle_____,____, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Quiero presentar una queja contra Bankia por el ruido que emiten los motores del aire acondicionado que están instalados en la calle de Santa Engracia, a donde dan la parte posterior de todas los pisos de la comunidad (siete viviendas).

Estos motores están conectados durante todo el día hasta el anochecer y en ocasiones, como en la festividad de San Pedro, durante la noche, alcanzándose los 90 decibelios en el interior de mi habitación de trabajo (piso 4º, situado a unos veinte metros de ellos).

He hablado dos veces con la directora de Bankia Segovia, la segunda vez, hace dos semanas. Tuvo buenas palabras, pero ahí terminó todo.

Quedo a la espera de su respuesta a través de este mismo correo”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Con fecha 10 de julio le respondimos al Sr. _____ para contestar a su escrito de forma inmediata y dadas las especiales circunstancias de la climatología que acentúa y agrava la situación motivo de la queja presentada, ofreciéndole la posibilidad de realizar una entrevista personal con el Defensor de la Ciudadanía..

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 12 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Su queja ha sido registrada con el número 20/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, ante especial importancia de la queja presentada en el escrito antes incluido literalmente y que atenta gravemente a la calidad de vida de las personas afectando a la salud de las mismas por la falta de descanso, así como a la actividad doméstica a realizar,

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Urbanismo, Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste la concesión y condiciones de licencia de las instalaciones de climatización de la entidad Bankia, ubicadas en la calle Santa Engracia y en torno a los que se concentra el botellón de la zona descrita.

Por la correspondiente obligación de vigilancia y control de las licencias concedidas en su momento, se pide, si procede, realizar inspección de las instalaciones para comprobar su correcto funcionamiento y, en caso de observar deficiencias o carencias en las mismas, proceder al correspondiente expediente de arreglo con la urgencia que imponen las circunstancias climáticas y dada la reiteración de las quejas presentadas por los vecinos ante la entidad de Bankia y sus responsables.

2ª.- Así mismo, se sugiere a la Comunidad de Propietarios de la _____, de esta ciudad que, a tenor del art. 52 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de este Ayuntamiento, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), corresponde a la Policía Local realizar “las pruebas de control de ruidos”, por lo que si persiste esta

situación soliciten a la Policía Local este servicio, que en su momento puedan aportar como prueba concluyente de la fundamentación de su queja.

4º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de los Informes pedidos, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informes recibidos:

Con fecha de 6 de diciembre de 2018 recibimos Informe del Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento que trascribimos literalmente a continuación:

“URBANISMO MUNICIPAL

Expediente: 001747/2018

LICENCIAS/A

Código de identificación único 12002770126056214316

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009) autenticidad verificable mediante código 12002770126056214316 en <https://sede.segovia.es/validacion>

Plaza Mayor, 1- 40001- Segovia Tel. 921419800

A Defensor de la Ciudadanía

Procedimiento: Queja por molestias de ruidos.

Interesado: Don _____.

Actuación: Informe sobre la queja presentada por ruidos y molestias ocasionadas por las instalaciones de ventilación y refrigeración al servicio de la oficina bancaria sita en la Avda. del Acueducto, 6 y calle Santa Engracia. s/ref.: 21/2018

Recibido escrito del Defensor de la Ciudadanía dando cuenta que se ha recibido un mail de Don __, exponiendo su queja por los ruidos y molestias ocasionadas por las instalaciones de ventilación y refrigeración al servicio de la oficina bancaria sita en la Avda. del Acueducto, 6 y calle Santa Engracia.

Solicitando informe en el que conste la concesión y condiciones de licencia de las instalaciones de climatización de la entidad bancaria, ubicadas en la calle Santa Engracia.

Al respecto, la Ingeniera Técnica municipal, emite el siguiente informe:

“Antecedentes:

Con fecha 27 de junio de 1996 se concede licencia municipal de apertura al local sito en Avda. Fernández Ladreda nº 6 para la actividad de oficina bancaria, de titular Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia, quedando obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en la materia. (Exp. 67/1995).

Con fecha 28 de agosto de 2014 se concede licencia ambiental de oficina bancaria (reforma parcial) en el local sito en Avda. Fernández Ladreda, 8 c/v calle Bajada del Carmen de titular Bankia, S.A. bajo los siguientes condicionantes:

b)– Las instalaciones que lo requieran obtendrán la autorización que corresponda del Servicio Territorial de Industria.” Con fecha 10 de septiembre de 2015 se concede licencia de puesta en marcha de la actividad de oficina bancaria (reforma parcial), sita en la Avenida Fernández Ladreda, 8 c/v Bajada del Carmen, de titular Bankia, S.A. (Exp. 1045/2014). Informe:

Que tal y como consta en los antecedentes de este Ayuntamiento la oficina bancaria perteneciente a Bankia, S.A. sita en Avda. Fernández Ladreda, 8 (actual Avenida del Acueducto, 8) dispone de licencia de apertura según el proyecto presentado firmado por el Arquitecto D. Javier Serrano Pérez.

Que hasta la fecha actual, no se ha tenido constancia de la existencia de ningún acta de medición de ruidos por parte de Policía Local realizada en las viviendas próximas a la instalación que nos ocupa, por molestias de ruidos a las que se hace referencia en el escrito, al objeto de poder valorar la superación o no de los valores límite de niveles sonoros que se establecen en la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León, para requerir en el caso de que se consta- tara que las mediciones superan los valores límite establecidos la adopción de medidas correctoras oportunas al titu- lar de la oficina bancaria en virtud de lo señalado en el artículo 38 de la Ordenanza Municipal de ruidos y vibraciones.

Que tal y como se reflejó en las condiciones de la licencia ambiental de fecha 28 de agosto de 2014, las instalaciones que lo requieran obtendrán la autorización que corresponda del Servicio Territorial de Industria de Segovia”.

Como ya ha sugerido esa Defensoría a la Comunidad de Propietarios de la Bajada del Carmen, 4, procede que en el momento que se produzcan los ruidos que ocasionan las molestias denunciadas, la Policía Local deberá efectuar -a requerimiento de la persona/s afectada/s- las mediciones necesarias para comprobar la superación o no de los valores límite de niveles sonoros que se establecen en la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León y, en el caso de que las mediciones superen los valores límite permitidos, proceder a requerir al titular de la instalación, la adopción de las medidas correctoras necesarias para reducir los ruidos a los niveles autorizados”.

Resolución final:

A tenor del Informe recibido concluimos:

1º.- La concesión de las licencias municipales correspondientes y la correcta apertura y puesta en funcionamiento con las reformas parciales que se indican de las instalaciones del titular Bankia S.A. en la Avda. Fernández Ladreda, nº 8, c.v. Calle Bajada del Carmen, con los condicionantes que se describen.

2º. Ya que la queja por ruidos y molestias varias se realizó con fecha 10 de julio de 2018, en pleno verano, con los agravantes previsibles por las condiciones medioambientales que condicionaban las circunstancias de la queja, lamentamos profundamente la demora de la respuesta técnica. Tal vez en el mes de diciembre las circunstancias medioambientales modifiquen las condiciones de la queja presentada.

3º.- Como ya hicimos al inicio de las actuaciones de esta Defensoría con fecha 16 de julio de 2018, nuevamente recordamos a la Comunidad de Propietarios de la _____, de esta ciudad que, a tenor del art. 52 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de este Ayuntamiento, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), corresponde a la Policía Local realizar “las pruebas de control de ruidos”, por lo que si persiste esta situación soliciten a la Policía Local este servicio, que en su momento puedan aportar como prueba concluyente de la fundamentación de su queja.

4º.- No obstante, al margen de la prueba antes referida sobre la medición de ruidos a realizar por la Policía Local a demanda de la parte afectada y que sirve de fundamento probatorio para dar continuidad a la queja, recordamos que, basada en la Ley de Ruidos de Castilla y León (Ley 5/2009, de 4 de junio), la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones

de este Ayuntamiento, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P., de 31 de marzo de 2014), tiene por “objeto regular el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas el municipio en materia de contaminación acústica... con el fin de prevenir, reducir y vigilar la contaminación acústica evitando y/o reduciendo los daños y molestias que de esta se pudieran derivar para la salud humana, estableciendo los mecanismos para la mejora de la calidad ambiental desde el punto de vista acústico, en el municipio de Segovia, ello de forma complementaria a lo establecido en la referida Ley” (art. 1,1 de la Ordenanza referida anteriormente).

Por la correspondiente obligación de vigilancia y control de las licencias concedidas en su momento, se pidió en el momento de inicio de estas actuaciones y según procediese técnicamente, realizar inspección de las instalaciones para comprobar su correcto funcionamiento y, en caso de observar deficiencias o carencias en las mismas, proceder al correspondiente expediente de arreglo con la urgencia que imponen las circunstancias climáticas y dada la reiteración de las quejas presentadas por los vecinos ante la entidad de Bankia y sus responsables.

5ª.- Así mismo recordamos una vez más que desde esta Defensoría de la Ciudadanía se pretende “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría) ante actuaciones y conductas reiteradas, que perturben la “calidad de vida ciudadana”, en ámbitos públicos o privados, que afecten a otras personas individuales o colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), entre otras, amén de las normativa reguladora de estas actuaciones en el ámbito autonómico.

6ª.- Con todo lo anterior, le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas de la Defensoría de la Ciudadanía, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. N° 22/2018

Segovia, a 10 de julio de 2018

Asunto: Quejas sobre intervención Villa Estrella, como Plan Especial de PEAHIS

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 5 de julio de 2018, por mensaje telemático, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito de D. _____, con domicilio en de Basardilla (Segovia), para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, adjuntándose copia escrito recibido:

“Sra. Concejala de Urbanismo de Segovia

Estimada Claudia, quiero escribirte por un tema que me preocupa realmente en la ciudad de Segovia y es el destino de la finca de la Villa Estrella, situada junto a la iglesia de Santo Tomás.

En su día presenté alegaciones al PEAHIS justificando la necesidad de su conservación.

Ayer he recibido dos años después contestación a la alegación presentada, denegándome lo que solicitaba : protección estructural de la finca.

Todos los argumentos de la contestación están bien diseñados para justificar la especulación inmobiliaria aplicada a dicha finca. Que los árboles no merecen ser conservados , salvo el castaño etc... (si te das una vuelta por Villa Estrella los verás más frondosos y orondos que nunca). Luego que la edificación del arq. Pagola no es de interés a conservar porque no representa su obra más emblemática de estilo racionalista etc... Cuando justamente es una obra de transición entre el regionalismo y el racionalismo más internacional.

No se tienen en cuenta los valores ambientales que la implantación de esta vivienda con jardín aporta a la belleza del entorno urbano. Solo se dice que es discordante con el desarrollo urbanístico y para ello se propone más de los mismo que hay en el entorno, mayor densificación urbana, más viviendas (66 +) teniendo en cuenta que los datos de la vivienda vacía en Segovia son alarmantes y que el crecimiento demográfico de la ciudad no justifica operaciones urbanísticas a corto y mediano plazo. Porque sabéis bien vosotros que esta crisis no es solo económica y financiera sino que está afectando a la ecología, y los recursos planetarios, por lo que el declive civilizatorio y del sistema se hace inexorable por mucho tiempo.

Coincidirás conmigo que cualquier edificación que continúe con el perfil urbano existente no hará otra cosa que agobiar más a la iglesia de Santo Tomás y su entorno inmediato. Y no el “esponjamiento” que se argumenta en la contestación a las alegaciones.

De todas maneras lo que se advierte en la contestación a las alegaciones es una falta de sensibilidad a la conservación del patrimonio (algo que se aplica muy selectivamente) y al ambiente urbano de la ciudad apostando por un urbanismo de mayor densidad alejado de cierta concepción de “ciudad jardín” que prevalecía en los años en que se proyectó Villa Estrella, y que podría estar más de acuerdo con los tiempos que corren.

Todo parece que está orientado a la satisfacción de necesidades económicas de los propietarios más que la de preservación del patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad, en todo su espectro estilístico.

Pero aquí quiero salir ya de la queja y hacer propuestas concretas. Ya me conoces y sabes que nunca he reclamado para mí autorías ni reconocimiento alguno, siempre he tratado de contribuir generosamente y desde mi modesta visión de la vida urbana, a la conservación y mejora de la ciudad de Segovia.

Creo que desde la concejalía de Patrimonio, la de Urbanismo y la de Cultura se podría realizar un último esfuerzo demostrando interés y sensibilidad por la preservación de esta arquitectura y entorno singulares. Y es el de adquirir o canjear esta finca por otra de propiedad municipal de similar valor. Y destinar ésta a usos dotacionales Culturales, como por ejemplo la sede del MUCES y/o el museo fotográfico de la ciudad. Gestiones que se me escapan pero que creo que aunando esfuerzos podrían ser interesantes para la cultura de la ciudad de Segovia.

No quiero robarte más tiempo, pero desde ya estoy a tu disposición para conversar sobre el tema.

Un afectuoso saludo

_____, Basardilla, 5 de julio de 2018

PD: aquí los enlaces a las alegaciones y la contestación a las mismas

<https://drive.google.com/file/d/1YqnDIEIgFPY-PvSsn4tL8fx993ZtBnLK/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1HrgoZiudh9xFWrxjctDu0Oe4woUSCzmF/view?usp=sharing> <https://drive>”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de

2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Se entiende que el Sr. _____ está legitimado para presentar sus quejas, aunque resida en la localidad de Basardilla de la provincia de Segovia, a tenor del art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 10 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a tenor de las quejas presentadas por el Sr. _____,

SE SOLICITA:

1º.- Remisión del escrito presentado a la Sra. Concejala de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, Dª Claudia de Santos Borreguero. Lo que la fecha que consta se procede a cumplir el envío demandado.

2º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Sra. Concejala de Urbanismo, de Patrimonio Histórico y Turismo de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. N° 29/2018

Segovia, a 13 de septiembre de 2018

Asunto: Presentación de varias quejas sobre aspectos diferentes de la ciudad referidas en especial al caso histórico y patrimonial.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 21 de agosto de 2018, previa petición formal, recibimos en entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a Dª _____, con domicilio en Plaza de _____, nº _____ de Segovia, para manifestar una extensa lista de quejas que afectan sobre todo al caso histórico y patrimonial de la Ciudad de Segovia, que de forma resumida se exponen a continuación:

“1ª.- Lamentable falta de limpieza en algunas calles del centro de Segovia. Pareciera abre calles de primera y calles de quinta categoría. La limpieza se hace casi con criterios exclusivos de atender al turismo exterior y no a la salubridad y calidad de vida de los habitantes de Segovia. La zona de residencia de la Sra. _____ no se limpia ni con personal ni mecánicamente durante muchos días, con agravamiento severo de suciedad los fines de semana. La suciedad afecta no solo a la estética de la ciudad, sino también a la ausencia de condiciones básicas de salubridad y protección de la salud a las personas que residen habitualmente en algunas de estas zonas. Los alrededores de la Iglesia de San Nicolás tienen con frecuencia aun aspecto lamentable.

Se ha llamado en varias ocasiones a la empresa FCC, concesionaria y responsable de la limpieza de la ciudad, sin la menor atención ni eficacia en las quejas presentadas.

2ª.- Se manifiestan quejas sobre las malas prácticas en la ejecución de las obras que se realizan tanto privadas como públicas generando suciedad, ocupación abusiva de los espacios públicos, falta de señalización y en algunos casos manifiesta peligrosidad para viandantes y residentes. Los problemas para personas mayores y con movilidad reducida son extremos. Hay inmuebles en la Plaza de San Nicolás que ofrecen desde hace años un aspecto no solo penoso sino peligroso por su especial situación de abandono y ruina.

3ª.- Manifiesta su queja por la situación de total descontrol y falta de vigilancia de las terrazas en espacios públicos con un manifiesto incumplimiento de la Ordenanza de Terrazas vigente. Esta situación lleva a un deterioro alarmante en la calidad de vida y convivencia ciudadana en muchas zonas del caso antiguo teniendo que soportar las personas residentes ruidos a todas horas, molestias varias, suciedad, situaciones violentas.

4ª. La Sra. _____ expone una queja mayor aún sobre la penosa situación de los servicios públicos en la Plaza Mayor, junto a la Catedral, que presentan a todas horas un aspecto lamentable en todo, dando una imagen penosa en el mismo centro de una Ciudad Patrimonio de la Humanidad. Propone se reestructuren y modernicen, que haya un sistema de tiquet para su uso, que se dote de personal, ya que prácticamente es la única dotación higiénica pública en toda la ciudad. Así mismo insistir una vez más que estas dotaciones son viejas, sucias, y totalmente inaccesibles, carentes de las mínimas dotaciones para atender a personas con necesidades específicas.

5ª.- Finalmente muestra su queja y preocupación por la progresiva despoblación del centro histórico, la deslocalización de infraestructuras y servicios, la ocupación del centro con usos abusivos de cara al uso y consumo de servicios de restauración, con ruidos y molestias varias, que hacen invivable la ciudad patrimonial, prácticamente muriéndose de vida y de actividades sociales, creativas y productivas.

No obstante, la Sra. _____ quiere dejar constancia de su actitud colaborativa, proactiva y positiva, lejos de quedarse solo en quejas y actitudes negativas, en relación con las varias situaciones de crítica que viene formulando en cuantos entornos y espacios de diálogo y participación tiene presencia y actividad”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que la Sra. _____ está plenamente legitimada para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 23 de agosto de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 28/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada en el escrito antes incluido literalmente, que afecta al derecho a la eficacia de los servicios públicos para garantizar otros derechos fundamentales de calidad de vida afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, que concretan a todas las personas un “derecho a la ciudad”, a una “tranquilidad en la ciudad” y un “urbanismo armonioso y sostenible” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva las variadas quejas presentadas y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), la Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas de este Ayuntamiento (B.O.P. de 23 de diciembre de 2009). y otras normas referidas a obras, licencias para ocupación de espacios públicos, etc.

Se debe tener en cuenta que la Administración Local tiene competencia reguladora, de inspección y sancionadora en su caso para aquellos casos y situaciones que incumpliendo con las ordenanzas reguladoras de la actividad concreta atenten contra los derechos fundamentales de las personas.

SUGERENCIAS QUE SE SOLICITAN:

1ª.- Dada la complejidad y extensión de quejas presentadas por la Sra. _____ y la amplia afectación a Concejalías y Servicios que implica, enviamos este escrito a la Ilma. Sra. Alcaldesa de forma preferente, solicitando que tenga a bien elaborar un informe detallado de las quejas presentadas, indicando la situación en que se encuentran los servicios afectados y aportando las posibles intervenciones que pudieran abordarse para una mejora de las carencias denunciadas, insistiendo específicamente en los problemas de limpieza, de ruidos y molestias, de falta de calidad de vida, de dotación de servicios higiénicos adecuados.

4ª.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Concejalía de Medio Ambiente y al Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada y justa de las quejas presentadas

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 32/2018

Segovia, a 4 de octubre de 2018

Asunto: Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan unas pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Calle Doctor Velasco, 22, en su linde con viviendas unifamiliares de la calle YzaGuidelli, 8, A, B, C, y D, de esta ciudad.

Antecedentes:

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 11 de septiembre de 2018 recibimos en entrevista personal, previa solicitud formal de entrevista del día 03 de septiembre de 2018, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a la Sra. _____, con domicilio en Calle _____, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, describiendo minuciosamente su situación personal y familiar, así como de otros convecinos y convecinas residentes en el mismo entorno y con las mismas circunstancias, y manifestando de forma elocuente la penosa situación que afecta a la convivencia ciudadana con el agravante de que estas circunstancias se viene repitiendo desde 2011 sin que hasta la fecha de hoy se haya logrado solución eficaz alguna por parte de los titulares de los inmuebles alquilados ni de los servicios municipales:

“La Sra. _____expone que vivienda colinda con un espacio abierto propiedad de las viviendas unifamiliares del número 8, A, B, C y E, de la calle _____de esta ciudad.

Al menos desde 2011 estas viviendas de titularidad privada están ocupadas en régimen de alquiler por estudiantes de la IE University de Segovia, generando por ello una alta ocupación y rotación de las mismas según los cursos académicos.

Al margen de cualquier otra consideración que introduzca prejuicios o tópicos, aunque es de reseñar que el frecuente desconocimiento del español de muchas de estas personas dificultad de normal y cotidiana relación de convivencia y la más elemental mejora de los problemas que pudieran surgir, la Sra. _____, que de varias formas representa y recoge la opinión y postura de otros convecinos y convecinas, expone las permanentes dificultades en la convivencia cívica por ruidos y molestias varias, como realización de fiestas, encendido de barbacoas, que en algún caso ha puesto en riesgo de deterioro e incendio la ropa de los tenderos, la práctica de juegos, la instalación de una piscina, la acumulación de basuras, las prácticas de riesgo en las viviendas como saltar por las ventanas y balcones, etc.

Estas circunstancias descritas se producen con alta frecuencia a lo largo de todo el curso, siendo espacialmente graves en algunos días de semana, de jueves a fines de semana, y sin respetar los horarios normalizados en la vida en la ciudad.

Estas prácticas generan ruidos, molestias, ausencia de convivencia, falta de seguridad y de salubridad en la zona, que empeora la más elemental calidad de vida de las personas que habitan en las fincas colindantes de la calle_____.

Con frecuencia y ante la falta de diálogo y de respuesta respetuosa con el vecindario, que a veces responden con burlas y malas contestaciones, incluso amenazas y actos vandálicos, como la tirada de huevos a las ventanas de la vivienda de la Sra._____, se producen llamadas a la Policía Local de Segovia, que durante este último verano han superado las veinte llamadas, sin que hasta el momento se ha ya logrado solucionar los problemas de convivencia denunciados y que constan en las distintas actas que la Policía Local debe haber levantado en las visitas que haya realizado y que pueden servir de prueba documental de las quejas presentadas.

No obstante, la Sra._____muestra también sus quejas por la inoperancia de la Policía Local ante las reiteradas quejas y llamadas realizadas.

Esta situación ha llevado a la Sra._____a indagar en Registro de la Propiedad y en la Oficina Catastral para comprobar los titulares de las viviendas alquiladas y que vienen causando un quebranto manifiesto en la convivencia y calidad de vida ciudadanas. Según la Sra._____los titulares de los inmuebles son: Dª_____, D._____, y D._____. La interlocución con los dueños, así como con los gestores inmobiliarios, no ha producido mejora alguna en la convivencia ni solución de los problemas que ahora de nuevo se vuelven a presentar en estas quejas.

Esta reiterada situación lleva a la Sra._____a manifestar su queja ante lo que considera una impunidad total de estas personas que viven en los inmuebles referidos, la irresponsabilidad de los titulares y gestores de los inmuebles y la inoperancia de los servicios municipales para solucionar los problemas antes descritos”.

Antecedentes de la queja presentada:

Se comprueba que las circunstancias que de nuevo han motivado las quejas de la Sra._____y que se han descrito más arriba, según la testificación de la interesada, ya han sido denunciadas en repetidas ocasiones desde un escrito primero que se presentó con fecha 24 de junio de 2011 por el presidente de la Comunidad de Propietarios de la Calle_____, y_____, de esta ciudad.

La Sra. _____ presentó con fecha 19 de junio de 2011 denuncia por Ruidos ante la Policía Local, en la que se describen los mismos actos incívicos que en la actualidad. Se acepta la denuncia y se abre expediente con el nº 71/2011 RUI.

Así mismo constan sendas Actas Normalizadas de Medición de Ruidos de la Policía Local Área II de Segovia en la que proceden a constatar positivamente la existencia de ruidos por música, cánticos, voces de las fiestas habidas en zonas abiertas de los inmuebles de referencia sin que conste licencia alguna para estas actividades.

Con fecha 13 de noviembre de 2011 se dicta Decreto de la Ilmo. Sr. Alcalde, Expte. Nº. 2067/2012, en el que, previa aceptación, se resuelve el recurso de reposición interpuesto por Dª._____ y Dª. _____ sobre “actividades sin licencia en la zona de reuniones de la calle_____,_____, de esta ciudad”, a tenor de los incumplimientos observados de los arts. 66 y 68 de la Ley 11/2003, de 8 de abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León, por lo que se resuelve “ordenar a Dª_____, propietaria de los inmuebles sito en la calle_____, 8 A,B,C y E, como medida cautelar, el cese inmediato de la actividad de la zona de reuniones que se está desarrollando en el mismo. Este cese se mantendrá hasta que se obtenga la correspondiente licencia ambiental. *Apercibir a la interesada que, una vez notificada la presente resolución se comprobará su cumplimiento inmediato y que, en el supuesto de incumplimiento de la misma, se procederá a la adopción de las medidas necesarias para la clausura de la misma por parte de este Ayuntamiento. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades en que se haya podido incurrir al iniciar la actividad sin licencia, que se sustanciarán en el expediente sancionador que al efecto se inicie”.*

No consta aplicación ejecutiva alguna de las Resoluciones del Decreto antes citado y ante la reiteración y persistencia de las causas que motivaron las quejas descritas desde 2011, la Sra. ____acude en petición de atención y ayuda a la Oficina del Procurador del Común de Castilla y León, admitiendo a trámite su queja, y que en Resolución de 20 de marzo de

2013 comunica que “tras diversas gestiones llevadas a cabo ante el Ayuntamiento de Segovia, se tiene conocimiento de que su problema puede considerarse por el momento en vías de solución”. Se comunica que el Ayuntamiento de Segovia “ha abierto expediente por ruidos y que se ha requerido a los inquilinos de las viviendas en la C/_____, nº 8 A, B, C y E de la capital segoviana “el cese inmediato de la emisión de ruidos””.

Con fecha 3 de mayo de 2017, el Administrador de la Comunidad de Propietarios de la Calle_____, de esta ciudad, nuevamente se dirige por escrito a los titulares de las viviendas de referencia para manifestarle una vez más “las continuas quejas formuladas por los vecinos de dicha Comunidad, debido a los ruidos (gritos, portazos, música elevada, etc.) que se vienen produciendo por los inquilinos en diferentes horas del día, sobre todo por la noche (generalmente entre la una y las cuatro de la madrugada). Nos hemos visto obligados a llamar a la Policía Local en varias ocasiones”. Por si adujese desconocimiento de las normas locales la Comunidad de Propietarios repartió varias copias de la Ordenanza sobre Ruidos y Vibraciones entre los inquilinos, recordándoles la Resolución del Decreto del 16 de noviembre de 2012 antes citado.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que la Sra._____ está plenamente legitimada para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 4 de octubre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra._____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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 tomada en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 32/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentadas en el testimonio antes incluido literalmente, están afectados los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, poniendo especial énfasis en la garantía de igualdad de derechos y no discriminación para todas las personas con independencia de cualquier circunstancia sea de raza, etnia, religión o ideología, condición social, económica, etc., que garantice para todas las personas un “derecho a la ciudad”, un “derecho a una vivienda digna, segura y saludable”, un “derecho a la salud” y a una “tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), que desarrolla los preceptos de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, que da competencias a los Municipios en materia de “contaminación acústica” con el fin de “prevenir, reducir y vigilar la contaminación acústica, evitando y/o reduciendo los daños y molestias que de ésta se pudieran derivar para la salud humana, estableciendo los mecanismos para la mejora para la calidad ambiental desde el punto de vista acústico”, según art. 4.2 de la citada Ley.

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana y que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad fueron tratados en los expedientes 71/2011 RUI de la Policía Local y 2067/2012 de Urbanismo Municipal cuyo Informe previo fundamentó el Decreto de la Alcaldía de 13 de noviembre de 2012, que antes se comentó, y que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

Nos hemos puesto en contacto con varias personas que denuncian estas reiteradas situaciones de malestar y conflicto en la convivencia por ruidos y molestias varias, especialmente en distintas zonas del casco histórico de Segovia, sin que podamos ofrecerle garantía alguna en la solución de los problemas a pesar de las iniciativas e intervenciones tomadas y las propuestas que se viene realizando. Por eso desde esta Defensoría expresamos nuestra impotencia y malestar ante las situaciones de conflicto planteadas.

SE SOLICITA:

1º.- Informes a la Concejalía de Urbanismo Municipal y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las actuaciones llevadas a cabo para atender las quejas presentadas, así como las acciones tomadas y cumplidas ante los inquilinos, teniendo en cuenta la reiteración de las conductas denunciadas y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Comprobadas las actuaciones ya realizadas en 2012 ante el Registro de la Propiedad y el Agencia Catastral de Segovia y puesto que al parecer la titularidad de los inmuebles referidos sigue siendo de las mismas personas, se pide información de las actuaciones realizadas al respecto exigiendo el cumplimiento de las normas vigentes, que incluyen la aplicación de las medidas de inspección (arts. 62 a 65 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de 2014) y de infracción (arts. 66 a 70 de la misma Ordenanza), ya que según se comprueba fehacientemente el mandato del Decreto de Alcaldía de 13 de noviembre de 2013 de “cese inmediato de la actividad de zona de reuniones” ha sido reiteradamente incumplido hasta el día de hoy.

Por la especial referencia y afectación indicada, al producirse las situaciones denunciadas en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad, se remite esta demanda de Información a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a efecto de su conocimiento y exigirles el cumplimiento de la normativa vigente.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal de Segovia sobre el plan de vigilancia, control y persecución de las situaciones que se denuncian, así como de actuaciones que se hayan realizado y las previsiones a tomar a partir de la comprobación de los hechos que se describen y denuncian y que según testimonios reiterados de vecinas y vecinos se viene repitiendo y que incumplen cualquier recomendación y advertencia que se les haya dado tanto a inquilinos como a propietarios.

3º.- Así mismo recordamos que en ninguna normativa existente, ni tan siquiera municipal de Segovia, se haya fundamento ni autorización alguna que valide la práctica del llamado “botellón” urbano, concentraciones abusivas de personas, actividades sin licencia que perturben la “calidad de vida ciudadana”, ni en ámbitos públicos ni privados, por lo que pedimos e insistimos, una vez más, en la necesidad de supeditar y proteger los espacios públicos, incluso privados que afecten a otros colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la ocupación abusiva e impropia de los espacios públicos y privados con afectación a otros colectivos de personas, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011).

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas menores de edad, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

Finalmente, recomendamos a los Servicios Municipales afectados la máxima implicación y diligencia en la inspección, vigilancia y cumplimiento de las normas referidas ya que la opinión muy generalizada de la ciudadanía construye con las conductas denunciadas una imagen penosa de algunos colectivos estudiantiles que desmerecen los esfuerzos que sin duda personas e instituciones realizan en pos de Segovia como “ciudad universitaria”.

4º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia - Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informes recibidos

Con fecha 16 de octubre de 2018 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía Informe, firmado por el Mayor de la Policía Local de Segovia, en respuesta a la petición de informe solicitado por esta defensoría, correspondiente al expediente 32/2018, antes citado, del que reseñamos los siguientes apartados de forma literal:

“En contestación a su petición dimanante del expediente 32/2018 de ese departamento, visto el contenido del escrito,

esta Jefatura de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales en esta materia, dicho sea, con el debido respeto y salvo opinión mejor fundada en derecho emite informe en el siguiente sentido:

En materia de Convivencia ciudadana en el interior de edificios de viviendas como consecuencia de las molestias irrogadas por ruidos, botellón, existen fundamentalmente dos vías que regulan las molestias por ruidos, una la vía administrativa que regula esta materia en la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones BOP N.º 39 de 31 de marzo de 2014) y otra específica que se regula en la legislación civil y que ha de acudir a la jurisdicción ordinaria para la satisfacción de las pretensiones del denunciante

A) Vía Administrativa molestias por ruidos:

Primero:

Los hechos que se denuncian se encuentran tipificados en artículo 56 de la O.M.R "Artículo 56.- Convivencia ciudadana en el interior de edificios de viviendas.

1. Se prohíbe, especialmente en horario nocturno, realizar cualquier actividad perturbadora del descanso ajeno en el interior de las viviendas, siempre que, por su intensidad o persistencia, provoquen molestias a los vecinos que resulten inadmisibles (como, por ejemplo: fiestas, juegos, funcionamiento de instrumentos musicales, cantar, vociferar, gritar, patear, dar golpes, arrastrar, silbar o cualquier otra conducta similar). En este caso previa comprobación de los niveles de ruidos transmitidos, y en el caso que los mismos superarán los límites permitidos, los Agentes de la Policía Local formularán la correspondiente denuncia.

2. A este respecto serán personas responsables de la perturbación acústica: a) Aquellas identificadas como tales por los Agentes de la Policía Local. b) En el caso de no ser posible identificar a los infractores, el propietario de la vivienda, o el inquilino, si así queda acreditado por aquel en el plazo que se establezca al respecto.

3. En este caso, la acreditación de las distintas circunstancias en el expediente se realizará mediante los correspondientes informes de Técnicos Municipales o de Policía Local. Los niveles sonoros se acreditarán en la correspondiente acta de medición de ruidos.

4. Este procedimiento podrá ser iniciado previa denuncia por escrito o a través de llamada telefónica a la Policía Local, debiendo en este último supuesto formalizar posteriormente la denuncia debidamente firmada.

5. Asimismo, y a instancia de los interesados, los Agentes podrán realizar mediciones del ruido vecinal originado por comportamiento incívico. De las mediciones realizadas se dará traslado a los interesados por si consideran oportuna la iniciación de las acciones legales ante la Autoridad Judicial, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Propiedad Horizontal.

Conforme a lo preceptuado en el artículo reseñado, han de cumplirse una serie de requisitos para que esta vía pueda prosperar como son:

a) Existencia de denuncia por escrito o a través de llamada telefónica, aunque posteriormente tenga que realizarse igualmente por escrito.

b) que se realice medición de ruidos en las viviendas en las que se están causando molestias por los Agentes de la Policía Local. Si el resultado es positivo formulará la correspondiente denuncia que se tramitará al Departamento de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia.

En este apartado, es necesario significar que en el caso que nos ocupa, salvo error u omisión de esta Jefatura sólo se han realizado dos mediciones que permitieron los denunciante que se hicieran en su domicilio y que dieron lugar al levantamiento del oportuno Actas que se remitieron al Departamento de Urbanismo; mediciones que no suponen ni el uno por ciento de las llamadas que hemos recibido de la persona denunciante sin que nos permitiera o quisiera que se realizaran mediciones

c) En cuanto a la forma de realizarse las mediciones para tengan valide como prueba, y puedan aportarse en la vía administrativa o judicial han de realizarse con los requisitos y formalidades que se regulan en el Anexo V de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León.

A la vista de cuanto se ha expuesto, es significativo que en más del noventa por ciento de las denuncias o llamadas telefónicas que se reciben en esta Policía Local, los denunciantes no permiten que se hagan mediciones de ruidos en sus domicilios simplemente quieren que se llame la atención a las personas que irrogan las molestias y como se ha citado la normativa exige que se haga medición de ruidos para que se pueda incoar procedimiento sancionador, a sensu contrario no se puede incoar si no hay mediciones positivas

Segundo:

En cuanto a la queja de inoperancia de la Policía Local, manifestar nuestro más absoluto desacuerdo por las siguientes razones:

a) Cuantas llamadas se reciben en esta Policía son atendidas como figura en las distintas grabaciones telefónicas, salvo que en ese momento se esté atendiendo un servicio de mayor prioridad.

b) De todas las intervenciones que se realizan como consecuencia de estas llamadas los Agentes hacen parte de intervención con reseña de las personas denunciantes, las denunciadas, si se efectúa o no medición y relación fáctica de los hechos.

c) Estos partes son remitidos al Departamento de Urbanismo, ignorando esta Jefatura la tramitación que de ellos se realiza o lo mismo de las denuncias. O las resoluciones que se hayan adoptado

Lo que la Policía no puede – salvo que contraviniéramos nuestro ordenamiento jurídico - es adoptar medidas cautelares, como se nos pide de desalojar el piso o el patio etc.

No existe amparo en nuestro ordenamiento jurídico para adoptar ese tipo de medidas en los supuestos de molestias por ruidos, salvo que exista un grave riesgo para la seguridad o integridad física de las personas o los bienes, no siendo el caso en los hechos que nos ocupan pues se trata de molestias que efectivamente pueden ser graves para los perjudicados, sin que la Policía pueda adoptar ninguna medida cautelar

Tercero:

Por lo que respecta a la realización del “botellón” en el ámbito privado, al que se hace referencia en el escrito, en nuestra opinión - dicho sea, con el debido respeto y salvo mejor opinión fundada en derecho -, dicha conducta no se encuentra tipificada en las normas administrativas que resultan de aplicación, sin que la Policía pueda denunciar o adoptar medidas cautelares en este ámbito privado. Entendemos que la conducta referida aplicando la Ley de Propiedad Horizontal, podría prohibirse en los Estatutos de la Comunidad con las consecuencias que en ellos se prevean como más adelante se argumentará

Cuarto:

En cuanto a la petición sobre el plan de vigilancia, control y persecución de las situaciones que se denuncian, esta Policía, seguirá atendiendo cuantas denuncias se presenten bien por escrito o telefónicamente; se levantarán las correspondientes actas de las mediciones que se practiquen y se remitirán junto con los partes de intervención a los Servicios de Urbanismo, que es hasta donde llega la competencia de la Policía Local,

B) Jurisdicción ordinaria en materia de molestias

En nuestra opinión existen otras vías que pueden utilizar los denunciantes para ver satisfechas sus pretensiones de que cesen las molestias que se les están irrogando, y que en virtud del principio de especialidad pueden aplicarse a los hechos que se denuncian con mayor fundamentación jurídica como son la Ley de Propiedad Horizontal y la Ley de Arrendamientos urbanos.

En cuanto a la primera de las Normas en su artículo séptimo apartado 2º en cuanto a las prohibiciones del OCUPANTE Y DEL PROPIETARIO les prohíbe la realización de actividades.... que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas

“2. Al propietario y al ocupante del piso o local no les está permitido desarrollar en él o en el resto del inmueble actividades prohibidas en los estatutos, que resulten dañosas para la finca o que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas”.

En la citada ley se encuentra regulado el procedimiento a seguir para poder interponer la acción de Cesación ante la Jurisdicción Ordinaria

Artículo séptimo.

1.El propietario de cada piso o local podrá modificar los elementos arquitectónicos, instalaciones o servicios de aquél cuando no menoscabe o altere la seguridad del edificio, su estructura general, su configuración o estado exteriores, o perjudique los derechos de otro propietario, debiendo dar cuenta de tales obras previamente a quien represente a la comunidad.

En el resto del inmueble no podrá realizar alteración alguna y si advirtiere la necesidad de reparaciones urgentes deberá comunicarlo sin dilación al administrador.

2. Al propietario y al ocupante del piso o local no les está permitido desarrollar en él o en el resto del inmueble actividades prohibidas en los estatutos, que resulten dañosas para la finca o que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.

El presidente de la comunidad, a iniciativa propia o de cualquiera de los propietarios u ocupantes, requerirá a quien realice las actividades prohibidas por este apartado la inmediata cesación de las mismas, bajo apercibimiento de iniciar las acciones judiciales procedentes.

Si el infractor persistiere en su conducta, el Presidente, previa autorización de la Junta de propietarios, debidamente convocada al efecto, podrá entablar contra él acción de cesación que, en lo no previsto expresamente por este artículo, se sustanciará a través del juicio ordinario.

Presentada la demanda, acompañada de la acreditación del requerimiento fehaciente al infractor y de la certificación del acuerdo adoptado por la Junta de propietarios, el juez podrá acordar con carácter cautelar la cesación inmediata de la actividad prohibida, bajo apercibimiento de incurrir en delito de desobediencia. Podrá adoptar asimismo cuantas medidas cautelares fueran precisas para asegurar la efectividad de la orden de cesación. La demanda habrá de dirigirse contra el propietario y, en su caso, contra el ocupante de la vivienda o local.

Si la sentencia fuese estimatoria podrá disponer, además de la cesación definitiva de la actividad prohibida y la indemnización de daños y perjuicios que proceda, la privación del derecho al uso de la vivienda o local por tiempo no superior a tres años, en función de la gravedad de la infracción y de los perjuicios ocasionados a la comunidad. Si el infractor no fuese el propietario, la sentencia podrá declarar extinguidos definitivamente todos sus derechos relativos a la vivienda o local, así como su inmediato lanzamiento.

Dicha acción de cesación también se encuentra regulada en el artículo 27 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos al considerarse los hechos que nos ocupan una de las causas de extinción del contrato de alquiler por parte del arrendador

Artículo 27. Incumplimiento de obligaciones.

1.El incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones resultantes del contrato dará derecho a la parte que hubiere cumplido las suyas a exigir el cumplimiento de la obligación o a promover la resolución del contrato de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.124 del Código Civil

2. Además, el arrendador podrá resolver de pleno derecho el contrato por las siguientes causas:

e) Cuando en la vivienda tengan lugar actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.

C) Vulneración de Derechos Fundamentales

En cuanto a la presunta vulneración de Derechos Fundamentales a los que se hace referencia en el escrito remitido, los Derechos que se citan están regulados en el Título I de nuestra Constitución, que pueden ser vulnerados por los causantes de las molestias, como pueden ser el derecho a la integridad física y moral, la intimidad personal y familiar, la inviolabilidad del domicilio y la vulneración del derecho a la salud, entre otros, cuya trasgresión ha de ejercitarse, si así lo estiman los denunciantes ante la Jurisdicción Ordinaria, siendo esta vía jurisdiccional la competente para resolver en materia de vulneración de Derechos Fundamentales y en la que los denunciantes o demandantes si obtienen una resolución favorable a sus pretensiones podrían obtener no solo la acción de cesación de las molestias, sino también compensaciones por los daños y perjuicios que se les hayan podido irrogar. Pretensiones que los denunciantes o demandantes no podrán ver con el mismo alcance en la vía administrativa

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

Así mismo, se hace constar que a fecha de hoy no se ha recibido informe alguno de los que en su día se solicitaron por esta defensoría, con especial referencia los solicitados a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento.

Propuestas de la Defensoría:

A tenor de lo anterior expuesto e incluido se realizan las siguientes propuestas y recomendaciones:

1ª.- Dar por válidas las recomendaciones y orientaciones sugeridas en el Informe del Mayor de la Policía Local de Segovia, en la doble vía de actuación que se propone, la Vía Administrativa y la Vía Civil. En ningún momento dudamos de la mayor responsabilidad y mejor disponibilidad de la Policía Local en el cumplimiento estricto de sus funciones por lo que se refiere al caso que nos ocupa, de igual modo que reconocemos sus limitaciones procedimentales en la aplicación de medidas sancionadoras en los expedientes que se incoen por temas de ruidos, vibraciones y molestias varias.

No obstante y dado el ámbito de competencias y funciones atribuidas a esta Defensoría de la Ciudadanía, que viene regulado en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), y que circunscribe su función a actuar como, “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” (art. 1 del Estatuto antes citado), debemos insistir y reforzar en la atención de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal y el resto de organizaciones, entidades y servicios de la misma, y mediar ante las quejas que se presenten, siempre que tengan una legitimación suficiente, una fundamentación necesaria de sus quejas y demanden un asesoramiento y protección de sus derechos fundamentales, en cumplimiento de la normativa en este caso tanto autonómica como municipal, por lo que se refiere a protección de ruidos, vibraciones y molestias varias.

Insistimos una vez más en el cumplimiento de los acuerdos firmes ya tomados según consta en la extensa descripción de los antecedentes de este caso, ver resoluciones adoptadas en Decreto del Ilmo. Sr. Alcalde, expediente nº 2067/2012, de 13 de noviembre de 2011, y que, según hemos podido indagar en la actualidad, nunca se llegaron a ejecutar y cumplir.

No podemos admitir que la inacción de la Administración Local sea excusa para dejar desatendida a la persona demandante, cuando los hechos denunciados no solo no se han corregido, como se prometía en el Decreto referido, y que justificaba el cese de actuación incluso del procurador del Común de Castilla y León, sino que se vienen reiterando en fechas posteriores hasta la actualidad con igual persistencia y gravedad que en anteriores ocasiones.

Con independencia de la capacidad de actuar de la persona demandante por vía civil, la Administración Local debe garantizar no solo el cumplimiento de sus ordenanzas municipales sino también el de sus resoluciones, incluso cuando conlleven la aplicación de las medidas sancionadoras oportunas.

2ª.- Nuevamente reiteramos la solicitud de “Informes a la Concejalía de Urbanismo Municipal y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las actuaciones llevadas a cabo para atender las quejas presentadas, así como las acciones tomadas y cumplidas ante los inquilinos, teniendo en cuenta la reiteración de las conductas denunciadas y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Comprobadas las actuaciones ya realizadas en 2012 ante el Registro de la Propiedad y el Agencia Catastral de Segovia y puesto que al parecer la titularidad de los inmuebles referidos sigue siendo de las mismas personas, se pide información de las actuaciones realizadas al respecto exigiendo el cumplimiento de las normas vigentes, que incluyen la aplicación de las medidas de inspección (arts. 62 a 65 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de 2014) y de infracción (arts. 66 a 70 de la misma Ordenanza), ya que según se comprueba fehacientemente el mandato del Decreto de Alcaldía de 13 de noviembre de 2013 de “cese inmediato de la actividad de zona de reuniones” ha sido reiteradamente incumplido hasta el día de hoy.

Por la especial referencia y afectación indicada, al producirse las situaciones denunciadas en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad, se remite esta demanda de Información a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a efecto de su conocimiento y exigirles el cumplimiento de la normativa vigente”.

3ª.- Sería de suma necesidad que la Administración Municipal y el resto de las organizaciones, entidades y servicios dependientes de ella, se vieran compelidas en el cumplimiento de los Derechos Fundamentales de la Ciudadanía proclamados y reconocidos por las grandes declaraciones internacionales, siendo materia de derecho interno, y por la Constitución española de 1978. Y que esta vinculación se viera reflejada en el actuar cotidiano de la gestión administrativa, no remitiendo a la ciudadanía a la vía jurisdiccional para que se ven cumplidos sus derechos fundamentales, con independencia de los recursos de defensa y protección de los mismos que establecen las leyes.

4ª.- Así mismo recordamos una vez más que desde esta Defensoría de la Ciudadanía se pretende “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría) ante actuaciones y conductas reiteradas, concentraciones abusivas de personas, actividades sin licencia, que perturben la “calidad de vida ciudadana”, en ámbitos públicos o privados, que afecten a otras personas individuales o colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la ocupación abusiva e impropia de los espacios públicos y privados, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), entre otras, amén de las normativa reguladora de estas actuaciones en el ámbito autonómico.

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas mayores de edad, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

5ª.- Con todo lo anterior, le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia - Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.



Concesión de Medalla de oro a D. Francisco Peralta. Ayuntamiento de Segovia, 15 junio 2018

Expte. Nº 35/2018

Segovia, 27 de septiembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan unas pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la Plaza _____ de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 18 de septiembre de 2018 recibimos en entrevista personal, previa solicitud formal de entrevista del día 14 de septiembre de 2018, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia al Sr. ____, con domicilio en Plaza _____, nº ____, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, descri-

biendo minuciosamente su situación personal y manifestando de forma elocuente la penosa situación que afecta a la convivencia ciudadana con el agravante de que estas circunstancias se viene repitiendo año tras año sin que hasta la fecha de hoy se haya logrado solución eficaz alguna por parte de los titulares de los inmuebles alquilados ni de los servicios municipales:

“El Sr. _____ expone que su vivienda comparte portal y espacios comunes de la Comunidad de Propietarios de la Plaza _____, nº _____ con el piso 2º alquilado a estudiantes.

Desde hace años esta vivienda de titularidad privada está ocupada en régimen de alquiler por estudiantes de la IE University de Segovia, generando con frecuencia una alta ocupación y rotación constante en la misma según los cursos académicos.

Al margen de cualquier otra consideración que introduzca prejuicios o tópicos, aunque es de reseñar que el frecuente des- conocimiento del español de muchas de estas personas dificulta la normal y cotidiana relación de convivencia y la más ele- mental mejora de los problemas que pudieran surgir, el Sr. _____ que de varias formas representa y recoge la opinión y postura de otros convecinos y convecinas que por ser mayores no se atreven a denunciar, expone las permanentes dificultades en la convivencia cívica por ruidos y molestias varias, como realización de fiestas masivas y constantes, que generan inseguridad por la alta ocupación de la vivienda, como voces y consumo de alcohol, incluso prácticas incívicas y peligrosas como arrojar por las ventanas residuos varios o colillas encendidas sobre la terraza de la vivienda del Sr. _____ lo que supone no solo no poder utilizar la misma sino también riesgo de incendios sobre el toldo y mobiliario allí instalado.

Estas circunstancias descritas se producen con alta frecuencia a lo largo de todo el curso, siendo especialmente gra- ves en algunos días de semana, de jueves a fines de semana, y sin respetar los horarios normalizados en la vida en la ciudad.

Estas prácticas generan ruidos, molestias, ausencia de convivencia, falta de seguridad y de salubridad en la zona, que empeora la más elemental calidad de vida de las personas que habitan en la finca.

Ante la falta de diálogo y de respuesta respetuosa de los inquilinos, que a veces responden con burlas y malas contes- taciones, se hacen llamadas a la Policía Local de Segovia, sin que hasta el momento se haya logrado solucionar los problemas de convivencia denunciados y que constan en las distintas actas que la Policía Local debe haber levantado en las visitas que haya realizado y que pueden servir de prueba documental de las quejas presentadas.

Se presentan copias de sendas denuncias presentadas ante la Policía Local de Segovia con fecha 10 de septiembre de 2018 ante la Policía Nacional en Segovia con fecha 7 de septiembre de 2018, constando en ambas la descripción antes aportada ante esta Defensoría de los hechos que motivan su queja.

No obstante, el Sr. _____ muestra también sus quejas por la inoperancia de la Policía Local ante las reiteradas quejas y llamadas realizadas.

Esta situación ha llevado al Sr. _____ a intentar presentar sus quejas al dueño de la vivienda alquilada, Sr. _____. La interlocución con el dueño no ha producido mejora alguna en la convivencia ni solución de los problemas que ahora de nuevo se vuelven a presentar en estas quejas.

Esta reiterada situación lleva al Sr. _____ a manifestar su queja ante lo que considera una impunidad total de estas personas que viven en los inmuebles referidos, la irresponsabilidad de los titulares y gestores de los inmuebles y la inoperancia de los servicios municipales para solucionar los problemas antes descritos”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr. _____ está plenamente legitimado para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 4 de octubre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 35/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentadas en el testimonio antes incluido literalmente, están afectados los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, poniendo especial énfasis en la garantía de igualdad de derechos y no discriminación para todas las personas con independencia de cualquier circunstancia sea de raza, etnia, religión o ideología, condición social, económica, etc., que garantice para todas las personas un “derecho a la ciudad”, un “derecho a una vivienda digna, segura y saludable”, un “derecho a la salud” y a una “tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de bebidas alcohólicas de Segovia de 15 de agosto de 2012 (B.O.P. , nº 115, de 24 de septiembre de 2012), y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), que desarrolla los preceptos de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, que da competencias a los Municipios en materia de “contaminación acústica” con el fin de “prevenir, reducir y vigilar la contaminación acústica, evitando y/o reduciendo los daños y molestias que de ésta se pudieran derivar para la salud humana, estableciendo los mecanismos para la mejora para la calidad ambiental desde el punto de vista acústico”, según art. 4.2 de la citada Ley.

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana y que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad fueron tratados en el expediente 98/2018 RUI de la Policía Local y que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía.

Nos hemos puesto en contacto con varias personas que denuncian estas reiteradas especialmente en distintas zonas del casco histórico de Segovia, sin que podamos ofrecerle garantía alguna en la solución de los problemas a pesar de las iniciativas e situaciones de malestar y conflicto en la convivencia por ruidos y molestias varias, intervenciones tomadas y las propuestas que se viene realizando. Por eso desde esta Defensoría expresamos nuestra impotencia y malestar ante las situaciones de conflicto planteadas.

SE SOLICITA:

1º.- Informes a la Concejalía de Urbanismo Municipal y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las actuaciones llevadas a cabo para atender las quejas presentadas, así como las acciones tomadas y cumplidas ante los inquilinos, teniendo en cuenta la reiteración de las conductas denunciadas y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Detectada la identidad del titular del inmueble, se pide información de las actuaciones realizadas al respecto exigiendo el cumplimiento de las normas vigentes, que incluyen la aplicación de las medidas de inspección (arts. 62 a 65 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de 2014) y de infracción (arts. 66 a 70 de la misma Ordenanza), ya que según se comprueba fehacientemente se constata el reiterado incumplido hasta el día de hoy de las posibles medidas disuasorias que se hayan propuesto.

Por la especial referencia y afectación indicada, al producirse las situaciones denunciadas en el casco histórico de Segovia, declarada Ciudad Patrimonio de la Humanidad, se remite esta demanda de Información a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a efecto de su conocimiento y exigirles el mayor compromiso en el cumplimiento de la normativa vigente.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal de Segovia sobre el plan de vigilancia, control y persecución de las situaciones que se denuncian, así como de actuaciones que se hayan realizado y las previsiones a tomar a partir de la comprobación de los hechos que se describen y denuncian y que según testimonios reiterados de vecinas y vecinos se viene repitiendo y que incumplen cualquier recomendación y advertencia que se les haya dado tanto a inquilinos como a propietarios.

3º.- Así mismo recordamos que en ninguna normativa existente, ni tan siquiera municipal de Segovia, se haya fundamento ni autorización alguna que valide la práctica del llamado “botellón” urbano, concentraciones abusivas de personas, actividades sin licencia que perturben la “calidad de vida ciudadana”, ni en ámbitos públicos ni privados, por lo que pedimos e insistimos, una vez más, en la necesidad de supeditar y proteger los espacios públicos, incluso privados que afecten a otros colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la ocupación abusiva e impropia de los espacios públicos y privados con afectación a otros colectivos de personas, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011).

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas

menores de edad, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

Finalmente, recomendamos a los Servicios Municipales afectados la máxima implicación y diligencia en la inspección, vigilancia y cumplimiento de las normas referidas ya que la opinión muy generalizada de la ciudadanía construye con las conductas denunciadas una imagen penosa de algunos colectivos estudiantiles que desmerecen los esfuerzos que sin duda personas e instituciones realizan en pos de Segovia como “ciudad universitaria”.

4º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia - Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informes recibidos

Con fecha 16 de octubre de 2018 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía Informe, firmado por el Mayor de la Policía Local de Segovia, en respuesta a la petición de informe solicitado por esta defensoría, correspondiente al expediente 35/2018, antes citado, del que reseñamos los siguientes apartados de forma literal:

“En contestación a su petición dimanante del expediente 35/2018 de ese departamento, visto el contenido del escrito, esta Jefatura de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales en esta materia, dicho sea, con el debido respeto y salvo opinión mejor fundada en derecho emite informe en el siguiente sentido:

En materia de Convivencia ciudadana en el interior de edificios de viviendas como consecuencia de las molestias irrogadas por ruidos, botellón, existen fundamentalmente dos vías que regulan las molestias por ruidos, una la vía administrativa que regula esta materia en la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones BOP N.º 39 de 31 de marzo de 2014) y otra específica que se regula en la legislación civil y que ha de acudir a la jurisdicción ordinaria para la satisfacción de las pretensiones del denunciante

A) Vía Administrativa molestias por ruidos:

Primero:

Los hechos que se denuncian se encuentran tipificados en artículo 56 de la O.M.R

“Artículo 56.- Convivencia ciudadana en el interior de edificios de viviendas.

1. Se prohíbe, especialmente en horario nocturno, realizar cualquier actividad perturbadora del descanso ajeno en el interior de las viviendas, siempre que, por su intensidad o persistencia, provoquen molestias a los vecinos que resulten inadmisibles (como, por ejemplo: fiestas, juegos, funcionamiento de instrumentos musicales, cantar, vociferar, gritar, patear, dar golpes, arrastrar, silbar o cualquier otra conducta similar). En este caso previa comprobación de los niveles de ruidos transmitidos, y en el caso que los mismos superarán los límites permitidos, los Agentes de la Policía Local formularán la correspondiente denuncia.

2. A este respecto serán personas responsables de la perturbación acústica: a) Aquellas identificadas como tales por los Agentes de la Policía Local. b) En el caso de no ser posible identificar a los infractores, el propietario de la vivienda, o el inquilino, si así queda acreditado por aquel en el plazo que se establezca al respecto.

3. En este caso, la acreditación de las distintas circunstancias en el expediente se realizará mediante los correspondientes informes de Técnicos Municipales o de Policía Local. Los niveles sonoros se acreditarán en la correspondiente acta de medición de ruidos.

4. Este procedimiento podrá ser iniciado previa denuncia por escrito o a través de llamada telefónica a la Policía Local, debiendo en este último supuesto formalizar posteriormente la denuncia debidamente firmada.

5. Asimismo, y a instancia de los interesados, los Agentes podrán realizar mediciones del ruido vecinal originado por comportamiento incívico. De las mediciones realizadas se dará traslado a los interesados por si consideran oportuna la iniciación de las acciones legales ante la Autoridad Judicial, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Propiedad Horizontal.

Conforme a lo preceptuado en el artículo reseñado, han de cumplirse una serie de requisitos para que esta vía pueda prosperar como son:

a) Existencia de denuncia por escrito o a través de llamada telefónica, aunque posteriormente tenga que realizarse igualmente por escrito.

b) que se realice medición de ruidos en las viviendas en las que se están causando molestias por los Agentes de la Policía Local. Si el resultado es positivo formulará la correspondiente denuncia que se tramitará al Departamento de Urbanismo del Ayuntamiento de Segovia.

En este apartado, es necesario significar que en el caso que nos ocupa, salvo error u omisión de esta Jefatura sólo se han realizado dos mediciones que permitieron los denunciante que se hicieran en su domicilio y que dieron lugar al levantamiento del oportuno Actas que se remitieron al Departamento de Urbanismo; mediciones que no suponen ni el uno por ciento de las llamadas que hemos recibido de la persona denunciante sin que nos permitiera o quisiera que se realizaran mediciones

c) En cuanto a la forma de realizarse las mediciones para tengan valide como prueba, y puedan aportarse en la vía administrativa o judicial han de realizarse con los requisitos y formalidades que se regulan en el Anexo V de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León.

A la vista de cuanto se ha expuesto, es significativo que en más del noventa por ciento de las denuncias o llamadas telefónicas que se reciben en esta Policía Local, los denunciante no permiten que se hagan mediciones de ruidos en sus domicilios simplemente quieren que se llame la atención a las personas que irrogan las molestias y como se ha citado la normativa exige que se haga medición de ruidos para que se pueda incoar procedimiento sancionador, a sensu contrario no se puede incoar si no hay mediciones positivas

Segundo:

En cuanto a la queja de inoperancia de la Policía Local, manifestar nuestro más absoluto desacuerdo por las siguientes razones:

a) Cuantas llamadas se reciben en esta Policía son atendidas como figura en las distintas grabaciones telefónicas, salvo que en ese momento se esté atendiendo un servicio de mayor prioridad.

b) De todas las intervenciones que se realizan como consecuencia de estas llamadas los Agentes hacen parte de intervención con reseña de las personas denunciante, las denunciadas, si se efectúa o no medición y relación fáctica de los hechos.

c) Estos partes son remitidos al Departamento de Urbanismo, ignorando esta Jefatura la tramitación que de ellos se realiza o lo mismo de las denuncias. O las resoluciones que se hayan adoptado

Lo que la Policía no puede – salvo que contraviniéramos nuestro ordenamiento jurídico - es adoptar medidas cautelares, como se nos pide de desalojar el piso o el patio etc.

No existe amparo en nuestro ordenamiento jurídico para adoptar ese tipo de medidas en los supuestos de molestias por ruidos, salvo que exista un grave riesgo para la seguridad o integridad física de las personas o los bienes, no siendo el caso en los hechos que nos ocupan pues se trata de molestias que efectivamente pueden ser graves para los perjudicados, sin que la Policía pueda adoptar ninguna medida cautelar.

Circunstancias que, si se dieron el día 16 de enero de 2015, el encontrarse en el tercer piso 65 personas, que obligo a los Agentes a acordar la medida de desalojo de los ocupantes del piso desde el que se estaban causando las molestias, pero porque efectivamente existía un grave riesgo para la seguridad de las personas y los bienes no solo de los ocupantes de la vivienda en la que se encontraban sino también para el resto de los vecinos del inmueble y fue necesario adoptar la medida de desalojo.

Tercero:

Por lo que respecta a la realización del “botellón” en el ámbito privado, al que se hace referencia en el escrito, en nuestra opinión - dicho sea, con el debido respeto y salvo mejor opinión fundada en derecho -, dicha conducta no se encuentra tipificada en las normas administrativas que resultan de aplicación, sin que la Policía pueda denunciar o adoptar medidas cautelares en este ámbito privado. Entendemos que la conducta referida aplicando la Ley de Propiedad Horizontal, podría prohibirse en los Estatutos de la Comunidad con las consecuencias que en ellos se prevean como más adelante se argumentará

Cuarto:

En cuanto a la petición sobre el plan de vigilancia, control y persecución de las situaciones que se denuncian, esta Policía, seguirá atendiendo cuantas denuncias se presenten bien por escrito o telefónicamente; se levantarán las correspondientes actas de las mediciones que se practiquen y se remitirán junto con los partes de intervención a los Servicios de Urbanismo, que es hasta donde llega la competencia de la Policía Local,

B) Jurisdicción ordinaria en materia de molestias

En nuestra opinión existen otras vías que pueden utilizar los denunciantes para ver satisfechas sus pretensiones de que cesen las molestias que se les están irrogando, y que en virtud del principio de especialidad pueden aplicarse a los hechos que se denuncian con mayor fundamentación jurídica como son la Ley de Propiedad Horizontal y la Ley de Arrendamientos urbanos.

En cuanto a la primera de las Normas en su artículo séptimo apartado 2º en cuanto a las prohibiciones del OCUPANTE Y DEL PROPIETARIO les prohíbe la realización de actividades.... que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas

“2. Al propietario y al ocupante del piso o local no les está permitido desarrollar en él o en el resto del inmueble actividades prohibidas en los estatutos, que resulten dañosas para la finca o que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas”.

En la citada ley se encuentra regulado el procedimiento a seguir para poder interponer la acción de Cesación ante la Jurisdicción Ordinaria

Artículo séptimo.

1.El propietario de cada piso o local podrá modificar los elementos arquitectónicos, instalaciones o servicios de aquél cuando no menoscabe o altere la seguridad del edificio, su estructura general, su configuración o estado exteriores, o perjudique los derechos de otro propietario, debiendo dar cuenta de tales obras previamente a quien represente a la comunidad.

En el resto del inmueble no podrá realizar alteración alguna y si advirtiere la necesidad de reparaciones urgentes deberá comunicarlo sin dilación al administrador.

2. Al propietario y al ocupante del piso o local no les está permitido desarrollar en él o en el resto del inmueble actividades prohibidas en los estatutos, que resulten dañosas para la finca o que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.

El presidente de la comunidad, a iniciativa propia o de cualquiera de los propietarios u ocupantes, requerirá a quien realice las actividades prohibidas por este apartado la inmediata cesación de las mismas, bajo apercibimiento de iniciar las acciones judiciales procedentes.

Si el infractor persistiere en su conducta, el Presidente, previa autorización de la Junta de propietarios, debidamente convocada al efecto, podrá entablar contra él acción de cesación que, en lo no previsto expresamente por este artículo, se sustanciará a través del juicio ordinario.

Presentada la demanda, acompañada de la acreditación del requerimiento fehaciente al infractor y de la certificación del acuerdo adoptado por la Junta de propietarios, el juez podrá acordar con carácter cautelar la cesación inmediata de la actividad prohibida, bajo apercibimiento de incurrir en delito de desobediencia. Podrá adoptar asimismo cuantas medidas cautelares fueran precisas para asegurar la efectividad de la orden de cesación. La demanda habrá de dirigirse contra el propietario y, en su caso, contra el ocupante de la vivienda o local.

Si la sentencia fuese estimatoria podrá disponer, además de la cesación definitiva de la actividad prohibida y la indemnización de daños y perjuicios que proceda, la privación del derecho al uso de la vivienda o local por tiempo no superior a tres años, en función de la gravedad de la infracción y de los perjuicios ocasionados a la comunidad. Si el infractor no fuese el propietario, la sentencia podrá declarar extinguidos definitivamente todos sus derechos relativos a la vivienda o local, así como su inmediato lanzamiento.

Dicha acción de cesación también se encuentra regulada en el artículo 27 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos al considerarse los hechos que nos ocupan una de las causas de extinción del contrato de alquiler por parte del arrendador

Artículo 27. Incumplimiento de obligaciones.

1. El incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones resultantes del contrato dará derecho a la parte que hubiere cumplido las suyas a exigir el cumplimiento de la obligación o a promover la resolución del contrato de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.124 del Código Civil

2. Además, el arrendador podrá resolver de pleno derecho el contrato por las siguientes causas:

e) Cuando en la vivienda tengan lugar actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.

C) Vulneración de Derechos Fundamentales

En cuanto a la presunta vulneración de Derechos Fundamentales a los que se hace referencia en el escrito remitido, los Derechos que se citan están regulados en el Título I de nuestra Constitución, que pueden ser vulnerados por los causantes de las molestias, como pueden ser el derecho a la integridad física y moral, la intimidad personal y familiar, la inviolabilidad del domicilio y la vulneración del derecho a la salud, entre otros, cuya trasgresión ha de ejercitarse, si así lo estiman los denunciantes ante la Jurisdicción Ordinaria, siendo esta vía jurisdiccional la competente para resolver en materia de vulneración de Derechos Fundamentales y en la que los denunciantes o demandantes si obtienen una resolución favorable a sus pretensiones podrían obtener no solo la acción de cesación de las molestias, sino también compensaciones por los daños y perjuicios que se les hayan podido irrogar. Pretensiones que los denunciantes o demandantes no podrán ver con el mismo alcance en la vía administrativa

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

Así mismo, se hace constar que a fecha de hoy no se ha recibido informe alguno de los que en su día se solicitaron por esta Defensoría, con especial referencia los solicitados a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento.

Propuestas de la Defensoría:

A tenor de lo anterior expuesto e incluido se realizan las siguientes propuestas y recomendaciones:

1ª.- Dar por válidas las recomendaciones y orientaciones sugeridas en el Informe del Mayor de la Policía Local de Segovia, en la doble vía de actuación que se propone, la Vía Administrativa y la Vía Civil. En ningún momento dudamos de la mayor responsabilidad y mejor disponibilidad de la Policía Local en el cumplimiento estricto de sus funciones por lo que se refiere al caso que nos ocupa, de igual modo que reconocemos sus limitaciones procedimentales en la aplicación de medidas sancionadoras en los expedientes que se incoen por temas de ruidos, vibraciones y molestias varias.

No obstante y dado el ámbito de competencias y funciones atribuidas a esta Defensoría de la Ciudadanía, que viene regulado en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 16 de febrero de 2018), y que circunscribe su función a actuar como, “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” (art. 1 del Estatuto antes citado), debemos insistir y reforzar en la atención de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal y el resto de organizaciones, entidades y servicios de la misma, y mediar ante las quejas que se presenten, siempre que tengan una legitimación suficiente, una fundamentación necesaria de sus quejas y demanden un asesoramiento y protección de sus derechos fundamentales, en cumplimiento de la normativa en este caso tanto autonómica como municipal, por lo que se refiere a protección de ruidos, vibraciones y molestias varias.

Insistimos una vez más en el cumplimiento de la incoación de expedientes a tenor de las circunstancias probadas por la Policía Local en las actas que se levantaron por la atención a las llamadas de la ciudadanía.

No podemos admitir que la inacción de la Administración Local sea excusa para dejar desatendida a la persona demandante, cuando los hechos denunciados no solo no se corrigen ni se imponen las medidas sancionadoras correspondientes.

Con independencia de la capacidad de actuar de la persona demandante por vía civil, la Administración Local debe garantizar no solo el cumplimiento de sus ordenanzas municipales sino también el de sus resoluciones, incluso cuando conlleven la aplicación de las medidas sancionadoras oportunas.

2ª.- Ya que no se ha recibido Informe alguno de la Concejalía de Urbanismo, nuevamente reiteramos la solicitud de “Informes a la Concejalía de Urbanismo Municipal y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las actuaciones llevadas a cabo para atender las quejas presentadas, así como las acciones tomadas y cumplidas ante los inquilinos, teniendo en cuenta la reiteración de las conductas denunciadas y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Detectada la identidad del titular del inmueble, se pide información de las actuaciones realizadas al respecto exigiendo el cumplimiento de las normas vigentes, que incluyen la aplicación de las medidas de inspección (arts. 62 a 65 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de 2014) y de infracción (arts. 66 a 70 de la misma Ordenanza), ya que según se comprueba fehacientemente se constate el reiterado incumplido hasta el día de hoy de las posibles medidas disuasorias que se hayan propuesto.

Por la especial referencia y afectación indicada, al producirse las situaciones denunciadas en el casco histórico de Segovia, declarada Ciudad Patrimonio de la Humanidad, se remite esta demanda de Información a la Concejalía de

Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a efecto de su conocimiento y exigirles el mayor compromiso en el cumplimiento de la normativa vigente”.

3ª.- Sería de suma necesidad que la Administración Municipal y el resto de las organizaciones, entidades y servicios dependientes de ella, se vieran compelidas en el cumplimiento de los Derechos Fundamentales de la Ciudadanía proclamados y reconocidos por las grandes declaraciones internacionales, siendo materia de derecho interno, y por la Constitución española de 1978. Y que esta vinculación se viera reflejada en el actuar cotidiano de la gestión administrativa, no remitiendo a la ciudadanía a la vía jurisdiccional para que se ven cumplidos sus derechos fundamentales, con independencia de los recursos de defensa y protección de los mismos que establecen las leyes.

4ª.- Así mismo recordamos una vez más que desde esta Defensoría de la Ciudadanía se pretende “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría) ante actuaciones y conductas reiteradas, concentraciones abusivas de personas, actividades sin licencia, que perturben la “calidad de vida ciudadana”, en ámbitos públicos o privados, que afecten a otras personas individuales o colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la ocupación abusiva e impropia de los espacios públicos y privados, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), entre otras, amén de las normativa reguladora de estas actuaciones en el ámbito autonómico.

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas mayores de edad, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

5ª.- Con todo lo anterior, le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia - Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, las propuestas de la Defensoría de la Ciudadanía, reiterando la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. N° 36/2018

Segovia, 28 de septiembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan unas pésimas circunstancias en la convivencia ciudadana en la ____y Calla _____ de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 18 de septiembre de 2018 recibimos en entrevista personal, previa solicitud formal de entrevista del día 18 de septiembre de 2018, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a la Sra. D^a._____, con domicilio en la Plaza_____, y a la Sra. D^a._____, con domicilio en Calle_____, ambas en Segovia, para manifestar sus quejas de la forma conjunta que a continuación se expone, describiendo minuciosamente su situación personal y familiar y manifestando de forma elocuente la penosa situación que afecta a la convivencia ciudadana con el agravante de que estas circunstancias se viene repitiendo año tras año sin que hasta la fecha de hoy se haya logrado solución eficaz alguna por parte de los titulares de los inmuebles alquilados ni de los servicios municipales:

“Las Sras._____y_____exponen que por la ubicación de sus viviendas familiares en la Plaza_____y en la Calle_____, y recogiendo de varias formas la opinión y postura unánime de otros convecinos y convecinas que de igual forma han presentado ya quejas y denuncias por casos similares, exponen las permanentes dificultades en la convivencia cívica por ruidos y molestias varias, como realización de fiestas constantes con una ocupación masiva del espacio público en que están ubicadas sus viviendas, con acumulación de personas, voces, consumo de alcohol en la calle, que generan inseguridad e insalubridad, generando incluso prácticas incívicas y peligrosas, considerando que en el entorno familiar existen niñas y niños menores de edad que sufren especialmente estas circunstancias en todos los sentidos.

Desde hace años estas zonas y sus locales son utilizados por personas varias pero en especial por estudiantes, generando con frecuencia una alta ocupación, prolongando e incumpliendo los horarios de locales, sus terrazas y la ocupación de los espacios públicos.

Estas circunstancias descritas se producen con alta frecuencia a lo largo de todo el curso, siendo especialmente graves en algunos días de semana, de jueves a fines de semana, y sin respetar los horarios normalizados en algunos establecimientos hosteleros que, según manifestación de las Sras._____y_____, parecieran gozar de ciertos privilegios frente a otros establecimientos, y que alteran en grado alto la más elemental calidad de vida en la ciudad.

Estas prácticas generan ruidos, molestias, ausencia de convivencia, falta de seguridad y de salubridad en la zona, que empeora la necesaria y básica calidad de vida de las personas que habitan en este entorno de la ciudad.

Ante la falta de diálogo y de respuesta respetuosa de las personas ocupantes de los espacios públicos, que a veces responden con burlas y malas contestaciones ante las quejas ciudadanas, se hacen llamadas a la Policía Local de Segovia, sin que hasta el momento se haya logrado solucionar los problemas de convivencia denunciados y que constan en las distintas actas que la Policía Local debe haber levantado en las visitas que haya realizado y que pueden servir de prueba documental de las quejas presentadas.

No obstante, las Sras._____y_____muestran también la extendida queja entre otras personas por la inoperancia de la Policía Local ante las reiteradas quejas y llamadas realizadas.

Esta situación ha llevado a las Sras._____y_____a intentar presentar sus quejas al dueño del Bar_____, sito donde la concentración de personas en su interior y exterior es mayor. La interlocución con el dueño de este local y de otros, no ha producido mejora alguna en la convivencia ni solución de los problemas que ahora de nuevo se vuelven a presentar en estas quejas.

Esta reiterada situación lleva a manifestar a las Sras._____y_____su queja ante lo que considera una impunidad total de las personas que causan ruidos y ocupan abusivamente el espacio público, la irresponsabilidad de los titulares de los locales de hostelería y la inoperancia de los servicios municipales para solucionar los problemas antes descritos”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que las Sras._____y_____están plenamente legitimadas para presentar sus

quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 4 de octubre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Las Sras. _____ y _____ hacen uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por sus quejas que ha sido registrado con el número 36/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja en forma de testimonio personal, antes incluido literalmente, comprobamos que están afectados los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, poniendo especial énfasis en la garantía de igualdad de derechos y no discriminación para todas las personas con independencia de cualquier circunstancia sea de raza, etnia, religión o ideología, condición social, económica, etc., que garantice para todas las personas un “derecho a la ciudad”, un “derecho a una vivienda digna, segura y saludable”, un “derecho a la salud” y a una “tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de bebidas alcohólicas de Segovia de 15 de agosto de 2012 (B.O.P. , nº 115, de 24 de septiembre de 2012), y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), que desarrolla los preceptos de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, que da competencias a los Municipios en materia de “contaminación acústica” con el fin de “prevenir, reducir

y vigilar la contaminación acústica, evitando y/o reduciendo los daños y molestias que de ésta se pudieran derivar para la salud humana, estableciendo los mecanismos para la mejora para la calidad ambiental desde el punto de vista acústico”, según art. 4.2 de la citada Ley.

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana y que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad han sido denunciados con llamadas previas a la Policía Local y que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

Con frecuencia en esta Defensoría de la Ciudadanía recibimos a varias personas que denuncian reiteradas situaciones de malestar y conflicto en la convivencia por ruidos y molestias varias, especialmente en distintas zonas del casco histórico de Segovia, sin que podamos ofrecerle garantía alguna en la solución de los problemas a pesar de las iniciativas e intervenciones tomadas y las propuestas que se viene realizando. Por eso desde esta Defensoría expresamos nuestra impotencia y malestar ante las situaciones de conflicto planteadas.

SE SOLICITA:

1º.- Informes a la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las actuaciones llevadas a cabo para atender las quejas presentadas, así como las acciones tomadas y cumplidas en los espacios de la Plaza de la Rubia y de la Calle Colón de esta ciudad, teniendo en cuenta la reiteración de las conductas denunciadas y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Detectada la identidad de algunos locales en especial, se pide información de las actuaciones realizadas al respecto exigiendo el cumplimiento de las normas vigentes, como ocupación masiva de espacios privados y públicos, cumplimientos de horarios, consumo de alcohol en espacios públicos, actuaciones con voces, broncas y música alta, que incluyen la aplicación de las medidas de inspección (arts. 62 a 65 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de 2014) y de infracción (arts. 66 a 70 de la misma Ordenanza), ya que según se comprueba fehacientemente se constate el reiterado incumplido hasta el día de hoy de las posibles medidas disuasorias que se hayan propuesto.

Por la especial referencia y afectación indicada, al producirse las situaciones denunciadas en el casco histórico de Segovia, declarada Ciudad Patrimonio de la Humanidad, se remite esta demanda de Información a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a efecto de su conocimiento y exigirles el mayor compromiso en el cumplimiento de la normativa vigente.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal de Segovia sobre el plan de vigilancia, control y persecución de las situaciones que se denuncian, así como de actuaciones que se hayan realizado y las previsiones a tomar a partir de la comprobación de los hechos que se describen y denuncian y que según testimonios reiterados de vecinas y vecinos se viene repitiendo y que incumplen cualquier recomendación y advertencia que se les haya dado tanto a ocupantes de los espacios públicos y privados como a los propietarios de los mismos.

3º.- Así mismo recordamos que en ninguna normativa existente, ni tan siquiera municipal de Segovia, se haya fundamento ni autorización alguna que valide la práctica del llamado “botellón” urbano, concentraciones abusivas de personas, actividades sin licencia que perturben la “calidad de vida ciudadana”, ni en ámbitos públicos ni privados, por lo que pedimos e insistimos, una vez más, en la necesidad de supeditar y proteger los espacios públicos, incluso privados que afecten a otros colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la ocupación abusiva e impropia de los espacios públicos y privados con afectación a otros colectivos de personas, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Disposición,

Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011).

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas menores de edad, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

Finalmente, recomendamos a los Servicios Municipales afectados la máxima implicación y diligencia en la inspección, vigilancia y cumplimiento de las normas referidas ya que la opinión muy generalizada de la ciudadanía construye con las conductas denunciadas una imagen penosa de algunos colectivos estudiantiles que desmerecen los esfuerzos que sin duda personas e instituciones realizan en pos de Segovia como “ciudad universitaria”.

4º.- Le recordamos a las Sras. _____ y _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia

- Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informes recibidos:

Con fecha 24 de octubre de 2018 recibimos en la Defensoría de la Ciudadanía Informe, firmado por el Mayor de la Policía Local de Segovia, en respuesta a la petición de informe solicitado por esta defensoría, correspondiente al expediente 36/2018, antes citado, del que transcribimos su contenido de forma literal:

“En contestación a su petición dimanante del expediente 36/2018 de ese departamento, visto el contenido del escrito, así como los distintos partes de intervención realizados por los Agentes de esta Policía, esta Jefatura de conformidad con las competencias que la legislación vigente atribuye a las Policías Locales en esta materia, dicho sea, con el debido respeto y salvo opinión mejor fundada en derecho emite informe en el siguiente sentido:

Primero: en la Plaza de la Rubia, están autorizados dos establecimientos, _____ y el Bar _____.

Dada la actividad para la que están autorizados los establecimientos es habitual que se produzca afluencia de personas que en algunos momentos puede ser más alta de lo habitual.

Segundo: en cuanto al establecimiento _____ tiene licencia para discoteca y para terraza y mesas para fumadores, que es el que en los momentos de apertura de la discoteca y durante el funcionamiento de la misma provoca una mayor concentración de personas

Cuenta con un portero, que impide que los clientes salgan a la calle con bebidas, controlando además que la puerta este cerrada, - siendo inevitable que cuando entran y salen los clientes las puertas se abran y cierren -, pudiendo en ese momento transmitirse ruido al exterior, pero únicamente en ese momento.

Cuantas veces han ido los Agentes al establecimiento bien por la recepción de llamadas o al pasar por la zona, ma-

nifiestan que las puertas de este establecimiento están cerradas, que no hay gente consumiendo en la zona, pero si hay acumulación de personas que o bien están esperando para entrar o se encuentran fumando en las mesas para tal fin. Reflejando que la actitud de las personas es normal.

En el mismo sentido, los Agentes han constatado que el establecimiento cumple los horarios de cierre que se regulan en la Orden IYJ/689/2010, de 12 de mayo, por la que se determina el horario de los espectáculos públicos y actividades recreativas que se desarrollen en los establecimientos públicos, instalaciones y espacios abiertos de la Comunidad de Castilla y León, - este establecimiento los fines de semana fiestas etc., puede cerrar a las 6,30 horas -, sin que hayan formulado denuncia alguna por incumplimiento del horario de cierre tal y como consta en los seguimientos realizados

De otra parte, no constan mediciones de ruidos que hayan sido solicitadas por los afectados por las molestias que se les puedan irrogar por ruidos,

Conforme a lo expuesto y por lo que respecta a este establecimiento, esta Policía no le puede imputar hechos que pudieran ser constitutivos de reproche administrativo o penal o de cualquier otra naturaleza punible, pues no se han constatado su comisión, además ha adoptado las medidas en principio adecuadas para evitarlas o minorarlas con la contratación de un portero que entre sus funciones está la de impedir que los clientes salgan a la plaza a consumir, siendo conscientes que la presencia de personas en la vía pública en determinados momentos puede resultar molesta. Pero esta conducta no es punible en nuestro Estado de Derecho y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de acuerdo con el Principio de Legalidad y Tipicidad únicamente pueden denunciar aquellos que presuntamente puedan ser constitutivos de reproche jurídico o adoptar medidas cautelares que impliquen un grave riesgo la vida o la integridad física de las personas o los bienes, que no son los supuestos que se han constatado en la zona

Contestando a la queja de los recurrentes en cuanto a este establecimiento, en resumen:

- No se ha constatado la presencia de personas consumiendo en la Plaza.
- No se ha constatado incumplimientos de los horarios de cierre ni del establecimiento ni de la terraza
- Ha adoptado medidas para evitar o minorar que se produzcan los hechos que se denuncian con la contratación de un portero
- Si la acumulación de personas, con una actitud normal, siendo inevitable que en determinados momentos por esta acumulación puedan irrogarse molestias a los vecinos en mayor medida en los días estivales.

Tercero: en cuanto al otro establecimiento existente en la zona - Bar_____ - si se le han formulado distintas denuncias, entre otras por tener el volumen de la música muy alta, las puertas y ventanas abiertas o mayor ocupación de la terraza de la autorizada.

Siempre que se reciben llamadas o los Agentes están realizando seguimiento del mismo, cuando se han observado hechos constitutivos de infracción a las distintas Ordenanzas Municipales, además de requerir al propietario o la persona responsable en ese momento, para que cese en la conducta contraria a las Ordenanzas, se le han formulado y entregadas las distintas denuncias. Estas han sido remitidas al Departamento de Urbanismo, que es el competente para la incoación en su caso de los expedientes sancionadores, ignorando esta Jefatura el estado de tramitación de los mismos

Cuarto: Manifestamos – con el debido respeto – que la acusación que se nos imputa de tener un trato privilegiado con el primero de los establecimientos – es manifiestamente falsa, pues sería incoherente que si se denuncien infracciones al otro establecimiento por incumplir las Ordenanzas y no al primero - como es obvio en cuanto los responsables del Bar_____, - observaran cualquier trato de favor lo hubiera puesto de manifiesto y no es el caso. Pero como mas arriba se puesto de manifiesto, la Policía únicamente puede denunciar aquellos hechos que son presuntamente constitutivos de reproche, siendo conscientes que las personas que sufren las molestias les satisfaría que se desalojara a la gente de la vía pública, pero eso sería constitutivo de reproche jurídico hacia los Agentes de esta o cualquier otra Policía al no concurrir los requisitos para la aplicación de medidas cautelares

Quinto: En cuanto a la inoperancia de esta Policía, manifestar nuestra disconformidad con esta imputación, como se ha manifestado su intervención es poner en conocimiento los hechos de quien tiene la competencia para incoar el procedimiento sancionador en su caso, sin que en este caso puedan adoptar medidas cautelares como pudiera ser la disolución de la acumulación de personas, al no concurrir los requisitos jurídicos para adoptar estas medidas.

Por último, en cuanto a la segunda de las solicitudes de su escrito, esta Jefatura tiene ordenado al turno de noche entre otras cuestiones la exigencia del cumplimiento de los horarios de cierre de los establecimientos, de la normas y la denuncia en caso de su transgresión y la atención a cuantas llamadas se reciben sobre este tipo de quejas y que como puede constar en el registro de llamadas son atendidas en la mayor brevedad salvo que en el momento existan otros servicios que sean más prioritarios

El Mayor de la Policía Local”.

Así mismo, se hace constar que a fecha de hoy no se ha recibido informe alguno de los que en su día se solicitaron por esta defensoría, con especial referencia los solicitados a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento.

Propuestas de la Defensoría:

A tenor de lo anterior expuesto e incluido se realizan las siguientes propuestas y recomendaciones:

1ª.- En ningún momento dudamos de la mayor responsabilidad y mejor disponibilidad de la Policía Local en el cumplimiento estricto de sus funciones por lo que se refiere al caso que nos ocupa, de igual modo que reconocemos su no competencia procesal en la aplicación de medidas sancionadoras en los expedientes que se incoen por temas de ruidos, vibraciones y molestias varias, así como ocupación abusiva del espacio público, consumo del alcohol en la vía pública, generación de suciedades e incomodidades varias, “comportamientos de ciudadanos en el medio exterior” y que perturben el descanso de los convecinos y alteren la calidad de vida ciudadana, según art. 55 de la Ordenanza Municipal de Ruido y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P. de 31 de marzo de 2014).

No obstante y dado el ámbito de competencias y funciones atribuidas a esta Defensoría de la Ciudadanía, que viene regulado en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. de 16 de febrero de 2018), y que circunscribe su función a actuar como, “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” (art. 1 del Estatuto antes citado), debemos insistir en la atención de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal y el resto de organizaciones, entidades y servicios de la misma, y mediar ante las quejas que se presenten, siempre que tengan una legitimación suficiente, una fundamentación necesaria de sus quejas y demanden un asesoramiento y protección de sus derechos fundamentales, en cumplimiento de la normativa en este caso tanto autonómica como municipal, por lo que se refiere a protección de ruidos, vibraciones y molestias varias.

Con independencia de la capacidad de actuar de la persona demandante por vía civil, la Administración Local debe garantizar no solo el cumplimiento de sus ordenanzas municipales sino también el de sus resoluciones, incluso cuando conlleven la aplicación de las medidas sancionadoras oportunas.

2ª.- Dada la persistencia de los problemas y quejas presentadas relacionados con ruidos y molestias varias, a tenor del Informe de la Policía Local que reconoce algunas de las situaciones denunciadas, nuevamente reiteramos la solicitud de “Informes a la Concejalía de Urbanismo Municipal y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las actuaciones llevadas a cabo para atender las quejas presentadas, así como las acciones tomadas y cumplidas ante los inquilinos, teniendo en cuenta la reiteración de las conductas denunciadas y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Por la especial referencia y afectación indicada, al producirse las situaciones denunciadas en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad, se remite esta demanda de Información a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a efecto de su conocimiento y exigirles el cumplimiento de la normativa vigente”.

3ª.- Sería de suma necesidad que la Administración Municipal y el resto de las organizaciones, entidades y servicios dependientes de ella, se vieran compelidas en el cumplimiento de los Derechos Fundamentales de la Ciudadanía proclamados y reconocidos por las grandes declaraciones internacionales, siendo materia de derecho interno, y por la Constitución española de 1978. Y que esta vinculación se viera reflejada en el actuar cotidiano de la gestión administrativa, no remitiendo a la ciudadanía a la vía jurisdiccional para que se ven cumplidos sus derechos fundamentales, con independencia de los recursos de defensa y protección de los mismos que establecen las leyes.

4ª.- Así mismo recordamos una vez más que desde esta Defensoría de la Ciudadanía se pretende “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría) ante actuaciones y conductas reiteradas, concentraciones abusivas de personas, actividades que por parte de los ciudadanos y de las establecimientos con licencia pudieran incumplir sus obligaciones, perturbando así la “calidad de vida ciudadana”, en ámbitos públicos o privados, que afecten a otras personas individuales o colectivos o comunidades, no solo por el cumplimiento estricto de las normas municipales existentes sino también con los controles necesarios y sus correspondientes medidas sancionadoras en caso de probado incumplimiento, en la ocupación abusiva e impropia de los espacios públicos y privados, que garanticen la protección de todos los derechos ciudadanos y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de Bebidas Alcohólicas (B.O.P. 24 de septiembre de 2012) y la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), entre otras, amén de la normativa reguladora de estas actuaciones en el ámbito autonómico.

Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas mayores de edad, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

5ª.- Con todo lo anterior, le recordamos a la Sra. _____ y _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite la presente Resolución así como recomendaciones y propuestas, a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras y Servicios y a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia - Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, así como solicitar que se proceda a las actuaciones oportunas de incoación de expedientes, si se determinan circunstancias que vengan recogidas en las normas municipales, así como la aplicación del régimen sancionador incluido en los Capítulos II y III, respectivamente, de la Ordenanza de Ruido y Vibraciones antes mencionada, a efectos de lograr la solución adecuada y justa de las quejas y demandas presentadas.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 37 /2018

Segovia, 9 de octubre de 2018

Asunto: Presentación de queja por no respuesta a varias peticiones de entrevista con Urbanismo para aclarar dudas sobre aplicación de PGOU en parcela catalogada como expropiable en calle Carretera de Villacastín, nº 1, en Hontoria.

Solicitud de atención y ayuda.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 2 de octubre de 2018 recibimos en entrevista personal, previa solicitud formal de entrevista del día 2 de octubre de 2018, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia al Sr. _____ y a la Sra. _____, con domicilio en Calle _____, de Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“La Sra. _____ se presenta como copropietaria, junto a otros miembros de la familia, del inmueble sito en la Carretera _____, en Hontoria, con referencia catastral: _____, según consta en el Sede Electrónica del Catastro, ubicado entre la Carretera de Segovia y la vía del ferrocarril Madrid-Segovia, sin uso conocido respondiendo a la tipología de cuadras o caballerizas rurales tradicionales.

El inmueble está afectado por el PGOU (BOP, de 25 de marzo de 2008), Orden FOM/2113/2007 de aprobación definitiva de forma parcial de la Revisión del PGOU. En el mismo, la parcela está clasificada como “suelo urbano consolidado con uso dotacional, comunicaciones SG (Plano 17.21), y por tanto no se puede destinar a uso de vivienda”.

Como antecedentes se hace constar, que, previo Informe emitido por el Técnico de la Administración General de Vías y Obras del Departamento de Urbanismo Municipal del Excmo. Ayuntamiento de Segovia con fecha 1 de julio de 2013, la Junta de Gobierno Local adoptó el Acuerdo de Propuesta de inicio de procedimiento de Declaración de Ruina del inmueble sito en Carretera de _____, nº _____, de Hontoria, con fecha 4 de julio de 2013, con Expte. 1773/2013. Lo que se comunica a los propietarios con fecha 12 de julio de 2013, a efectos de inicio de trámite de información pública y se puedan presentar por escrito los documentos y justificaciones que se estimen pertinentes en defensa de sus respectivos derechos.

Con fecha 27 de diciembre de 2013 se comunica a los interesados el Acuerdo nº 1397 del Pleno Corporativo por el que se aprueba la Propuesta de la Junta de Gobierno Local, de 19 de diciembre de 2013, para Declarar el estado de Ruina del inmueble sito en la Carretera de _____, nº _____, en Hontoria (Expte. Nº 1773/2013).

El 4 de junio de 2014 se comunica el Decreto de la Ilma Alcaldía-Presidencia del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, acordado con fecha 2 de junio de 2014, por el que se dicta el Inicio de la Orden de Demolición del inmueble sito en la Carretera _____, nº _____, en Hontoria (Expte. Nº 1773/2013). Se establecen los plazos para la ejecución de la Orden de Demolición, transcurrido el plazo de Audiencia previa.

Nos consta por declaración de los comparecientes que se cumplió en plazo y forma con la Orden de Demolición dictada.

No obstante, el Sra. _____, como copropietaria del inmueble, muestra su extrañeza por el expediente del procedimiento de declaración de ruina del inmueble que al estar afectado por el PGOU como “suelo urbano consolidado con uso dotacional, comunicaciones SG (Plano 17.21)”, como expropiable, no puede la propiedad hacer uso alguno del mismo, ni para destinar a uso de vivienda ni tan siquiera para enajenarlo. La obra exigida supuso a la propiedad un importante desembolso económico sin poder hacer uso alguno de esta mejora y modificación.

Las personas presentes muestran su queja por la demora inexplicable en la ejecución del PGOU, que inhabilita a la propiedad para uso alguno del inmueble, sin tan siquiera se haya abierto el expediente de expropiación del inmueble. No entienden la exigencia de mantener la seguridad de un inmueble y el grado de demora del PGOU que retrasa la compensación de la expropiación.

Ante estas dudas e incertidumbres, el Sr. _____ y la Sra. _____ con fechas 14 de noviembre de 2017, 21 de diciembre de 2017 y 18 de abril de 2018, solicitaron sendas entrevistas con el Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios del Ayuntamiento de Segovia para mostrar sus quejas y pedir alguna respuesta

aclaratoria de las dudas e incertidumbres antes expuestas. Se solicita de igual forma entrevista con la Sra. Alcaldesa de Segovia. De todas estas solicitudes no se ha recibido respuesta alguna”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr. _____ y la Sra. _____ están plenamente legitimados para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “in- terés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) en sus relaciones con la Administración Municipal y el resto de las organizaciones y entidades dependientes de la misma, en las actuaciones de carácter ad- ministrativo, y no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 9 de octubre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr. _____ y la Sra. _____ hacen uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante le Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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 pu- diera ser tenida en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 37/2018 en la Ofi- cina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre procedimiento desarrollado para la determinación de la Propuesta de Liquidación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentadas en el testimonio antes incluido literalmente, el Sr. _____ y la Sra. _____ se acogen al Derecho general de Información y al Derecho de Petición que desde la Constitución Española de 1978 a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Informa- ción Pública y Buen Gobierno, ya que entienden que no se cumplen adecuadamente en el caso que motiva la queja que ahora presentan.

SE SOLICITA:

1º.- Informe de la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento en el que se nos infor- me sobre la vigencia y el estado actual de cumplimiento y ejecución del PGOU en lo que afecta al inmueble de refe- rencia, así como las posibles acciones que pudieran realizar los interesados a efectos de dar cumplimiento y ejecutar el

expediente de expropiación que afecta sobre su propiedad.

Esta información se trasladaría a los interesados para sí despejar sus dudas e incertidumbres sobre el futuro de su propiedad y la disponibilidad de la misma en cumplimiento de lo afectaciones que sobre la misma pesan en el PGOU.

2º.- Le recordamos al Sr. _____ y a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcal- desa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportu- nas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 42/2018

Segovia, a 29 de noviembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por ruidos y molestias varias que provocan las instalaciones y servicios de la actividad comercial de una Peluquería _____, _____, en la vivienda de la persona que demanda en la Plaza _____, _____, de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 15 de noviembre de 2018 recibimos en entrevista personal, previa solicitud formal de entrevista del día 13 de noviembre de 2018 dirigido al correo informático de este servicio, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia al Sr. D. _____, con domicilio en la Plaza _____, nº _____, en Segovia, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, describiendo minuciosamente su situación personal y familiar y manifestando de forma elocuente la delicada situación que afecta a la convivencia familiar y ciudadana con el agravante de que las circunstancias denunciadas se vienen repitiendo e incrementándose año tras año sin que hasta la fecha de hoy se haya logrado solución eficaz alguna por parte de los titulares de la actividad comercial descrita ni de los servicios municipales a los que se recurre:

“En uno de los locales comerciales de la C.P. _____, _____, de esta ciudad se instaló en 2007 una peluquería de atención a animales, especialmente perros y gatos, “ _____”. Se supone que en su momento la licencia de apertura de este local comercial cumplía todos los requisitos legales, de seguridad, higiene, aislamiento, etc. Desconocemos si se han realizado modificaciones en las instalaciones con posterioridad o si las instalaciones que en su día se instalaron se han deteriorado por el uso, lo que parece lógico. También se desconoce si ha habido alguna inspección técnica de las instalaciones.

Con el paso del tiempo el normal funcionamiento de este servicio de peluquería y estética canina y felina viene ge- nerando ruidos, olores y molestias varias ocasionadas por los ladridos y aullidos así como por el funcionamiento de algunos de los aparatos de al instalación, que de forma directa y especial afectan a los vecinos de los pisos 1º A y 1º B del portal nº _____ de la C.P. _____ de esta ciudad. Estas molestias se producen sin un horario preciso ya que se atiende los servicios a demanda de los clientes, lo que incrementa la sensación alteración de la convivencia ciudadana.

Esta situación se ve incrementada por el ruido que varias veces al día, dado la atipicidad de horarios, produce la verja de cierre del local, que carece del más elemental mantenimiento.

La Comunidad de Propietarios, por la gestión de Communitas, administración de fincas, ha enviado varios escritos de queja a la propietaria del local comercial “_”, que en la entrevista con esta Defensoría se presentan, teniendo estos escritos fechas de 16 de junio de 2015, 22 de junio de 2016 y 13 de junio de 2017, lo que muestra el largo historial de conflictividad en el caso que nos ocupa.

Tanto de estas quejas y comunicaciones, como de otras varias de índole personal de las personas especialmente afectadas, se ha recibido respuesta satisfactoria de la propiedad de la instalación comercial y menos aún se han tomado medidas conducentes a solucionar las causas que provocan las molestias, ruidos y afectaciones a la convivencia ciudadana.

Sin que se presente documentación acreditativa, se informa que en otras ocasiones se han puesto en conocimiento del Servicio de Urbanismo Municipal las circunstancias antes descritas solicitando información de la legalidad de las instalaciones denunciadas, información de posibles inspecciones realizadas y demanda de actuaciones que solucionarían el conflicto. Al parecer no se ha obtenido respuesta de esta consulta y en todo caso la situación sigue sin solución.

Finalmente, el Sr._____ presenta parte médico con prescripciones de tratamiento farmacéutico por ansiedad, trastornos varios, provocados por la situación de ruidos, molestias, conflictividad prolongada provocados por la situación que antes se ha descrito”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr._____ está plenamente legitimado para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 4 de octubre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr._____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 C, del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, “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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por sus quejas que ha sido registrado con el número 42/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja en forma de testimonio personal y documentación que se acompaña, antes incluido literalmente, comprobamos que están afectados los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, poniendo especial énfasis en la garantía de igualdad de derechos y no discriminación para todas las personas con independencia de cualquier circunstancia sea de raza, etnia, religión o ideología, condición social, económica, etc., que garantice para todas las personas un “derecho a la ciudad”, un “derecho a una vivienda digna, segura y saludable”, un “derecho a la salud” y a una “tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011) y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), que desarrolla los preceptos de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, que da competencias a los Municipios en materia de “contaminación acústica” con el fin de “prevenir, reducir y vigilar la contaminación acústica, evitando y/o reduciendo los daños y molestias que de ésta se pudieran derivar para la salud humana, estableciendo los mecanismos para la mejora para la calidad ambiental desde el punto de vista acústico”, según art. 4.2 de la citada Ley.

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas en su afectación a la convivencia ciudadana, que con anterioridad han sido denunciados a los Servicios de Urbanismo responsables de este Ayuntamiento y que ahora motivan la atención, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

Con frecuencia en esta Defensoría de la Ciudadanía recibimos a varias personas que denuncian reiteradas situaciones de malestar y conflicto en la convivencia por ruidos y molestias varias, en distintas zonas de la ciudad desde el casco histórico a los barrios nuevos de Segovia, sin que podamos ofrecerle garantía alguna en la solución de los problemas a pesar de las iniciativas e intervenciones tomadas y las propuestas que se viene realizando.

SE SOLICITA:

1º.- Informes a la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las condiciones legales de la autorización de apertura de las instalaciones y sus requerimientos de seguridad, aislamiento y demás garantías del local comercial antes referido, “_____” de la C.P._____,_____, de esta ciudad.

2º. Así mismo, y dada la antigüedad de la instalación que inició su explotación en 2007, si constan las modificaciones que con posterioridad se hayan producido, así como el grado de cumplimiento de la normativa urbanística de licencias, la corrección técnica de las instalaciones de ventilación, por su proximidad a las ventanas de las viviendas más directamente afectadas. También se solicita informe de las posibles inspecciones técnicas que se hayan realizado (art. 62, Ordenanza de Ruidos y Vibraciones) y que al parecer en varias ocasiones han sido solicitadas por las personas afectadas y que en esta ocasión acuden a la Defensoría de la Ciudadanía solicitando su atención y mediación. De igual modo se pide que se concreten las actuaciones que se hayan llevado a cabo para atender las quejas presentadas, o en el todo caso las medidas que se deban tomar, teniendo en cuenta la persistencia y reiteración de los hechos denunciados y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Cursada la inspección del local antes referido, se pide información de las actuaciones a realizar al respecto exigiendo el cumplimiento de las normas vigentes, que incluyen la aplicación de las medidas de inspección (arts. 62 a 65 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de 2014) y de infracción (arts. 66 a 70 de la misma Ordenanza).

3ª.- Así mismo, pedimos al Sr. _____ que en cumplimiento de la Ordenanza de Ruidos y vibraciones de este Ayuntamiento llame a la Policía Municipal de Segovia a efectos de efectuar las mediciones de índices y valores de la inmisión acústica sufrida en cumplimiento tanto de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de Segovia como de la Ley de Ruidos de Castilla y León, y así de esta forma poder fundamentar con pruebas técnicas objetivas los hechos denunciados y poder actuar de una forma más eficaz.

4º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos sobre el caso que motiva la atención de la Defensoría de la Ciudadanía.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 44 /2018

Segovia, 10 de diciembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por disconformidad por amenaza de derribo de edificio de la Calle Gascos, 23, incluido en la planificación de un Área de Regeneración Urbana en el PEAHIS en el entorno de la Plaza Oriental y la calle Gascos de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 29 de noviembre de 2018 recibimos en entrevista personal, previa solicitud formal de entrevista del día 27 de noviembre de 2018, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a las Sras. Dª____, con DNI____, y Dª_____, con DNI_____, con domicilio en Calle_____, de Segovia, acompañadas por dos hijos de la primera y una hija de la segunda para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“La Sra._____y la Sra._____, con intervenciones varias y extensas de otras personas asistentes, manifiestan su alta preocupación e incluso indignación por la información recibida, a veces de forma casual por llamadas de supuestos responsables y representantes de inmobiliarias interesadas en la aplicación del PEAHIS en Segovia, sobre el PEAHIS y la planificación de un Área de Regeneración Urbana discontinua para la rehabilitación de edificios y mejora del entorno urbano de la Plaza Oriental y la Calle Gascos, que incluye la parcela objeto de la queja, con referencia catastral_____, sita en Calle_____, nº____, de este ciudad,

Se comenta que se conoce la Memoria Vinculante del nuevo Documento del Plan Especial que contiene un Título en el que se describen las Condiciones de la Actuación planificada, así como las Reglas para su gestión, la Idoneidad técnica y Viabilidad económica de la actuación y Sujetos intervinientes.

En este Documento se dice que “para la mejora del entorno, es imprescindible la desaparición del edificio objeto de la queja que se nos presenta y de otro situado al final de la calle Gascos. Los propietarios de estos edificios recibirán, según la gestión del Área, el aprovechamiento que les corresponda en función de lo aportado a la actuación y las indemnizaciones que puedan resultar procedentes, con derecho al realojo para los ocupantes legales.

El edificio que sustituya al alegado, dispondrá de tres plantas, según parece que se ha ofrecido a las personas que muestran su disconformidad.

Ante lo que las personas presentes consideran un despropósito, una agresión abusiva y una injusticia manifiesta que viene a redundar en otras ya sufrida por esta misma familia en otras intervenciones municipales tanto antiguos como recientes en entornos cercanos. También consideran que los argumentos aportados y que fundamentan las decisiones incluidas en el Plan solo ocultan intereses de especulación inmobiliaria, de ahí que hayan recibido llamadas de agentes inmobiliarios interesados por su actuación.

Ante la dificultad de que sean atendidos en sus demandas y defensa de sus razones por los gestores técnicos y políticos del Plan referido, el pasado 1 de agosto de 2018, la Sra. _____ y la Sra. _____, presentan en tiempo y forma ante la Ilma. Sra. Alcaldesa y la Concejalía de Urbanismo, Vivienda y rehabilitación del Excmo. Ayuntamiento de Segovia alegaciones a la apertura del trámite de información pública y formulación de alegaciones pertinentes, a la última publicación del PEAHIS, que finalizaba el 13 de agosto de 2018.

Estas alegaciones se presentan en Registro General de Ayuntamiento de Segovia con fecha de entrada de 10 de agosto de 2018 y con nº 2018026228, dirigidas a Urbanismo Municipal.

Resumiendo las alegaciones presentadas, se insiste en que la propiedad, construida en 1962, con todos los requisitos y licencias concedidas, consta de tres plantas divididas horizontalmente en dos viviendas en la planta primera y tres viviendas en las plantas segunda y tercera, todas habitadas por diferentes miembros de la familia con actividades y finalidades muy diversas, de habitacionales o profesionales. En la planta baja consta de un local en explotación y un garaje.

El edificio se encuentra en buen estado de conservación, en suelo urbano consolidado, no estando desocupado en ningún momento desde su construcción, lo que viene a cuestionar que este edificio haya sido incluido en el PEAHIS en el Área de Regeneración urbana AOE 8.01 y además se declara el edificio de forma expresa Fuera de Ordenación (FO). Por ello se pretende demolerlo para supuestamente regenerar la zona, urbanizar y otorgar otras licencias.

Así mismo rechazan que se constituya una Junta de Compensación para la gestión urbanística de la zona, lo que a todos los miembros de la familia les supondría no solo una pérdida económica manifiestamente sustancial sino también una incalculable pérdida en la memoria familiar, en la herencia patrimonial y emocional, y una ruptura insumible de la herencia intergeneracional. Sienten que se rompería una calidad de vida ciudadana plural y transversal. Los presentes exponen estar viviendo una situación personal y familiar muy estresante y penosa, que no entienden ni comparten y que se consideran víctimas de un decisiones que atienden más a intereses especulativos inmobiliarios que a la búsqueda de un “derecho a la ciudad”, basado en principios de equidad, de respeto a la memoria de la ciudad, al uso familiar de los espacios, a la disponibilidad u creación de entornos plurales y diversos, como defienden tantos textos y documentos sobre el urbanismo ciudadano e, incluso la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, de 2000.

Disienten de la calificación genérica de zona degradada y afecta a un plan de regeneración ya que la situación de edificios y parcelas de la calle Gascos es muy diversa y el tratamiento del PEAHIS es altamente sospechoso e incluso desigual y discriminatorio. Las personas presentes insisten que el Plan y su delimitación les parece arbitraria y confusa incluyendo por igual a situaciones muy diversas y diferentes y tratando de forma diferente a edificaciones que están habitadas y en perfecto estado de uso y conservación.

Así mismo, se insiste en otros edificios de Segovia que manifiestamente sobrepasan las medidas defendidas por el mismo PEAHIS y que no han sido calificados expresamente fuera de la Ordenanza (FO). Se indican varios edificios más agresivos y emblemáticos sitos en el mismo casco histórico y monumental de la ciudad.

Por todo ello, se pide:

- Eliminar de al Unidad de Intervención UI 8.02 Calle Gascos, el edificio nº __ de dicha calle.

- Eliminar la declaración de Fuera de Ordenación, asignando al edificio la ordenanza NET-III-RC.

Con fecha 21 de junio de 2018 los afectados reciben Acuerdo del Pleno del Excmo. Ayuntamiento en sesión extraordinaria del 8 de junio de 2018, previo Dictamen de la Comisión Informativa de Urbanismo, Obras y Servicios, desestimando las alegaciones presentadas, sin más explicaciones que el mero recordatorio de lo ya incluido en La Memoria del nuevo Plan Especial”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que la Sra. _____ y la Sra. _____ están plenamente legitimadas para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 9 de octubre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra. _____ y la Sra. _____ hacen uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 37/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre procedimiento desarrollado para la determinación de la Propuesta de Liquidación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentadas en el testimonio antes incluido literalmente, la Sra. _____ y la Sra. _____ se acogen al Derecho general de Información y al Derecho de Petición que desde la Constitución Española de 1978 a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, ya que entienden que no se cumplen adecuadamente en el caso que motiva la queja que ahora presentan.

Por todo lo anterior anteriormente expuesto

SE SOLICITA:

1º.- Informe de la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento en el que se nos informe sobre el estado actual de cumplimiento y ejecución del PEAHIS en lo que afecta al inmueble de referencia, así como la atención a las dudas manifestadas por las personas que atendemos, a efectos de dar cumplimiento y ejecutar el expediente de expropiación, derribo y demás consecuencias que afecta sobre su propiedad.

Esta información se trasladaría a los interesados para así despejar sus dudas e incertidumbres sobre el futuro de su propiedad y la disponibilidad de sus viviendas y locales en cumplimiento de lo afectaciones que sobre las mismas pesan en el Plan Especial del Área de Regeneración Urbana de la calle Gascos.

Entendemos que los argumentos expuestos por las personas que atendemos tienen un amplio y fundado argumentario que no ha sido respondido ni tan siquiera en la desestimación de las alegaciones que su día fueron presentadas a la Alcaldía y a la Concejalía de Urbanismo.

2º.- Le recordamos a la Sra. _____ y la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo y a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 45/2018

Segovia, 20 de diciembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por problemas severos de accesibilidad y movilidad en espacios públicos de personas con movilidad reducida, ocasionado por ocupaciones abusivas de espacios públicos en zona centro de Segovia, en especial en Pla de la Rubia, , Calle Cronista Lecea y otras aledañas, de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 13 de diciembre de 2018 recibimos en entrevista personal, previa solicitud formal de entrevista del día 5 de diciembre de 2018, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a la Sra. D^a. _____, con domicilio en la calle _____, _____, en de Segovia, para manifestar sus quejas, tal y como se exponen a continuación, describiendo minuciosamente su situación personal y familiar y manifestando de forma elocuente la penosa situación que afecta a la accesibilidad de las personas con movilidad reducida en la zona centro de Segovia, con el agravante de que estas circunstancias se vienen repitiendo año tras año sin que hasta la fecha de hoy se haya logrado solución eficaz alguna por parte de los titulares de los establecimientos afectados ni de los servicios municipales:

“Un hijo de la Sra. _____, afecto de una discapacidad severa, con graves problemas de movilidad autónoma, viene sufriendo situaciones injustas y reiteradas de discriminación y exclusión social ante la dificultad persistente

de poder salir a calles y plazas de su ciudad, transitar por ella en condiciones mínimas de igualdad y dignidad, poder disfrutar de los derechos más básicos y universales de ciudadanía, por el simple hecho de ir en una silla de ruedas y tener que ser ayudado por otra persona para su movilidad, frecuentemente por su madre, la Sra._____.

Pero con absoluta frecuencia estos derechos elementales a poder vivir, moverse, realizarse en función de sus capacidades y disfrutar dignamente de los espacios comunes de la ciudad en las mejores condiciones de igualdad posible, se ve imposibilitado de cumplirlos por razones cotidianas pero a la vez inexplicables desde cualquier punto de vista que se considere, como son la ocupación masiva de los espacios públicos por personas usuarias de los establecimientos hosteleros del centro de Segovia, que además suelen estar consumiendo alcohol en la vía pública, provocando ruidos y molestias varias, sobrepasando los horarios razonables de apertura de los establecimientos, ocupando sus terrazas más allá de los zonas delimitadas en la concesión municipal, etc.

A estos hechos, de incumplimiento manifiesto de las normas que se suponen que nos hemos dado y nos afectan a todos, se suma la falta de educación, respeto y solidaridad de unos y otros, propietarios y usuarios varios, que se ven revalidados en su incívica conducta por la inoperancia y permisividad de los servicios públicos que no adoptan las medidas necesarias y previstas en la normativa legal y ordenanzas municipales, convirtiendo así en normal lo que viene a ser una situación inaceptable que solo genera discriminación y desigualdad en varios ámbitos de la vida.

Ante las llamadas frecuentes a la Policía Local que en pocas ocasiones tienen efecto continuado, más allá de las advertencias puntuales en los momentos de su presencia, las personas que denuncian estas situaciones no solo se sienten impotentes sino también discriminadas y excluidas en su complicada situación vital.

Estas situaciones de ruidos, molestias varias, insalubridad, se vienen repitiendo en las varias quejas y denuncias de la ciudadanía en toda la ciudad de Segovia, aunque con especial persistencia en la zona centro de la misma, a las que en algunas circunstancias se añade la acumulación del turismo externo que nos visita. En la Oficina de la Defensoría de la Ciudad se vienen recibiendo varias quejas sobre las mismas o parecidas circunstancias sin que se encuentra solución alguna al respecto.”

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que la Sra._____ está plenamente legitimada para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 20 de diciembre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por sus quejas que ha sido registrado con el número 45/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja en forma de testimonio personal, antes incluido literalmente, comprobamos que están afectados los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, poniendo especial énfasis en la garantía de igualdad de derechos y no discriminación para todas las personas con independencia de cualquier circunstancia sea de raza, etnia, religión o ideología, condición social, económica, situación personal de discapacidad, etc., que garantice para todas las personas un “derecho a la ciudad”, un “derecho a una vivienda digna, segura y saludable”, un “derecho a la salud” y a una “tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Estos principios de igualdad de derechos y no discriminación se desarrollan en la “protección de los colectivos y ciudadanos más vulnerables” (Art. IV, de la Carta Europea de Salvaguarda de los derechos Humanos en la ciudad). En el punto 2 de este artículo se dice: “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 a todos”.

El Consejo Municipal de Accesibilidad viene desarrollando una intensa actividad de concienciación, reivindicación y trabajo activo y proactivo en defensa de la Accesibilidad Universal en Segovia en cumplimiento de leyes como la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, o 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. Recordamos también que desde 2008 el Ayuntamiento de Segovia tiene aprobado un Plan general de Accesibilidad.

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal sobre Prevención, Venta, Dispensación, Suministro y Consumo de bebidas alcohólicas de Segovia de 15 de agosto de 2012 (B.O.P. , nº 115, de 24 de septiembre de 2012), y la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), que desarrolla los preceptos de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León.

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana, igualdad e inclusividad social y que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad han sido denunciados con llamadas previas a la Policía Local y que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía.

SE SOLICITA:

1º.- Informes a la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste las actuaciones llevadas a cabo para atender las quejas presentadas, así como las acciones tomadas y cumplidas en los espacios de la Plaza de la Rubia, la Calle Cronista Lecea, la Calle Infanta Isabel, la Calle Colón y otras aledañas de esta ciudad, teniendo en cuenta la reiteración de las conductas denunciadas y que afectan a varias incidencias recogidas en los articulados de las Ordenanzas Municipales de Segovia antes referidas.

Detectada la identidad de algunos locales en especial, una vez más se pide información de las actuaciones realizadas al respecto exigiendo el cumplimiento de las normas vigentes, como ocupación masiva de espacios privados y públicos, cumplimientos de horarios, consumo de alcohol en espacios públicos, actuaciones con voces, broncas y música alta, que incluyen la aplicación de las medidas de inspección (arts. 62 a 65 de la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones de 2014) y de infracción (arts. 66 a 70 de la misma Ordenanza), ya que según se comprueba fehacientemente se constata el reiterado incumplido hasta el día de hoy de las posibles medidas disuasorias que se hayan propuesto. .

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal de Segovia sobre el plan de vigilancia, control y persecución de las situaciones que se denuncian, así como de actuaciones que se hayan realizado y las previsiones a tomar a partir de la comprobación de los hechos que se describen y denuncian y que según testimonios reiterados de vecinas y vecinos se viene repitiendo y que incumplen cualquier recomendación y advertencia que se les haya dado tanto a ocupantes de los espacios públicos y privados como a los propietarios de los mismos, siendo de especial gravedad los hechos denunciados y que afectan a derechos fundamentales de las personas con discapacidad y movilidad reducida.

3º.- Es de extrema necesidad en este caso garantizar los derechos de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas con discapacidades, que sufren discriminaciones evidentes y riesgos manifiestos de exclusión. La igualdad y la inclusividad nos exigen tener una mirada de género en los derechos a la ciudad, ya que con frecuencia hay una discriminación negativa hacia las mujeres en el ámbito de la gestión y protección urbanística de nuestro entorno cotidiano y los conflictos de convivencia, seguridad e inclusividad que se generan.

4º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, así como a la Intendencia

- Jefatura de la Policía Municipal de Segovia, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 7 /2018

Segovia, a 3 de abril de 2018

Asunto: Presentación de quejas por problemas en el aparcamiento de vehículos en la calle en la zona de Puente de Hierro, que generan graves consecuencias de seguridad y accesibilidad para la ciudadanía.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo petición formal del día 6 de marzo de 2018, con fecha 13 de marzo de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sr. _____, con domicilio en la calle _____ de Segovia, para manifestar las siguientes consideraciones, argumentos y quejas, acompañado de un amplio reportaje fotográfico de imágenes que evidencian las quejas que presenta:

“Me dirijo a usted para presentar mi preocupación ante la insostenible situación que a diario sufrimos vecinos de la zona de Puente de Hierro y que afecta a personas mayores, familias con niñas o niños que utilizan sillas infantiles o no, personas con movilidad reducida en distintos grados de discapacidad, y a todas las personas de deambulan por la zona y que tienen que utilizar la acera izquierda, en dirección salida de la ciudad, antes del Puente Hierro, por la especial disposición de los aparcamientos de vehículos, que al ser utilizados de forma arbitraria y aparcar todo tipo de vehículos, desde coches a furgonetas varias, ocupan no solo la acera, haciendo imposible el normal tránsito por la misma, sino que también ocupan parte de la calzada lo que genera una arriesgada dificultad para el creciente tráfico de la vía de los vecinos del barrio de Puente de Hierro y que se dirigen camino de Hontoria, Parque y Palacio de Riofrío y otras localidades próximas de la provincia.

La situación descrita que se produce a diario y a todas horas provoca una severa discriminación por la no accesibilidad de las personas en distintas situaciones de uso así como un alto grado de inseguridad para todas las personas, ya que al estar bloqueadas las aceras, usan la calzada como tránsito normal lo que genera un incremento de la inseguridad vial, que acumula los riesgos de una peligrosidad manifiesta hasta que en alguna ocasión se produzca un accidente grave.

En varias ocasiones familias y representantes del vecindario han manifestado a representantes municipales y a la Policía Local la situación que se describe, sin que se haya tomado una solución definitiva.

Recientemente se ha ensanchado la acera de debajo del puente y repintado el paso de cebra del lugar, pero aún la peligrosidad de la zona se mantiene, que se incrementa con la parada de autobuses.

Se hace constar que en algún momento la Policía Local y el servicio de pintura vial se personaron para modificar el sentido del aparcamiento de los vehículos y que una vez iniciada la actividad se vieron increpados y presionados por algunos vecinos de la zona para que desistieran de ejecutar el proyecto de cambio, con la argumentación que beneficiaba el mayor aparcamiento de coches y la mejor facilidad de uso de algún establecimiento hostelero.

La situación se complica ya que no hay acera en el otro sentido de la calzada, lo que da carácter de exclusividad a esta acera.

El reportaje fotográfico aportado da constancia de la generalización de las infracciones descritas y denunciadas, todos los días, a todas horas.

Esta situación se ha intentado abordar desde el diálogo de los vecinos especialmente afectados con otros usuarios que dejan los vehículos mal aparcados o con clientes del bar del lugar, pero no solo no se ha conseguido solucionar el problema, generando una mayor conciencia ciudadana, sino, muy al contrario, ha provocado situaciones de violencia, llegando a insultos y una manifiesta agresividad”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 3 de abril de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información.

Por todo ello, a tenor de las quejas y documentación presentada que fundamenta la petición de atención y ayuda solicitada por el Sr. _____,

SE SOLICITA:

1º.- Informe sobre las previsiones de actuación sobre la zona para evitar y corregir los problemas de accesibilidad e inseguridad que de denuncian.

2º.- Informe sobre la constatación de un plan previo que ya debió realizarse y corregir así los problemas denunciados. Se deben tener en cuenta en la ejecución del plan de mejora los intereses colectivos de la ciudadanía y los intereses particulares de algunas personas o instalaciones.

3º.- En la ejecución del plan previsto, en caso de existir, y que ahora se solicita, se debe tener en cuenta junto a los bienes comunes de seguridad y accesibilidad a proteger, también el bien de igualdad de género ya que con frecuencia el diseño y planificación de la ciudad, incluso en obras de pequeño presupuesto como el que demandamos, adolecen de una manifiesta desigualdad y discriminación hacia las mujeres en particular y las familias en general.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, a la Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes y actuaciones, que a tenor de la anterior argumentación y documentación presentada se proponen, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de la Información recibida:

Segovia, a 7 de agosto de 2018

Previa a la Resolución final, transcurrido un plazo suficiente de la apertura del expediente nº 7/2018, que abrimos con fecha 3 de abril de 2018 para atender la solicitud de atención y ayuda ciudadana que usted presentaba ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, y que generó la petición de los Informes que arriba se detallan, y dado que la situación motivo de la queja se mantiene sin respuesta administrativa alguna que mejore los problemas denunciados, nos parece oportuno informarle de la situación actual a tenor de los Informes recibidos hasta la fecha de hoy:

1º.- Con fecha 25 de abril de 2018 recibimos Informe del Mayor de la Policía Local de Segovia que paso a transcribir literalmente a continuación:

“Contestación petición correspondiente al expediente supra citada. Al Sr. Defensor de la Ciudadanía. Ayuntamiento. Segovia

En contestación a la petición de su solicitud dimanante del expediente supra citada (7/2018), esta Jefatura de conformidad con las competencias que le legislación vigente atribuye a las Policías Locales en esta materia, esta Jefatura emite Informe en el siguiente sentido:

Primero: Con fecha 17 de diciembre de 2017, en esta Policía se recibe queja de la Línea Verde – nº de referencia 432336 -, poniendo de manifiesto- sea aportan fotografías - el riesgo que provoca el estacionamiento en batería en la Carretera Villacastín, nº 35, que impide la circulación de los peatones por la acera.

Segundo: A la vista de la queja formulada, se ordena por esta Jefatura se realice un Informe en el que se constate la situación denunciada y se elabore en su caso propuesta de reordenación del estacionamiento en la zona.

Tercero: El 23 de diciembre de 2017, el Oficial con N.I.P. 6081, realiza informe propuesta en el que se hace constar “ que personado en el lugar se pudo comprobar que el estacionamiento está ordenado en batería, que estos son de escaso tamaño, motivo por el que los vehículos más largos ocupan parte de la acera, proponiendo que el estacionamiento se debería realizar en línea, borrando las líneas que delimitan las plazas actuales y pintado otras nuevas, según consta en el informe que se adjunta.

Cuarto: A la vista del Informe con propuesta del Oficial, por esta Jefatura se da traslado el día 27 de diciembre de 2017 del mismo a Participación Ciudadana y se ordena al Servicio de Señalización que cambie el estacionamiento en batería a línea.

Quinto: El día 19 de enero de 2018, cuando el Servicio de Señalización estaba replanteando la nueva ordenación, se presentaron varias personas que mostraban su disconformidad con el cambio de estacionamiento, entre ellos el propietario de un establecimiento de hostelería, el Presidente de la Asociación de Vecinos, llamando este último a la Concejala de Obras, que tras personarse en el lugar y hablar con los allí presentes, tomó la decisión de que el estacionamiento quedara en la denominada batería de 65º, que es la situación que se encuentra en este momento.

Conforme a lo anterior, en nuestra opinión el escrito debería dirigirlo a la Sra. Concejala de Obras de este Ayuntamiento. Es cuanto he de informar a UD., quien a su vista resolverá lo que mejor y en derecho proceda”.

2º.- Sobre las quejas presentadas y como consta más arriba, se solicitaron sendos Informes a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Concejalía de Obras y Servicios y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento de Segovia, no habiendo recibido la Defensoría hasta la fecha respuesta alguna.

3º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, enviamos esta información a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, así como a la Intendencia - Jefatura de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Segovia, para que, una vez revisado el expediente de referencia y atendidos los informes solicitados, dar continuidad a los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan

Expte. Nº 15 /2018

Segovia, a 7 de noviembre de 2018

Asunto: Presentación de quejas por problemas en el asfaltado y urbanización básica en la acera del portal de Carretera de Villacastín, nº 37 A, de esta ciudad, que genera graves consecuencias de seguridad y accesibilidad para la ciudadanía.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Desde noviembre de 2017 y con varias revisiones en fechas sucesivas de 2018, hasta la fecha de 7 de noviembre de 2018, la Sra. D^a _____, actuando como Administradora de C.P. de Carretera de Villacastín, 37^a, con CIF _____, y con domicilio a efectos de notificaciones en C/ _____ de Segovia, se viene personando ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía para manifestar las siguientes consideraciones, argumentos y quejas, acompañando de un reportaje fotográfico de imágenes que evidencian las quejas que presenta:

Se incorporan a continuación los documentos que constan en el expediente de 15/2018 de esta Defensoría y a su vez corresponde al Expediente 002399/2017 abierto en el Departamento de Vías y Obras de Urbanismo Municipal.

Con fecha 28 de mayo de 2018, por mail, nuevamente recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía el siguiente escrito, insistiendo en la queja antes presentada:

“Me pongo en contacto como administradores de la C.P. Ctra. Villacastín 37 A, de Segovia, para transmitirles la petición de los propietarios de dicha comunidad de intervención por parte del Defensor del ciudadano para que se pueda llevar a cabo por parte del Ayuntamiento de Segovia los trabajos que se solicitaron en el escrito que les adjunto.

Como se comentaba en el escrito anterior, aprovechando que se estaban ejecutando obras de mejora de accesibilidad de aceras en la zona, se creía necesario que se actuase sobre el bordillo de acceso a la acera del portal 37 A (cruzando el camino de la parte trasera de calle Cotos) y que se acondicionase la zona, ya que es muy complicado para las personas con movilidad reducida y los carritos de bebé transitar adecuadamente.

Según la respuesta del Ayuntamiento de Segovia, con fecha 12 de marzo de 2018 (expediente 2399/2017 vías y obras), la propuesta estaba en estudio. Sin embargo, han finalizado los trabajos de la zona y aún no se ha reparado la zona descrita.

Por ello, rogamos nos indiquen si pueden intervenir para agilizar el proceso, ya que en este portal y en los edificios de la zona, varios vecinos tienen bebés y viven personas de avanzada edad, lo que les complica a diario el acceso a la vivienda”.

Se adjunta la respuesta de Vías y Obras antes mencionado.

En distintas conversaciones de esta Defensoría con la Concejalía de Obras y Servicios y con la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, se ha recordado el compromiso asumido en el anterior escrito, remitiendo en todo caso al programa de asfaltado que el Ayuntamiento iba a realizar antes de finalizar 2018.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación,

Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica nuevamente a las personas demandantes con fecha 7 de noviembre de 2018, insistiendo a continuación en la ejecución de las obras solicitadas y comprometidas que den solución positiva a la demanda presentada.

La Sra. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presentan como legitimados para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 40/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada de forma testimonial y documental en los escritos antes incluido literalmente y que afectaran a los derechos a la inclusividad, a la seguridad y a una calidad de vida de las personas en el entorno de la ciudad, así como a los derechos fundamentales a la información específica y a la atención y respuesta adecuada, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Informe con las previsiones de ejecución de las obras demandadas en la zona de Carretera de Villacastín, nº 37 A, que afectan a asfaltado de la calle, rebaje de bordillos de sendas aceras para evitar y corregir los problemas de accesibilidad e inseguridad que reiteradamente se vienen denuncian desde 2017.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras, a la Jefatura de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios, la solicitud de aquellos informes y actuaciones, que a tenor de la anterior argumentación y documentación presentada se proponen, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 23 /2018

Segovia, a 18 de julio de 2018

Asunto: Presentación de quejas por problemas en el aparcamiento de vehículos en la calle Soldado Español de Segovia, que genera importantes consecuencias en la seguridad y accesibilidad para la ciudadanía.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 14 de julio de 2018 recibimos escrito telemático, en el mail de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía, de D. _____, con domicilio en la Calle Soldado español, nº , 40006 Segovia, para manifestar sus quejas, acompañado de una documentación fotográfica que evidencian las quejas que presenta:

“Les adjunto una fotografía que muestra la dificultad para transitar por las aceras de esta olvidada calle (se refiere a la Calle Soldado Español de Segovia).

Actúen o ensanchen las aceras o permitan poner bolardos en las entradas a las comunidades, si se permite instalar antenas de telefonía en la calle a escasos metros de centro histórico, al menos compensen y permitan un tránsito adecuado.

Les remito al resto de grupos presentes en el Ayuntamiento”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Con fecha 18 de julio le respondimos al Sr. _____ por mail, con la intención de contestar a su escrito de forma inmediata, abriendo la posibilidad de realizar una entrevista personal con el Defensor de la Ciudadanía, si lo estimara necesario.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 12 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Su queja ha sido registrada con el número 23/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, y a tenor de las quejas presentadas por el Sr. ____ **SE SOLICITA:**

1º.- Informe a los Servicios Técnicos de Obras y Servicios sobre las previsiones de actuación sobre la zona para evitar y corregir los problemas de accesibilidad e inseguridad que de denuncian.

2º.- En la ejecución del plan previsto, en caso de existir, y que ahora se solicita, se debe tener en cuenta junto a los bienes comunes de seguridad y accesibilidad a proteger, también el bien de igualdad de género ya que con frecuencia

el diseño y planificación de la ciudad, incluso en obras de pequeño presupuesto como el que demandamos, adolecen de una manifiesta desigualdad y discriminación hacia las mujeres en particular y las familias en general.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras, Servicios e Infraestructuras y al Sr. Jefe del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes y actuaciones, que a tenor de la anterior argumentación y documentación presentada se proponen, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan

Expte. Nº 24/2018

Segovia, a 30 de julio de 2018

Asunto: Presentación de queja por molestias en el ámbito domiciliario debido a la contaminación lumínica resultante de la instalación de la iluminación de tipo LED

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 12 de julio de 2018 recibimos un escrito, con entrada nº 2018023115 del Registro General del Ayuntamiento, que por confusión se envió al Servicio de Urbanismo Municipal, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, firmado por D.____, con DNI nº____, y Dª____, con DNI nº____, _____ con domicilio en Calle Domingo de Soto, de Segovia. Así mismo el día 19 de julio de 2018 recibimos personalmente en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un escrito en el que se expone de la siguiente forma que a continuación se expone:

“Nos ponemos en contacto con usted, como propietarios de vivienda en la calle Domingo de Soto, de Segovia, solicitando su intervención en el asunto de referencia.

El 9 de febrero del presente año entregamos en el Registro del Ayuntamiento escrito dirigido a la Concejalía de Urbanismo haciendo notar que el Ayuntamiento había colocado nuevos puntos de alumbrado público en la citada calle Domingo de Soto, para dotar a la misma de una mejor iluminación. Reconociendo lo acertado de la decisión, hacíamos notar que la intensidad de la nueva iluminación, con luz LED Blanca, producía una inmisión lumínica en nuestra vivienda que un exceso de luz durante la noche.

Entendíamos que el problema expuesto tenía fácil solución, sustituyendo este tipo de bombillas por las que predominan en las calles y plazas adyacentes de luz amarilla y menos intensa, pero la situación no ha variado, ni tampoco hemos recibido respuesta de la Concejalía de Urbanismo en ningún sentido a pesar del tiempo transcurrido desde la entrega del citado escrito en el Registro.

Por ello rogamos nos conceda una cita para exponer este asunto con más detalle y la documentación relativa a la existencia de estudios que concluyen que la iluminación LED blanco puede provocar efectos adversos para la salud, ya que el exceso de luz altera la producción de melatonina, una hormona fundamental para regular los ritmos funcionales de los órganos endocrinos y metabólicos.

Agradeciendo su atención y esperando su comprensión, les saludamos atentamente.

Firmado por D. _____ y D^a _____, con DNI y domicilio indicado más arriba”.

Durante la entrevista el Sr. _____ entrega dos fotografías en color de la situación de su domicilio en las que se puede comprobar el impacto lumínico del nuevo alumbrado LED Blanco y la diferencia con la anterior iluminación.

También entrega algunas fotocopias de artículos de prensa y de boletines de información de Asociaciones de Consumidores, como Eroski Consumer, Revista Consumer), en los que desde distintos ámbitos como la salud, el medio ambiente, la economía doméstica, la tecnología urbana y la educación, se cuestiona la tecnología de iluminación pública con luces LED como posible causante de más daños que beneficios para las personas, sobre todo si se instala de forma indiscriminada.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 30 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr. _____ y la Sra. _____ hacen uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presentan como legitimados para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 24/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentadas de forma testimonial en el escrito antes incluido literalmente y que pudieran fundamentar prejuicios y molestias que afectaran a los derechos a la salud y a una calidad de vida de las personas en el entorno de la ciudad, así como a los derechos fundamentales a la información específica y a la atención y respuesta adecuada, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Servicio Técnico de Alumbrado de este Ayuntamiento de Segovia sobre el acuerdo genérico municipal de la instalación de luces LED blanco en el sistema de alumbrado público tanto en el Recinto Patrimonial como en el resto de la ciudad, en que pudieran tenerse en cuenta y aunarse los criterios económicos, eficiencia

energética y duración con los posibles efectos que pudieran derivarse sobre la salud, el medio ambiente y la calidad de vida ciudadana, en caso de que estos efectos pudieran probarse suficientemente. Sería de interés general recibir este Informe para atender adecuadamente las sospechas presentadas por la ciudadanía y en caso negativo deshacer prejuicios e informaciones infundadas.

2ª.- Así mismo, sugerimos a los Servicios Técnicos de Alumbrado la necesidad de entrar en contacto con las personas que presentan esta queja para atender sus demandas y consensuar una posible solución intermedia de reducir la potencia del alumbrado o reubicar la instalación, siempre que fuera posible técnicamente y se garantizaran otros bienes comunes a preservar como la seguridad pública en la zona de referencia y otros intereses públicos. Se propone esta medida como modo de dar respuesta a la demanda ciudadana y evitar así el silencio comentado.

3º.- Le recordamos a la Sra. _____ y al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y a los Servicios Técnicos de Alumbrado de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones que se sugieren, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 31/2018

Segovia, a 18 de septiembre de 2018

Asunto: Presentación de varias quejas por falta de respuesta ante demanda de atención de servicio por atasco de red de saneamiento.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 21 de agosto de 2018, previa petición formal, recibimos en entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a D. _____, con DNI nº _____, con domicilio en Plaza de _____, nº _____, de Segovia, para manifestar su queja problemas de atención en el servicio de desatasco de la red de saneamiento en entorno de su domicilio, que de forma resumida se expone a continuación:

“Con fecha 28 de febrero de 2018, el Sr. _____ presenta en Registro electrónico del Ayuntamiento de Segovia, con nº 20180006574, escrito en el que consta que desde 2015 tiene pendiente de recibir respuesta de los servicios de Obras y Servicios del Ayuntamiento a su petición de información sobre la no atención a su llamada por el atasco de la red de saneamiento de su domicilio, en la parte pública de la misma. Indica que con anterioridad y ante circunstancias similares se encargaba el cuerpo de bomberos municipales del desatasco, pero recientemente no ocurre lo mismo.

Ante la falta de atención tuvo que asumir personalmente las obras de desatasco y los costes de la intervención.

Desde entonces hasta la fecha de este mismo año, no he recibido respuesta a mi petición de información sobre el cambio de atención en el servicio demandado.

Igualmente sigue demandando información sobre la fundamentación legal que dé cobertura a este cambio de atención en el servicio.

El Sr. _____ mantiene la información de que deben ser los Ayuntamientos los que deben cubrir este mantenimiento”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr. _____ está plenamente legitimado para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 23 de agosto de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 28/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada en el escrito antes incluido literalmente, que afecta al derecho a la eficacia de los servicios públicos para garantizar otros derechos fundamentales de calidad de vida, que afectan a la seguridad y salud cívica de las personas, así como a un “derecho a la ciudad” y a un “urbanismo armonioso y sostenible” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afecten al buen servicio de las infraestructuras de la ciudad, a tenor siempre del cumplimiento del Reglamento del Servicio de Suministro de Agua Potable a Domicilio de Segovia, en vigor, aprobado por acuerdo de Pleno de 11 de noviembre de 1986, publicado en el BOP de fecha 4 de febrero de 1987, entre otras fuentes normativas

Se debe tener en cuenta que la Administración Local tiene la obligación de atender el Derecho de Información del que dispone toda la ciudadanía según el art. 105 de la Constitución Española de 1978 y el art. 18, de de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, que a su vez viene recogido en el Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia, aprobado definitivamente en el Pleno del 1 de diciembre de 2017 (B.O.P, nº 23 de 21 de febrero de 2017).

SE SOLICITA:

1ª.- Informe a los Servicios Técnicos correspondientes de la Concejalía de Obras y Servicios de este Ayuntamiento sobre las quejas presentadas por el Sr. _____ en lo que se refiere a la prestación de servicios de desatasco de la red de saneamiento público de Segovia y la asunción de competencias y responsabilidades de la Administración Local o de los vecinos particulares según corresponda. Así como la fundamentación normativa que avale esta determinación de responsabilidades.

4ª.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras y Servicios y al Jefe de Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada y justa de las quejas presentadas

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 40/2018

Segovia, a 30 de octubre de 2018

Asunto: Presentación de queja por molestias en el ámbito domiciliario debido a la contaminación lumínica resultante de la iluminación incorrecta del acueducto

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 25 de octubre de 2018 recibimos un escrito en el mail de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, firmado por D. _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle _____, de Segovia, en el que manifiesta sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“Que unos focos situados al inicio de la calle Ochoa Ondategui de Segovia, para iluminar por la noche el Acueducto y/o la zona de la Muralla próxima a él, están orientados de forma que, desde mi domicilio no se puede mirar al exterior sin sufrir el deslumbramiento producido por estos focos.

Este problema se mantiene desde hace años, y a pesar de haberlo expuesto por escrito en fechas 18 diciembre 1998 mediante instancia el Excmo. Ayuntamiento, en una segunda ocasión el 08.08.2011 a través de la página de Atención al Ciudadano y otra tercera personalmente el 07.08.2018 ante la Responsable de Alumbrado Público en la Gerencia de Urbanismo, no he conseguido que se resolviera ni he tenido información al respecto

SOLICITO

La intervención del Defensor de la Ciudadanía, para acabar con una situación de molestias continuadas”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 30 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presentan como legitimados para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 40/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada de forma testimonial en el escrito antes incluido literalmente y que pudieran fundamentar perjuicios y molestias que afectaran a los derechos a la salud y a una calidad de vida de las personas en el entorno de la ciudad, así como a los derechos fundamentales a la información específica y a la atención y respuesta adecuada, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y al Servicio Técnico de Alumbrado de este Ayuntamiento de Segovia sobre las molestias presentadas en el sistema de alumbrado público del Acueducto y su entorno, en especial en el punto concreto que indica el Sr. _____, rogando a los Servicios Técnicos competentes y responsables que se detecte los posibles efectos que pudieran derivarse sobre la salud, el medio ambiente y la calidad de vida ciudadana, en caso de que estos efectos pudieran probarse suficientemente.

2ª.- Así mismo, sugerimos a los Servicios Técnicos de Alumbrado la necesidad de entrar en contacto con las personas que presentan esta queja para atender sus demandas y consensuar una posible solución de reducir la potencia del alumbrado o reubicar y reorientar la instalación, encontrando la mejor solución técnica posible, y garantizar también otros bienes comunes a preservar como la seguridad pública en la zona de referencia y otros intereses públicos de la ciudad patrimonial para todos. Se propone esta medida como modo de atender y dar respuesta personal a la demanda ciudadana y evitar así el silencio comentado y que en absoluto garantiza y cumple el derecho a la información de la ciudadanía.

3º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Obras y Servicios, a la Jefatura del Servicio de Urbanismo, Obras y Servicios y a los Servicios Técnicos de Alumbrado de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones que se sugieren, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.



Mesa redonda El Futuro de Europa. Día de la Democracia europea La Alhóndiga. 23 octubre 2018

4.3.1.3 Medio Ambiente

Expte. N° 3 /2018

Segovia, 9 de marzo de 2018

Asunto: Quejas por descuido y suciedad del Jardín de la Plaza de la Merced.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo petición formal del día 29 de enero de 2018, con fecha 22 de febrero de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra. D^a _____, con domicilio en _____ de Segovia, para manifestar sus quejas sobre *“el permanente y reiterado estado de falta de limpieza y descuido que se viene observando en el Jardín de la Plaza de la Merced. En especial por la abundancia de excrementos de los perros sin recoger por sus dueños. Con frecuencia se provocan enfrentamientos con los operarios de jardines y parques del Ayuntamiento al manifestar estos que no es su responsabilidad recoger las heces de los animales y carecer de personal suficiente.*

El jardín tiene una zona especialmente habilitada como parque infantil, al que acuden a diario muchos niños y niñas cuyas familias residen en las proximidades, e incluso muchos niños y niñas visitantes de la ciudad, ya que es un itinerario turístico preferente. La situación de suciedad y descuido del jardín y del parque infantil genera una preocupante y peligrosa situación de falta de higiene y salubridad lo que provoca riesgos evidentes en los más pequeños, además de suciedades y falta de limpieza. Las familias, especialmente las madres, por la especial y desigualitaria distribución de tiempos familiares de cuidado y atención, muestran no solo su preocupación por la salud e higiene sino también su malestar constante por la suciedad de los pequeños y el deterioro de ropas y otros útiles infantiles, como juguetes.

En muchas anteriores circunstancias las personas afectadas han denunciado esta situación a través de la Línea Verde y otras redes de comunicación y participación con el Ayuntamiento, así como a la Policía Municipal, describiendo la situación y enviando fotografías bien explícitas, sin respuesta alguna ni mejoría de las circunstancias denunciadas.

Con frecuencia son las personas usuarias las que se ocupan de limpiar y recoger los excrementos y suciedades.

La situación que se denuncia afecta especialmente a los niños y niñas que usan preferentemente el jardín y el parque infantil, pero de igual forma afecta a todo el vecindario, de manera igualmente preferente a las personas mayores, así como a los visitantes que transitan por este itinerario de la ciudad”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo Estatuto, con fecha 9 de marzo de 2018 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.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación ciudadana.

Por todo ello, a tenor de la información aportada que fundamenta la queja presentada por la Sra. _____,

SE SOLICITA:

1º.- En aplicación del principio de acceso a la información y de transparencia, se pide a la Concejalía de Medio Ambiente y al Servicio de Parques y Jardines del Ayuntamiento información detallada de las circunstancias que motivan las quejas presentadas a efectos de determinar la situación denunciada en el Jardín y en el Parque Infantil de la Plaza de la Merced de esta ciudad y la constatación del cumplimiento de las Ordenanzas afectadas, como la de tenencia de animales domésticos y la de Convivencia ciudadana.

2º.- Solicitar al Ayuntamiento la toma de medidas concretas que afectan a la situación denunciada y que, a propuestas de las mismas personas afectadas, redundarían en beneficio de todas las personas usuarias de estos espacios públicos. Tales como:

- Reordenar y ampliar los servicios de limpieza, así como el cuidado de los jardines para evitar el manifiesto deterioro de los mismos.
- Controlar de forma coactiva el mal uso de los espacios públicos por los dueños de los animales domésticos que recogen los excrementos de sus animales.
- Potenciar la labor de comunicación de los derechos y obligaciones de la ciudadanía poniendo carteles visibles en estos espacios para garantizar la mejor calidad de vida y medioambiental de todas las personas.
- Atender y fomentar la mayor participación activa y proactiva de las personas usuarias de los espacios públicos comunes a toda la ciudadanía para ampliar la responsabilidad ciudadana.

3º.- Solicitar al Ayuntamiento, como Ciudad Saludable y de especial Protección y convivencia de la Infancia, el cumplimiento de los programas y proyectos firmados y publicados, garantizando así los derechos fundamentales de las personas en aplicación de los derechos a la salud, al Medio Ambiente y un Urbanismo armonioso y sostenible (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, 2000).

Comunicación del Informe de Jefatura de Medio Ambiente, Parques y Jardines. Segovia, a 5 de abril de 2018

Nos complace reenviarle el contenido fundamental del Informe de la Jefatura de Medio Ambiente, Parques y Jardines de la Concejalía de Medio Ambiente del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, que con fecha 28 de marzo de 2018 hemos recibido en esta Defensoría.

“En relación con el asunto de referencia y en atención a su solicitud le informo:

- En el centro del problema está la proliferación de familias con animales domésticos en la zona y su falta de civismo.*
- Otra posible razón está en la posible mejora de los servicios municipales y la necesaria reorganización de los mismos. Por ello, se aportan las siguientes medidas a adoptar:*
- Reorganización del personal relacionado con el mantenimiento de esta zona en lo que respecta a Parques y Jardines y Limpieza viaria. Esta medida se inicia en el mes de abril de 2018.*
- Solicitud a la Policía Local para que establezca una vigilancia extraordinaria. Esta medida se propone iniciar en el mes de abril de 2018 según organización de la Policía Local.*
- Ubicación de algún cartel de apoyo a las medidas de limpieza e higiene de la zona, según disponibilidad.*
- Completar el cerramiento de la zona de juegos infantiles tan pronto como sea posible por razones presupuestarias y nueva gestión de trámites contractuales. Previsión para el mes de mayo de 2018.*
- Idear y lanzar, junto a la Concejalía de Servicios Sociales, una campaña de concienciación y buenas prácticas en relación a los deberes de los dueños de mascotas y animales domésticos en el ámbito de la ciudad a tenor del cumplimiento de las Ordenanzas municipales de competencia que favorezcan una convivencia ciudadana saludable. Previsión de mayo de 2018 según recursos”.*

Resolución de expediente:

Con la pretensión de ver cumplidas las propuestas que se incluyen el Informe de la Jefatura de Parques y Jardines y a la espera de haber podido atender satisfactoriamente la petición de ayuda y asesoramiento que nos demandó como mediación entre sus quejas y las actuaciones de la Administración Municipal, damos por resuelto el expediente 3/2018 que iniciamos desde la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

Expte. Nº 14 /2018

Segovia, a 4 de junio de 2018.

Asunto: Presentación de queja por peligrosidad de árboles en Calle de _____ de esta ciudad, así como por la falta de respuesta de los servicios correspondientes.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo petición formal del día 25 de mayo de 2018, en la fecha del 29 de mayo de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra. D^a. _____, con domicilio en la C/ _____ de Segovia, para manifestar sus quejas por la peligrosidad de las ramas de los grandes árboles sobre el Calle _____, para todos los viandantes de esta calle, especialmente para los niños y niñas que utilizan esta vía como acceso al CEIP Maestro Fray Juan de la Cruz, así mismo, durante episodios de nieves y vientos, las ramas de los árboles golpean los cables del tendido eléctrico generando inquietud por el riesgo acumulado y los peligros derivados de esta situación que se produce con gran frecuencia durante todo el año en curso. Esta situación también provoca frecuentes atascos de canales en las viviendas por la caída de hojas y ramas. De igual forma la Sra. _____ manifiesta su queja por el silencio administrativo y la ausencia de respuesta con el consiguiente retraso excesivo en la resolución del caso antes denunciado.

La Sra.____manifiesta su malestar ya que en la calle____, nº____, vive su madre, de edad muy avanzada, y que manifiesta su malestar por la situación. Así mismo, manifiesta el mismo sentir y opinión de otros vecinos de la calle a los que ha consultado esta visita a la Defensoría.

La Sra._____presenta fotocopia de las reiteradas quejas que mediante sistema telemático de participación ha presentado al Ayuntamiento de Segovia, con fechas 3 de octubre de 2016, 24 de enero de 2017, 3 de marzo de 2017, 9 de octubre de 2017, 30 de noviembre de 2017, 5 de marzo de 2018, 3 de abril de 2018 y 2 de mayo de 2018, sin que haya recibido respuesta alguna a todas y cada una de estas propuestas y quejas en la que pudiera haber recibido razones y argumentos de las decisiones tomadas o a tomar sobre el tema denunciado.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 14 de mayo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas. Por todo ello, a tenor de la queja y documentación presentada

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Medio Ambiente, Servicio de Medio Ambiente, Parques y Jardines de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste el estado actual de la situación denunciada, aportando razones y criterios técnicos sobre la toma de medidas en la conservación y cuidado del arbolado de la zona afectada.

2ª. De igual forma se solicita y propone una rápida y convincente respuesta tanto a esta Defensoría como a la Sra. _____sobre las quejas y sugerencias propuestas en tan repetidas ocasiones, como consta más arriba, y que hacen inadmisibles esta situación de silencio administrativo como práctica inaceptable para una buena gobernanza local.

3º.- Le recordamos a la Sra._____que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

RESOLUCIÓN:

Segovia, 7 de agosto de 2018.

Con fecha 12 de junio de 2018 recibimos en esta Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía Informe firmado por el Técnico Gerente de Parques y Jardines y por el Ingeniero Técnico de Mantenimiento de Parques y Jardines del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, respondiendo a las cuestiones que les demandábamos, según consta más arriba, con la pretensión de atender sus quejas. A continuación, le transcribo literalmente el informe:

“Con relación a petición realizada desde la Oficina del Defensor de la Ciudadanía respecto a la queja reiterada planteada por D^a _____ en demanda de poda de los árboles que proyectan sus ramas sobre la Calle de _____, en la que se solicita:

1º.- Informe a la Concejalía de Medio Ambiente, Servicio de Medio Ambiente, Parques y Jardines de este Ayuntamiento de Segovia en el que conste el estado actual de la situación denunciada, aportando razones y criterios técnicos sobre la toma de medidas en la conservación y cuidado del arbolado de la zona afectada.

“El estado del arbolado existente en los jardines de Luís Martín G^a Marcos y Carlos Martín Crespo es en general bueno, destacando el vigor y desarrollo de los plátanos de sombra, a la sazón los árboles cuya copa se proyecta sobre la calle de la Parra.

En cuanto al riesgo que plantea este arbolado, se ha de significar que en octubre de 2016 se llevó a cabo una revisión del inventario del arbolado de la ciudad en el que además de los datos identificativos de cada ejemplar arbóreo, se valuaba su peligrosidad, a la que se acompañaba de una propuesta de actuación y su urgencia. En el caso al que se refiere la interesada, la ficha fue la siguiente: Se adjunta la ficha en fotocopia.

Como puede observarse, para este arbolado se apreció un riesgo “medio” con una propuesta de actuación de acortamiento de ramas, con una urgencia de grado 2 (Media).

Así pues, ante el moderado riesgo y la urgencia media en la actuación, la poda recomendada aún no se ha realizado pues dada la limitación de los medios municipales (humanos y materiales) ha sido necesario abordar situaciones calificadas de “elevada urgencia”.

Por otro lado, a fin de ponderar adecuadamente el riesgo planteado por este arbolado se ha consultado a los técnicos municipales competentes en este ámbito sobre la afección al tendido eléctrico que apunta la interesada, manifestándose que ante una hipotética rotura de ramas que cayeran sobre éste, los daños no serían graves pues se trata de un tendido de baja tensión convenientemente aislado (negritas en original). Asimismo, tampoco se ha recibido petición expresa del servicio de alumbrado municipal para llevar a cabo la poda urgente de este arbolado, toda vez que las ramas no se hallan en contacto con el cableado.

No obstante, se trata de acometer la actuación propuesta en la próxima campaña de poda, aunque se intentará efectuar una poda de ramas secundarias próximamente”.

2º. Con relación a este punto se ha de significar que las quejas planteadas por la interesada lo fueron a través de la dirección de correo electrónico de Participación Ciudadana. Lo que no da lugar a una entrada de Registro General ni a la apertura de un expediente que necesite de una respuesta administrativa, lo que no obsta para que se pudiera haber dado una respuesta desde la Sección de Medio Ambiente por ese mismo medio (respuesta que se da en muchas ocasiones como puede dar fe el propio Servicio de Participación Ciudadana), si bien son tantas las quejas y sugerencias recibidas por diferentes vías (e-mail, línea verde, teléfono, presenciales...) que a nivel técnico, ante la elevada carga de trabajo que se soporta, resulta imposible dar respuesta a todas y este caso en particular no la obtuvo.

Es todo cuanto he de informar a V.I. quien resolverá como mejor proceda”.

En cuanto a este último punto del Informe solicitado, se ha transmitido sugerencia a la Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación, responsable de la gestión y comunicación institucional en el programa Smart City, a efectos de corregir esta carencia de respuesta y que sea tenida en cuenta de cara a la actualización de la web y demás soportes informáticos que se está llevando a cabo en la actualidad.

Entendemos que, con la presente Resolución, a tenor de las consideraciones y propuestas incluidas en el Informe de los responsables del Servicio Técnico de Parques y Jardines del Ayuntamiento de Segovia, se da por atendida y apoyada la demanda presentada por la Sra. _____ en la que se presentaba “queja por peligrosidad de árboles en Calle de _____, así como por la falta de respuesta de los servicios correspondientes”. No obstante, quedamos pendiente de seguir el cumplimiento de los proyectos antes descritos por el Servicio Técnico de Parques y Jardines

del Ayuntamiento de Segovia y evaluar la eficacia de las medidas propuestas.

4º.- Le recordamos a la Sra._____que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

En cumplimiento de las funciones y competencias que nos otorga el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, le manifestamos nuestra confianza de haber contribuido a la resolución de la queja que en su día nos presentó en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, dando de esta forma por concluido satisfactoriamente el expediente que abrimos para atender sus demandas.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se reenviamos esta Resolución a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Medio Ambiente y a la Jefatura de Sección de Medio Ambiente, Parques y Jardines de este Ayuntamiento, a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos presentaba a esta Defensoría de la Ciudadanía.

4.3.1.4 Seguridad Ciudadana (Policía Local), Tráfico y Sanciones, Transportes y Movilidad

Expte. Nº 9 /2018

Segovia, 5 de abril de 2018

Asunto: Presentación de quejas por la imposición de multa de tráfico, tras accidente urbano, detectando sustancias en sangre.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre procedimiento desarrollado al Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico y Transportes.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previa petición formal del día 12 de marzo de 2018, con fecha 15 de marzo de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con el Sr._____, con domicilio en la calle_____de Segovia, para manifestar las siguientes consideraciones, argumentos y quejas, acompañando la documentación correspondiente a la denuncia de tráfico, el Acta de Pruebas de detección de drogas e información de Derechos, el Acta de signos externos, Informe de la determinación analítica según prueba diagnóstica____Muestra__del Laboratorio autorizado LABCO, así como la Propuesta de Resolución de expediente sancionador en materia de tráfico y seguridad vial elaborado por la Instructora del Procedimiento Sancionador del Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico y Transporte del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, con fecha 5 de febrero de 2018, elevada a la Alcaldía de Segovia para que se desestimen las alegaciones presentadas por el Sr._____en el expediente nº 2017/17557.

“Me dirijo a usted para informarle de las circunstancias del accidente sufrido por mi persona mientras conducía el vehículo matrícula__, marca____, turismo blanco, en la Ronda de Don Juan II, nº 14, de esta ciudad, el día 13 de octubre de 2017, lo que realiza con todo tipo de detalles relativos a las circunstancias del accidente, desarrollo horario del accidente, llegada y asistencia de los Agentes____y_____, que realizan las diligencias del accidente.

De la larga entrevista mantenida con el Sr._____, de la lectura de los documentos e informes presentados (Escrito de Ratificación de los Agentes____y____de 4 de diciembre de 2017, Acta de Pruebas de detección de drogas e información de Derechos, el Acta de signos externos, Informe de la determinación analítica según prueba diagnóstica __ Muestra_____del Laboratorio autorizado LABCO, así como la Propuesta de Resolución de expediente sancionador en materia de tráfico y seguridad vial elaborado por la Instructora del Procedimiento Sancionador del Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico y Transporte del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, con fecha 5 de febrero

de 2018, elevada a la Alcaldía de Segovia para que se desestimen las alegaciones presentadas por el Sr. _____ en el expediente nº 2017/17557) el Sr. _____ sigue observando algunas contradicciones formales, así como defectos en la tramitación de las diligencias, desatención procedimental, no consideración de las presunciones y alegaciones aportadas, etc. De todo ello, se presentan quejas que de forma resumida se concretan de tal forma:

- Defectos en la notificación y comunicación de la denuncia, lo que genera una importante indefensión por la reducción del plazo de defensa.

- Defectos en la descripción del accidente dadas las circunstancias de la vía y de las situaciones específicas por las que se generó el accidente.

- Se observaron defectos importantes en la realización de la recogida de muestras para la realización de las pruebas posteriores, repetición de las pruebas sin garantías algunas en su proceder, inadecuada competencia y falta pericia en la realización de las pruebas, no custodia correcta en la cadena de las muestras, tratamiento inadecuado de los muestras, exceso de tiempos transcurridos, no lectura de los derechos del ciudadano en el mismo momento de la tramitación, incorrecta atención a la advertencia de la medicación que tomaba el Sr. _____ por todo lo cual el Sr. _____ muestra sus sospechas sobre las actuaciones de los agentes llenas de presunciones inculpatorias y fallos en la ejecución de los protocolos establecidos para estas situaciones.

- Por todo ello, el Sr. _____ acude a esta Defensoría para manifestar sus quejas por el conjunto de la tramitación de las diligencias del accidente, solicitar la mediación de esta Defensoría ante la gravedad de la sanción que se le pide tanto en la cuantía económica, 1.000 euros, como la retirada de 6 puntos, lo que afecta de forma muy severa a su situación laboral ya que en el momento del accidente ejerce como conductor de vehículos del servicio 112 de Urgencias de la Junta de Castilla y León, actividad que viene realizando desde hace varios años sin haber tenido accidente alguno ni situación de denuncia por conductas inadecuadas.

- El Sr. _____ aporta certificado del Equipo Terapéutico del Centro de Atención a Drogodependientes de Cruz Roja Española en Segovia en el que se especifica el tratamiento de atención con apoyo específico de jarabe de metadona en este CAD desde el 25 de junio de 2015.

- Así mismo, presenta escrito dirigido a la empresa contratante, con fecha 01 de enero de 2018, solicitando por motivos personales el cambio de categoría profesional, pasando a desempeñar mi trabajo como ayudante camillero de transporte sanitario, lo que le repercute en sus retribuciones económicas”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 3 de abril de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre procedimiento desarrollado en las diligencias previas y cumplimiento de protocolos establecidos al Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico y Transportes.

Por todo ello, a tenor de las quejas y documentación presentadas, teniendo en cuenta que según se indica en la Pro-

puesta de Resolución del Expediente sancionador 2017 / 17557, con fecha 5 de febrero de 2018, el Sr.____, de conformidad con lo dispuesto en el art. 95.3 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 31 de octubre, Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, ha tenido a su disposición el expediente por un plazo de 15 días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la presente, para que pueda examinarlo y en el periodo señalado, formular alegaciones y presentar cuantos documentos e informes estime pertinentes en justificación de las mismas. Desconocemos si se hizo uso de esta acción.

Desconocemos así mismo la Resolución de la Alcaldía a la propuesta de Resolución antes indicada. Dada la gravedad de la denuncia presentada

SE SOLICITA:

1º.- Revisar las quejas presentadas por el Sr.____en lo que se refiere a los posibles defectos formales en la tramitación de diligencias y en el cumplimiento de protocolos en la recogida y salvaguarda de muestras para la detección de sustancias en sangre en el momento de la conducción y que pudieran ser tenidas en cuenta como causantes del accidente.

2º.- Determinar la secuencia de hechos que el Sr.____se queja de proceder de forma no respetuosa ni responsable, amén de carencias técnicas y profesionales, ya que ni en el Escrito de Ratificación de los Agentes, de 4 de diciembre de 2017, ni en la Propuesta de Resolución, de 5 de febrero de 2018, se consideran ni responden a tales quejas y que vienen a ser determinantes para concreción de los hechos, la tipificación de las normas infringidas, la determinación de circunstancias agravantes de los hechos imputados y la determinación de las sanciones correspondientes.

3º.- Le recordamos al Sr.____que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico y Transporte y al Negociado de Tráfico y Sanciones de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes propuestos, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

Información de las Actuaciones realizadas y Conclusión final:

Segovia, a 9 de agosto de 2018

Como Conclusión final del Expediente 9/2018, abierto con motivo de la queja que con fecha 15 de marzo de 2018 presentó en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia el Sr.____, transcurrido un plazo suficiente de la apertura del expediente, dada la complejidad de la queja presentada y las circunstancias que lo determinaban, que se abrimos para atender esta solicitud de atención y ayuda ciudadana, por lo que solicitamos los Informes que arriba se detallan, nos parece oportuno informarle de las actuaciones realizadas por la Defensoría en el papel de mediación requerido entre el Sr.____y la Administración Municipal de Segovia:

1º.- A requerimiento de la Defensoría, con fecha 13 de abril de 2018, se recibe en esta Oficina Informe de la Instructora en el Procedimiento Sancionador en el que se hace una “descripción del procedimiento sancionador en el expediente 2017/17557” de la Sección de Tráfico, Transportes y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia.

En el Informe se da respuesta a las quejas que se formulaban en la solicitud de Informes que desde esta Defensoría se demandan, que en especial se concretaban en las siguientes cuestiones:

1ª.- Revisar las quejas presentadas por el Sr. _____ en lo que se refiere a los posibles defectos formales en la tramitación de diligencias y en el cumplimiento de protocolos en la recogida y salvaguarda de muestras para la detección de sustancias en sangre en el momento de la conducción y que pudieran ser tenidas en cuenta como causantes del accidente.

2ª.- Determinar la secuencia de hechos del accidente y actuaciones subsiguientes ya que el Sr. _____ se queja de proceder de forma no respetuosa ni responsable, amén de carencias técnicas y profesionales, ya que ni en el Escrito de Ratificación de los Agentes, de 4 de diciembre de 2017, ni en la Propuesta de Resolución, de 5 de febrero de 2018, se consideran ni responden a tales quejas y que vienen a ser determinantes para concreción de los hechos, la tipificación de las normas infringidas, la determinación de circunstancias agravantes de los hechos imputados y la determinación de las sanciones correspondientes.

Aunque suponemos, como procesalmente corresponde, que el Sr. _____ ha recibido y conoce directa y perfectamente la información contenida en el Expediente Sancionador nº 2017/17557 tramitado en la Sección de Tráfico, Transportes y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia, se adjunta el Informe completo para dejar constancia de las respuestas recibidas a las preguntas que se formulaban en el expediente 9/2018 abierto en la Defensoría de la Ciudadanía.

3º.- No hemos recibido nueva información sobre el expediente 9/2018, aunque manteníamos abierto el expediente a la espera de que pudieran producirse nuevas actuaciones tanto de parte como porque se atendiera la demanda de revisión que desde esta Defensoría se solicitaba.

Transcurrido un tiempo razonable en el que se pudieran cumplirse los plazos procedimentales que se debieran respetar en la gestión del procedimiento sancionador, interesados por la evolución del procedimiento, con fecha 24 de julio de 2018 mantenemos nueva conversación telefónica solicitando información sobre la situación de la gestión del expediente de referencia.

Se nos informa con fecha 21 de febrero de 2018 se notificó la Propuesta de Resolución al Interesado en su domicilio, firmando el acuse de recibo el Sr. _____.

No se produce en tiempo y forma actuación alguna por parte del Sr. _____.

Con fecha 29 de mayo de 2018 se firma Decreto de la Alcaldía de Segovia convirtiendo en Resolución formal la Propuesta Sancionadora antes referida. Se recibe y firma por el Sr. _____ con fecha 6 de junio de 2018 la notificación de la Resolución. Así mismo, se nos informe que el Sr. _____ no realiza actuación alguna de las posibilidades de recurso a que tiene derecho.

Con fecha reciente y transcurridos los plazos de actuación por parte del Sr. _____, se comunica que la sanción impuesta como firme está en fase ejecutiva.

4º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

De nuevo, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, enviamos esta información a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Jefatura de la Sección de Tráfico, Transportes y Movilidad del Ayuntamiento de Segovia.

Expte. Nº 12 /2018

Segovia, 3 de mayo de 2018

Asunto: Propuesta de modificación de horarios de autobuses urbanos que prestan su servicio hasta la Residencia Asistida de Personas Mayores de Segovia.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

De manera informal con fecha 27 de marzo de 2018 celebramos tenemos una entrevista con algunas personas que utilizan los servicios, por razones familiares y laborales, de la Residencia Asistida de Personas Mayores de Segovia, exponiendo la necesidad de ampliar los horarios de autobuses urbanos que prestan su servicio hasta la Residencia Asistida.

En posterior contacto telefónico con la Sra. _____, _____ de la Residencia Asistida de Personas Mayores de Segovia, C) Tres de Abril, nº 9, 40002 Segovia, acordamos que se recogiese la voluntad solidaria y de apoyo a esta demanda por cuantas personas se sintiesen interesadas y afectadas con la propuesta.

Con fecha 27 de abril de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía un listado de 78 firmantes, con nombre y apellidos, dnis y firma autógrafa de cada firmante, con el siguiente encabezamiento:

“Los Residentes, Familiares y Trabajadores de la Residencia Asistida de Personas Mayores de Segovia, con domicilio en C/ Tres de Abril, nº 9, 40002 Segovia,

SOLICITAN

En nombre todos los firmantes, una modificación en los horarios de los autobuses urbanos para facilitar el acceso a nuestro Centro, justificado en la limitación del espacio de aparcamiento disponible y de esta forma hacer más atractivo el uso del autobús urbano y fomentar el transporte público.

Si fuese factible solicitamos un autobús más, intercalado en el horario de mañana entre las 09:09 y las 12:59 hs. y por la tarde entre las 16:51 y las 19:24 hs.

Agradecemos de antemano su tiempo y esperamos que podamos llegar a una pronta solución”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 3 de mayo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre Propuesta de modificación de los horarios de autobuses urbanos de Segovia que prestan su servicio a la Residencia Asistida de Personas Mayores de Segovia.

Por todo ello, a tenor de las demandas y propuestas antes descritas, así como de documentación presentada y que se adjunta a esta iniciativa de la Defensoría de la Ciudadanía,

SE SOLICITA:

1º.- Informe al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, así como al Sr. Jefe de Sección de la Inspección de Servicios, sobre las posibilidades técnicas y de gestión del Servicio de Autobuses Urbanos de Segovia para poder atender satisfactoriamente la iniciativa que proponen las personas firmantes de la demanda que recogemos

sobre la modificación y ampliación de los horarios de autobuses urbanos que prestan su servicio hasta la Residencia Asistida de Personas Mayores de Segovia.

2º.- Las personas firmantes, atendiendo sus necesidades y la planificación de horarios de las personas usuarias de la Residencia, proponen una solución concreta de ajustes del servicio y horarios. Dejamos al estudio de su informe la conveniencia y aceptación de la propuesta presentada y la búsqueda de otras propuestas alternativas.

3º.- Convendría tener muy en cuenta la defensa y promoción que las personas firmantes hacen del uso del transporte público y de las mejores prácticas ciudadanas de movilidad sostenible, lo que aleja de su propuesta cualquier sesgo de interés privado o de atención a la mera conveniencia particular de algunos de los colectivos usuarios de la Residencia.

3º.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Así mismo, en la entrevista se le informa a la Sra. _____ que a tenor del art. 12, b), del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 19 de febrero de 2018), “las quejas no tienen naturaleza de recurso administrativo por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente”.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y al Sr. Jefe de Sección de la Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, la apartura de expediente de la demanda presentada y la solicitud de aquellos informes antes propuestos, para proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen, una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 28/2018

Segovia, a 23 de agosto de 2018

Asunto: Presentación de queja por imposición de multa por aparcamiento indebido en plaza reservada por no dejar visible la tarjeta de discapacitada en aparcamiento de Centro Comercial Luz de Castilla de esta ciudad.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 13 de agosto de 2018 recibimos un escrito por mail en la web de esta Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, firmado por D^a _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle __, nº __, de 40197 San Cristobal de Segovia (Segovia), para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“From: _____

Date: lun., 13 ago. 2018 a las 18:50

To: [<defensordelciudadano@segovia.es>](mailto:defensordelciudadano@segovia.es)

Buenas tardes:

Según instrucciones de la web de segovia.es, les remito la documentación relativa a una multa de tráfico DE LA POLICÍA LOCAL DE SEGOVIA, con la que no estoy conforme y sobre la que solo me queda acudir al Contencioso-Administrativo, pero que no encuentro abogado que me represente, por la cuantía de la misma.

El pasado 5 de diciembre se me calló el distintivo de discapacitados -personas con movilidad reducida -, cuando estaba estacionada en el Centro Comercial Luz de Castilla, (conducía yo el coche de mi marido).

Me identifiqué antes de que me llegara la multa y después, y lo único que he conseguido es que la multa la cambien a mi nombre, pero no han cambiado el tipo de infracción (sería una multa leve por no tener el distintivo visible, en lugar de una multa grave por aparcar en zona de discapacitados).

Ya he puesto el recurso de reposición correspondiente, pero me lo han desestimado diciendo que, si el agente no ha tenido en consideración anteriormente mi condición de discapacitada, ahora no lo van a tener ella (la alcaldesa).

Lo primero es que el boletín de denuncia está mal, porque indica que el coche es verde y el coche es azul.

Además, la segunda multa y posteriores vienen a mi nombre, y no a nombre de mi marido, como la primera, cuando no me pueden multar por aparcar en zona de discapacitados, siendo discapacitada.

En el momento que llegó la multa a mi nombre, acudí a comisaría para hablar con el Agente LO CUAL SE ME HA NEGADO, por _____, creo que es Inspectora en la oficina de Tráfico, vulnerando todos mis derechos y diciendo que “ESTAS MULTAS NO SE QUITAN NUNCA”.

Considero que este agente (6109) y la Instructora están abusando de autoridad al no tener en cuenta mi tarjeta de movilidad reducida y dando por hecho que estoy encubriendo a mi marido, además de actuar de forma negligente y discriminatoria hacia mi condición de discapacitada.

Está vulnerando mis derechos de uso de dicha tarjeta EN CUALQUIER COCHE DONDE YO ESTÉ, ME TRANSPORTEN O CONDUZCA. Este distintivo de movilidad reducida no va asociada a ningún coche en concreto, sino a la persona.

El boletín de denuncia dice claramente que el conductor estaba ausente, por lo que no puede establecer que conducía mi marido y yo le estoy encubriendo, haciendo un uso indebido de la tarjeta, como dicen en el primer escrito.

Antes del recurso de reposición, escribí a la Alcaldesa pero no me contestaron.

También antes de este recurso, la multa que me llegó fue sin acuse de recibo (me la encontré en el buzón).

El último escrito denegando el Recurso de Reposición tiene algunas fechas equivocadas (además de no contemplar el primer escrito donde me identificaba como conductora y que me dijeron que no les constaba el boletín de denuncia).

Solo me queda recurrir al Contencioso-Administrativo, pero no encuentro abogado que me represente por la cuantía de la multa, ante lo cual me siento aún más desamparada.

A principios de mes hablé con un agente de policía, que me preguntó si yo era la titular del distintivo. Le comenté el caso y me dijo “tú vas a la comisaría, lo enseñas y te quitan la multa sin problemas”; lo cual además de no ser cierto, indica la volatilidad en los criterios que se aplican por parte de Trafico de Segovia.

Igualmente, el pasado sábado 11 de agosto, sobre las 19:52, llamé a la Policía Local de Segovia (conversación que debe estar grabada), para denunciar que había coches aparcados en zona de discapacitados sin tener distintivo. La persona que me contestó, me dio a entender, que, si había más plazas para aparcar, no había problema. Le dije que precisamente las plazas ocupadas de manera indebida eran las más cercanas a la entrada del Centro Comercial, para que hiciera caso a mi petición de que mandara una patrulla; otra vez se ve un criterio volátil a la hora de extender una multa por esta infracción.

Les adjuntamos la siguiente documentación: 1.- Escrito 7 diciembre (antes de la multa).pdf

2.- Contestación 14 diciembre (no consta boletín)...

3.- Multa_____.pdf

4- Escrito 4 enero 18 (después de la multa a no...

5.- Contestación escrito 4 enero y multa a nomb...

6.- Diligencia de personación en Policía Local.pdf

7.- Escrito 16 de marzo Alcaldesa (silencio Adm...

8.- Multa junio (sin acuse de recibo).pdf

DNI de_____.pdf

9.- Recurso de Reposición 15 junio.pdf

10.- Desestimación recurso de reposición.pdf

Gracias y saludos.

Un saludo”

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que la Sra._____está plenamente legitimada para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 23 de agosto de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 28/2018 en la Ofi-

cina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente y afecta a los derechos fundamentales de movilidad, defensa, protección e inclusión social de las personas con movilidad reducida y a la defensa y protección de personas con discapacidad y a su voluntad de integración plena, así como a la información específica, a la atención y respuesta adecuada y a la capacidad de defensa de recurso, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SUGERENCIAS QUE SE SOLICITAN:

1ª.- Que conociendo y teniendo en cuenta la tramitación del expediente nº 2017/021619 sobre Propuesta de Resolución de expediente sancionador en materia de tráfico y seguridad vial, “como consecuencia de la denuncia formulada por el Agente de la Policía Local nº 6109 el día 05 de diciembre de 2017 a las 20:11 horas en el parking Centro Comercial Luz de Castilla de Segovia, al encontrarse el automóvil con matrícula 8340 - HKV estacionado “en las zonas señalizadas para uso exclusivo de discapacitados”, a tenor del art. 42, A 13, y no 42, 13 B como se indica en la Propuesta de Resolución, de la OMC (Ordenanza de Circulación del Municipio de Segovia, 2016)”.

Se consideran fundadas las siguientes consideraciones y su base legal: Valor probatorio de las denuncias de agentes de autoridad, obligatoriedad de usar y exhibir en lugar visible del vehículo la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, la responsabilidad del titular del vehículo en los estacionamientos y las consecuencias derivadas por la asunción de responsabilidad de la Sra. _____ como conductora del vehículo en el momento de los hechos denunciados, a saber que el vehículo de referencia estaba aparcado en lugar reservado en exclusiva para vehículos al uso de personas con discapacidad y que en el momento de la denuncia no tenía la tarjeta visible.

Dada la prontitud de la asunción de responsabilidad de la Sra. _____ en los hechos, incluso antes de que se hubiera iniciado la incoación del expediente sancionador, según consta en sendos escritos incorporados al expediente, manifestando su intención de reconocimiento de los hechos, voluntad de colaboración en la aclaración de los hechos lejos de cualquier duda o intención de ocultación y la asunción de responsabilidad que pudiera derivarse de los hechos.

Teniendo en cuenta que la Sra. _____ es titular de la documentación que acredita su condición de discapacitada y estar en posesión de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y que en todo momento aportó estas pruebas evidentes en las alegaciones presentadas en su descargo, más allá de la mera declaración personal.

2ª.- Sin la menor intención en tergiversar la prescripción legal pertinente en este caso, desde La ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a motor y Seguridad Vial y el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, a la Ordenanza de Circulación de Segovia, que viene a ser concluyente en la aplicación al caso que comentamos; sin intención de subvertir el argumento del valor probatorio de las denuncias por los agentes de autoridad y sin voluntad de generar trato arbitrario alguno a favor de la Sra.

_____, se propone a tenor de las pruebas documentales presentadas en fase de alegaciones y las circunstancias con las que se presentaron, sea considera su conducta de una manera negligencia o poco cuidadosa en el cumplimiento de sus obligaciones como persona titular de tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, y sea tipificado su manifiesto incumplimiento de la Ordenanza de Circulación en las circunstancias antes descritas como motivadora de una sanción leve, que sancionen el descuido y no la voluntad de aparcar indebidamente procurando una grave perjuicio de discriminación para las personas discapacitadas.

3ª.- Nos parece de sumo interés, con la voluntad de atender las quejas que se presentan en esta Oficina, y a efectos de que quede manifiestamente transparente la atención y respeto de los derechos fundamentales de la ciudadanía de atención, información, defensa, para así evitar y en todo caso contraargumentar opiniones tan severas como las que se exponen en el escrito de quejas de la Sra. _____, considerar los precedentes, que se indican a

continuación y que nos parecen de alguna pertinencia en este caso y en otros de semejantes circunstancias, por si pudieran a mejor juicio del Negociado de Tráfico y Sanciones de la Concejalía de Tráfico y Transporte del Ayuntamiento de Segovia ser tenidos en consideración:

1.- SENTENCIA Nº 25/2016 DEL JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Nº 1 DE BARCELONA Y PROPUESTAS NORMATIVAS PARA SOLVENTAR LAGUNA NORMATIVA QUE IMPIDE SANCIONAR A VEHÍCULOS ESTACIONADOS EN PLAZAS DE APARCAMIENTO RESERVADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN ESPACIOS Y CENTROS DE TITULARIDAD PRIVADA PERO DE USO PÚBLICO. Esta información procede de un Informe del CERMI.

2.- Resolución del Defensor del Pueblo Andalúz formulada en la queja 16/5704 dirigida a Ayuntamiento de Sevilla, de 26 de junio de 2017, en la que el Defensor del Pueblo Andalúz recomienda al Ayuntamiento de Sevilla que deje sin efecto la sanción impuesta pues la falta de colocación visible de tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida no está prevista en la ley como sancionable. (<http://www.diarideterrassa.es/terrassa/2016/02/27/ayuntamiento-multar-parkings-comerciales/21813.html>)

4ª.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico y Transporte, a la Jefatura del Negociado de Tráfico y Sanciones de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración y tuvieran suficiente fundamenta legal, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución proporcional y justa de la demanda presentada, teniendo en cuenta los criterios de “gravedad y transcendencia de los hechos, los antecedentes del infractor, el peligro potencial creado y el criterio de proporcionalidad”, a los que apela el art. 135 de la OMC de Segovia y que en este caso quedan suficientemente contextualizados.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 34/2018

Segovia, a 13 de septiembre de 2018

Asunto: Quejas por mal funcionamiento de la Línea 12 de Autobuses Urbanos de Segovia que presta servicio entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 12 de septiembre de 2018 recibimos en el correo telemático de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un escrito de D. _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle _____, nº _____, de Segovia, en el que manifiesta sus quejas sobre deficiencias en el servicio de la Línea 12 de Autobuses Urbanos de Segovia entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE y que literalmente se adjunta a continuación:

“El motivo de este escrito es el siguiente:

Soy usuario habitual de la línea 12 de autobús, que cubre el recorrido entre la estación de autobuses y la estación del AVE. Hoy, día 12 de septiembre de 2018, el autobús urbano que salía a las 16'15 h. de la estación del AVE ha arrancado y se ha ido vacío pese a que varios usuarios (cinco o seis al menos) nos encontrábamos ya a escasos metros de distancia

del autobús, y de que el conductor del mismo, evidentemente, NOS HA VISTO solicitándole que esperase dos segundos para que pudiésemos montar en el autobús. El conductor del autobús de la línea 11 que se encontraba allí estacionado ha sido testigo de la “guarrada” que nos ha hecho su compañero. Esta actuación de ciertos conductores ya se ha repetido en más ocasiones, y constituye una auténtica falta de respeto a los usuarios de esta línea.

A ser posible, me gustaría recibir alguna respuesta a esta queja, y tener constancia de que esto llega al responsable de la empresa de autobuses urbanos, porque ya llueve sobre mojado y son ya muchas las incorrecciones de algunos conductores con los usuarios de esta línea de autobuses urbanos.

Por cierto, la próxima vez la queja la expondré en los medios de comunicación locales con la correspondiente crítica al Ayuntamiento como responsable último de este servicio municipal.

Muchas gracias por su atención”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr. _____ está plenamente legitimado para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuenta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 13 de septiembre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva y equilibrada de la demanda presentada.

El Sr. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 34/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada en el escrito antes incluido literalmente, que afecta al derecho a la eficacia de los servicios públicos para garantizar otros derechos fundamentales de calidad de vida afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, que concretan a todas las personas un “derecho a la ciudad”, a una “tranquilidad en la ciudad” y un “urbanismo armonioso y sostenible” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en caso de Segovia viene extensa y rigurosamente regulada en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Circulación de Segovia de 2016, con el consiguiente deber de vigilancia e inspección de los servicios municipales ofrecidos a la ciudadanía.

SE SOLICITA:

1º.- Informe sobre la inspección realizada acerca de los hechos denunciados en la queja que nos ocupa a efectos de detectar las circunstancias que concurren en este caso, su grado de veracidad, testificación, tipificación de los hechos y conductas que hayan podido demostrarse, así como la mayor generalización que se denuncia sobre conductas inadecuadas en el personal de los Autobuses Urbanos de Segovia.

2º.- Detectados y concretados los hechos y conductas denunciadas y delimitadas y tipificadas las posibles responsabilidades que pudieran observarse, se pide información de las medidas a tomar y que puedan corregir los presuntos hechos y conductas que han motivado la queja presentada y que al parecer de la testificación personal del Sr. _____ se producen con alguna frecuencia en las líneas que dan su servicio entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE.

4ª.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, a la Jefatura de Servicio de Urbanismo y Servicios y a la Jefatura de Sección de Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de Informes antes indicados, para así atender a las quejas que se presentan, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada, inclusiva y justa de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. N° 38/2018

Segovia, a 4 de octubre de 2018

Asunto: Quejas por mal funcionamiento de la Línea 12 de Autobuses Urbanos de Segovia que presta servicio entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 2 de octubre de 2018 recibimos en el correo telemático de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia un escrito de D. _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle _____, nº _____, de Segovia, en

el que manifiesta sus quejas sobre deficiencias en el servicio de la Línea 12 de Autobuses Urbanos de Segovia entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE y que literalmente se adjunta a continuación:

“Quiero poner una reclamación por el servicio de autobuses que suben a la estación del ave, concretamente las líneas 11 y especialmente la 12. Mi nombre es _____ y mi dni: _____.

Ayer, como otras tantas veces que ha sucedido, se fue el autobús de las 19:15 de la línea 12 sin apenas viajeros porque el tren que salía de Madrid a las 18:40 llegó ligeramente retrasado. Cuando digo ligeramente quiero decir que antes de las 19:16 estábamos unos cuantos usuarios en la parada y el autobús se había marchado, viéndonos previamente salir corriendo de la estación para llegar a cogerlo.

Cuando es un servicio único y exclusivamente para subir y bajar viajeros de la estación a la ciudad, me es imposible entender por qué no espera ni un minuto a salir de la parada. Ese autobús, además, no es utilizado ni por el 0,01% en las paradas intermedias que cuentan con otras líneas más frecuentes y que hacen el mismo trayecto. Este autobús, a esta hora concretamente, una vez que termina el recorrido va directamente al parking del velódromo a hacer tiempo para luego recoger viajeros para subir a la estación (un descanso de más de 15 minutos) así que tampoco parece una necesidad imperiosa el salir a la hora exacta.

Entiendo que, si el tren llega con 5 minutos o más de retraso el autobús no espere por seguir un orden, pero que no espere ni 1 minuto es algo absurdo que pagamos los ciudadanos con más de 25 minutos de espera para el siguiente (en el mejor de los casos).

¿Consecuencias? Que se utilice más el vehículo propio, más atascos en la entrada a la estación, más contaminación, etc. No me parece algo beneficioso para la ciudad y la imagen del servicio es lamentable.

Espero que se empiecen a tomar medidas porque el despropósito roza el absurdo.

Un saludo cordial”

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr. _____ está plenamente legitimado para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuenta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 13 de septiembre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva y equilibrada de la demanda presentada.

El Sr. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 38/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada en el escrito antes incluido literalmente, que afecta al derecho a la eficacia de los servicios públicos para garantizar otros derechos fundamentales de calidad de vida afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, que concretan a todas las personas un “derecho a la ciudad”, a una “tranquilidad en la ciudad” y un “urbanismo armonioso y sostenible” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en caso de Segovia viene extensa y rigurosamente regulado en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Circulación de Segovia de 2016 así como el Convenio de Concesión de Autobuses Urbano de Segovia, con el consiguiente deber de vigilancia e inspección de los servicios municipales ofrecidos a la ciudadanía.

SE SOLICITA:

1º.- Informe sobre la inspección realizada acerca de los hechos denunciados en la queja que nos ocupa a efectos de detectar las circunstancias que concurren en este caso, su grado de veracidad, testificación, tipificación de los hechos y conductas que hayan podido ser demostrados, así como la mayor generalización que se denuncia sobre conductas presuntamente inadecuadas en el personal de los Autobuses Urbanos de Segovia por un cumplimiento excesivamente rígido y falta de necesaria flexibilidad a las circunstancias que se describen, siendo de especial adecuación en las Líneas 11 y 12 de los autobuses urbanos en su servicio con la Estación de Guiomar del AVE.

2º.- Detectados y concretados los hechos y conductas denunciadas y delimitadas y tipificadas las posibles responsabilidades que pudieran observarse, se pide información de las medidas a tomar y que puedan corregir los presuntos hechos y conductas que han motivado la queja presentada y que al parecer de la testificación personal del Sr. _____ se producen con alguna frecuencia en las líneas que dan su servicio entre Segovia y la Estación Guiomar del AVE., ya que se han presentado ante esta Defensoría otras quejas con similares circunstancias.

4ª.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Urbanismo, a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, a la Jefatura de Servicio de Urbanismo y Servicios y a la Jefatura de Sección de Inspección de Servicios de este Ayuntamiento, la solicitud de Informes antes indicados, para así atender a las quejas que se presentan, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada, inclusiva y justa de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Segovia, 13 de diciembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por presuntas malas prácticas profesionales del Agente 6037 de la Policía Local de Segovia

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 14 de noviembre de 2018 recibimos escrito, dirigido al mail de la web de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, del Sr. _____, con DNI _____, con domicilio en la Calle _____, nº _____, de Madrid, para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se exponen, describiendo detalladamente su situación personal y de las circunstancias que contextualizan las acciones motivadoras de la queja:

“ _____ < _____@gmail.com> 14/11, 15:27

A Defensordelciudadano Ayto. Segovia

Buenas tardes

Me pongo en contacto con usted para expresarle la queja como ciudadano acerca del comportamiento del agente con identificación 6037 de ese Excelentísimo Ayuntamiento.

El pasado domingo día 11 de noviembre de 2018 después de una ruta por la zona de Navacerrada y viendo el mal tiempo que hacía en las cumbres, decidimos bajar y acercarnos a Segovia a pasar el resto de la mañana y la tarde en esa ciudad, y paso a exponerle el motivo de mi queja.

Llegamos a Segovia y vimos en un aparcamiento en el Paseo Santo Domingo Guzmán donde se impedía el paso por un cono de obra sin distintivo alguno de Policía a la entrada a este lugar, retire el cono, entre, aparque mi vehículo como otros muchos que estaban allí, y considere que como en algunos sitios la entrada garaje es privada y de aparcamiento de uso público, no impidiendo en ningún momento el paso a la entrada de garaje, y cuál fue mi sorpresa cuando apareció el agente de Policía local de Segovia con número de identificación 6037 gritando, gesticulando y pidiéndome la documentación del vehículo, así como mi DNI y permiso de conducir a lo que inmediatamente me preste a darle, este agente siguió con sus gritos casi llegando a la agresividad verbal poniendo su cara enfrente de la mía a escasos 5 cm, y diciéndome que en Segovia no era necesaria que la visitasen personas como yo, a lo que le recrimine su conducta diciéndole que por favor no me faltara al respeto, este agente volviendo a gritar de forma casi vehemente, diciéndome que la educación la había recibido de su padre, en ese momento dejé de conversar con ese agente ya que la situación era tan desagradable para mí y mi compañero que pensé que podía desembocar en alguna situación aún más violenta.

No sé si me llegara el boletín de denuncia 302636 y 302637 notificado por el agente con identificación 6044 también del Ayuntamiento de Segovia por estacionar mal, pero si les digo que por favor tengan en cuenta que las personas que llegamos a su ciudad no esperamos que un miembro de la Policía local incumpla la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que en su artículo 5.2 establece que los miembros de estas fuerzas han de “observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos [...]”. En todas sus intervenciones, proporcionarán información cumplida [...] sobre las causas y finalidad de las mismas”.

Espero que trasladen esta queja a Don Ramón Muñoz Torrero (Concejal de tráfico) y a Don Julio Rodríguez (jefe de Policía local de Segovia) y que a su vez trasladen esta queja al agente con identificación 6037 para que al menos sirva que en próximas ocasiones que tenga que sancionar algún ciudadano se comporte como lo que es POLICIA.

Fdo. D. _____

Calle____, nº____

28009 Madrid DNI ____

Reciba un cordial saludo”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Con fecha 29 de noviembre de 2018 se realizan las siguientes actuaciones que inician el proceso del Expediente 43/2018:

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr._____está plenamente legitimado para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 29 de noviembre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr._____hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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 tomada en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de las quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por sus quejas que ha sido registrado con el número 43/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja en forma de testimonio personal, antes incluido literalmente,

SE SOLICITA:

1ª.- Se envía el escrito del Sr. _____ al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y al Sr. Intendente Jefe de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, ya que en la queja de referencia se expresa la intención de que se traslade esta queja a Don Ramón Muñoz Torrero (Concejal de tráfico) y a Don Julio Rodríguez (jefe de Policía local de Segovia) y que a su vez trasladen esta queja al agente con identificación 6037 para que al menos sirva que en próximas ocasiones que tenga que sancionar algún ciudadano se comporte como lo que es POLICIA.

2º.- A la Intendencia Jefatura de la Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, teniendo por presentada la queja sobre la presunta actuación del Agente 6037, tenga a bien por los procedimientos que considere y según la vía reglamentaria del Cuerpo de Policía Local de Segovia y la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, investigar los hechos referidos en la queja presentada, a efectos de determinar la objetividad de los mismos y en caso de que procediere tipificar las conductas, que con la previa investigación resultasen, así como concretar las medidas que se consideren reglamentarias en caso de haber observado alguna conducta atípica.

3º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez investigado los presuntos hechos descritos en el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informes recibidos:

1º. Con fecha 10 de diciembre de 2018 recibimos el Informe solicitado a la Intendencia Jefatura de la Policía Local de Segovia, que transcribo literalmente a continuación:

“Segovia, a 9 de diciembre de 2018.

Asunto: Contestación al Expediente nº 43/2018.

En nuestro poder el expediente número 43/2018 presentado por Ud., que pasamos a contestar. Debido a las obras que se están realizando en la calle de SAN JUAN, se ha habilitado el estacionamiento llamado (unión previsora), sito en el Paseo de Santo Domingo de Guzmán, para que los ciudadanos que viven en esa zona y que no pueden utilizar sus garajes, aparquen en el citado aparcamiento. Se les ha entregado un permiso que deben llevar siempre expuesto en el parabrisas de sus vehículos con el fin de ser identificados. Se ha instalado una señal vertical que indica la entrada prohibida de vehículos, excepto aquellos que reúnen las condiciones expuestas. Por medio de la Jefatura de la Policía Local, tenemos orden que vigilar el cumplimiento de lo enunciado y sancionar las posibles irregularidades ya que existe un seguimiento en concreto y específico de control de esta zona. A parte de la señal vertical, añadimos también la instalación de conos o señales de balizamiento a la entrada del estacionamiento con el fin de llamar más la atención de la prohibición existente. Pues bien el día 11 de Noviembre de 2018, sorprendimos como una persona se bajaba de un automóvil y retiraba los conos y acto seguido aparcaba en un espacio habilitado para los vehículos autorizados. Nos presentamos en el lugar y observamos que el vehículo no tiene el correspondiente permiso, por lo que se le indica al conductor que va ser denunciado por dos conceptos que ha infringido solicitando que se identifique y que presente la documentación del vehículo. En nuestros treinta y muchos años de servicio que llevamos realizando, no se ha conocido una persona que entienda que va a ser denunciado económicamente y lo reconozca, la mayoría nos relata infinidad

de alegaciones. En el caso concreto, nuestro comportamiento fue firme y los hechos que relata el Sr. _____, al defensor de la ciudadanía son falsos, siendo lo único verdadero el que rebasó la señal de acceso prohibido y movió los conos para poder pasar. Es todo lo que tenemos que comunicarle en relación al citado expediente.

Firmado por Agente 6037 y Agente 044”

2º. Puesto que también se envió la queja del Sr. _____ al Sr. Concejal de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana, a petición del Sr. _____, se constata que no se ha recibido informe alguno de esa Concejalía.

Resolución final:

1º.- A petición del Sr. _____, como se proponía en su escrito, se trasladó la “queja a Don Ramón Muñoz Torrero (Concejal de tráfico) y a Don Julio Rodríguez (jefe de Policía local de Segovia) y que a su vez trasladen esta queja al agente con identificación 6037 para que al menos sirva que en próximas ocasiones que tenga que sancionar algún ciudadano se comporte como lo que es POLICIA”.

2º. No obstante, se observa una manifiesta divergencia de interpretaciones de los hechos que debieron ocurrir el día 11 de noviembre de 2018 en el aparcamiento reservado, con motivo de las obras de la Calle San Juan de esta ciudad, en el inicio del Paseo de Santo Domingo de Guzmán. El informe de los Agentes 6037 y 6044 describen los hechos del aparcamiento indebido del vehículo del Sr. _____ y la imposición de la correspondiente denuncia por aparcamiento indebido. Estos hechos nunca fueron negados, como se reconoce por los mismos Agentes de la Policía.

Pero el Informe de la Policía no aclara el motivo central de la queja del Sr. _____ en lo que se refiere a la conducta de los agentes en su trato personal. Tan solo se dice que “nuestro comportamiento fue firme y los hechos que relata el Sr. _____, al defensor de la ciudadanía son falsos”.

3º.- No teniendo más elementos de juicio en el análisis de la situación denunciada, que pudieran contrastar y valorar las posiciones encontradas y divergentes de las partes. Entendiendo que no procede en este caso la justificación de la “presunción de veracidad” del testimonio policial por el “principio de autoridad” que se otorga a la Policía Local. Damos por cerrado este incidente que sin duda se debió ver agravado en los presuntos comportamientos de unos y de otros por los reiterados problemas que se acumulan en la movilidad de Segovia tanto por obras como por el incremento de visitantes en determinadas fechas, así como por la carencia de aparcamientos.

Al margen de la tramitación del expediente por la multa de aparcamiento indebido, que ambas partes nunca negaron, se entiende que a partir del conocimiento de los hechos descritos, aún en su no coincidencia de apreciaciones y que pudieron ocurrir en la fecha y lugar de referencia, se haya procedido en sus correspondientes ámbitos de competencia a modificar aquellas circunstancias que redunden en beneficio colectivo por una convivencia más armónica, respetuosa y cumplidora en la ciudad de Segovia.

4º.- De nuevo le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Tráfico, Movilidad y Seguridad Ciudadana y a la Intendencia Jefatura de la Policía Municipal del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, la Resolución final del Expediente 43/2018, para que sea tenido en cuenta en el sentido de sus recomendaciones así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen, cumpliendo de esta forma la funciones de atención y mediación por las que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada



Reunión Grupo Accesibilidad en ONCE. 2 mayo 2018

4.3.1.5 Economía y Hacienda

Expte. Nº 11 /2018

Segovia, 12 de abril de 2018

Asunto: Presentación de queja por Propuesta de Liquidación de Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente a los ejercicios fiscales de 2014, 2015, 2016 y 2017.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo petición formal del día 11 de abril de 2018, con fecha 12 de abril de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con el Sr. _____, acompañado de la Sra. _____, con domicilio en la calle _____ de Segovia, para manifestar las siguientes consideraciones, argumentos y quejas, acompañando la documentación suficiente y correspondiente a las diferencias de criterios que se observan en la determinación de la liquidación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente a los ejercicios fiscales de 2014, 2015, 2016 y 2017, teniendo como causa la no emisión del recibo correspondiente por parte del Ayuntamiento de Segovia.

Antecedentes del caso en poder de la Administración Municipal:

Con fecha 15 de octubre de 2012 tuvo entrada en el Registro de este Ayuntamiento la solicitud de _____ relativa a la exención en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, por minusvalía, para el vehículo con matrícula _____.

Así mismo, consta que el 19 de octubre de 2012 D. _____, en representación de D. _____, presenta escrito en el que solicita la exención, por el mismo motivo de minusvalía, para el vehículo matrícula _____, y renuncia a la solicitud previamente presentada con fecha 15 de octubre de 2012.

En virtud del Decreto de la Ilma. Alcaldía-Presidencia de fecha 30 de octubre de 2012 se concedió la exención en el Impuesto para Vehículos de Tracción Mecánica para el vehículo con matrícula _____, teniendo efectos partir del periodo anual de 2013.

Realizadas las oportunas actuaciones se ha comprobado que desde el año 2013 no se han emitido recibos del Impuesto por la titularidad de ambos vehículos, matrículas ____y ____.

Datos referidos a la requisitoria de pago actual:

Con fecha 26 de diciembre de 2017 el Sr. _____ recibe escrito de la Jefatura de Gestión Tributaria, expediente 417/2017/P25006, en el que se formula Propuesta de Liquidación el Impuesto correspondiente al vehículo con matrícula ____, con titularidad de D. _____, de los años 2014-2017, ambos inclusive, conforme a la propuesta de liquidación siguiente:

Año	Cuota anual	Cuota tributaria IVTM
2014	141.04 euros	141,04 euros
2015	141.04 euros	141,04 euros
2016	141.04 euros	141,04 euros
2017	141.04 euros	141,04 euros

Se recuerda la fundamentación de esta medida basada en los arts. 92 y 93 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, BOE, del día 9).

Así mismo, se indica que cualquier reclamación debe hacer en el plazo de la declaración del impuesto, según arts. 66 a 70 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (BOE, de 18 de diciembre).

Se constata que no se aplica la exención de tributos a los beneficiarios por más de un vehículo simultáneamente, según la información anterior documentada.

También se hace constar que, a tenor del art. 66, apartados a) y b), de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, se dispone que prescribirán a los cuatro años el derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación y para exigir el pago de las deudas tributarias.

Con fecha 2 de enero de 2018, en tiempo y forma adecuadas, el Sr. _____, mediante escrito con nº 201800025 del Registro General del Ayuntamiento de Segovia, presenta queja sobre la disconformidad de los criterios por los que se establece la Propuesta de Liquidación, que le parece excesiva e inadecuada a la tipificación del vehículo como automóvil.

Con fecha 23 de enero de 2018 se dicta Resolución de la Alcaldía de Segovia, sobre la queja presentada por el Sr. _____, referida al expediente 417/2017/P25006, en la que se resuelve “emitir la liquidación tributaria número 5541714, en concepto de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, a nombre de D. _____, por la titularidad del vehículo matrícula _____, marca Peugeot, modelo Partner, potencia fiscal 13,13 C.F., por el importe total de quinientos sesenta y cuatro euros con dieciséis céntimos de euros, 564,16 euros, correspondiente a los años 2014, 2015, 2016 y 2017”.

No obstante, se indica que a tenor del art. 5.2 de la Ordenanza Fiscal, el vehículo de referencia será tipificado como turismo y no como camión y que al tener una potencia fiscal e 13,13 C.F. “le corresponde para los ejercicios 2014 a 2017 una misma cuota de 141,04 euros”.

Con fecha 30 de enero de 2018 el Sr. _____ presenta, con número 2018002887 de Registro general del Ayuntamiento, Recurso de Reposición sobre la misma disconformidad antes reseñada de “que no procede el abono de la liquidación propuesta en el expediente 416/2017/P25006 ya que ha sido un error del Ayuntamiento no pasarlos en fecha”.

Con fecha límite de pago de 5 de marzo de 2018 el Sr. _____ recibe Liquidación y Carta de Pago de la Propuesta de Liquidación presentada por valor de 564,16 euros.

Con fecha límite de pago de 07 de mayo de 2018 el Sr. _____ recibe Notificación y Carta de Pago de la Propuesta de Liquidación presentada por valor de 620,58 euros, incorporado el recargo de apremio correspondiente.

En la entrevista se le informa al Sr. _____ con claridad y precisión que a tenor del art. 12, b), del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., de 19 de febrero de 2018), “las quejas no tienen naturaleza de recurso administrativo por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 19 de abril de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre procedimiento desarrollado para la determinación de la Propuesta de Liquidación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.

Por todo ello, a tenor de las quejas y documentación presentada y siguiente, teniendo en cuenta que según lo que se indica en la Propuesta de Liquidación de la Jefatura de Gestión Tributaria, de 26 de diciembre de 2017, y en la Resolución de la Alcaldía, de 23 de enero de 2018, sobre el Expediente nº 416/2017/P25006,

SE SOLICITA:

1º.- Informe de la Jefatura de Gestión Tributaria, con la pretensión de que sea revisada y modificada la Propuesta de Liquidación original de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, aplicado al vehículo con matrícula _____, con titularidad de D. _____, con la aportación de los siguientes argumentos y datos:

A) La asignación de responsabilidad al Ayuntamiento por la no tramitación de los recibos correspondientes, teniendo en cuenta que el Sr. _____ tiene domiciliado los recibos fiscales de este y de otros vehículos de su propiedad. En ningún momento el Sr. _____ ha hecho dejación de su deber tributario ni en el pasado ni en presente. Ya que no se niega a su deber de pago sino a que este sea adecuado y equilibrado.

B) Que sea tenida en cuenta la prescripción de la deuda, por el transcurso de cuatro años según arts. 66 a 7º de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Se entiende que los años fiscales son cuatro, 2014, 2015, 2016 y 2017, y no la mera contabilidad de número de años de 2014 a 2017, que pudiera entenderse como tres.

C) El Sr. _____ porta los recibos de los años anteriores del mismo vehículo, a saber:

2007	70,81 euros
2008	72,36 “
2009	75,88 “
2010	75,24 “
2011	76,56 “
2012	78,84 “

Se observa un lógico incremento anual, lejos del incremento imprevisto de los 141,04 euros que se utilizan para establecer la Propuesta de Liquidación que ahora se reclama y que se asigna por igual a todos los años de 2014 a 2017.

Más aún en el recibo de 2018 del mismo impuesto al mismo vehículo se asigna el importe de 82,16 euros, lo que entra en manifiesta contradicción con las cantidades de los años 2014 a 2017 de la Propuesta de Liquidación.

2º.- En caso de no ser tenida en cuenta la prescripción de la deuda, extremo que se deberá argumentar y legalmente fundamentar, se tenga a bien realizar una nueva Propuesta de Liquidación a tenor de los criterios oportunos y previsibles según los datos anteriormente aportados. Lo que en consecuencia supondrá la devolución de la cantidad diferencial que resulte, según el procedimiento que mejor sea.

3º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Economía y Hacienda y a la Jefatura de Gestión Tributaria de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes propuestos, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de Informe recibido de la Oficina de Gestión Tributaria: Resolución final:

Segovia, 7 de agosto de 2018:

Después de otras reuniones tanto con el Sr. _____ como con la Jefatura de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Segovia, con fecha 02 de agosto de 2018 recibimos el Informe del Departamento de Gestión Tributaria que a continuación se transcribe literalmente:

“De conformidad con lo dispuesto en el art. 99.7 párrafo 4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y art. 100 del Reglamento General de las Actuaciones y Procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de Desarrollo de las Normas Comunes de Procedimientos de aplicación de los Tributos aprobado por el 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.

En base a la comunicación realizada por la Oficina del Defensor del Ciudadano, de fecha 19 de abril de 2018, en la que se nos comunica que D. _____ presenta una queja ante dicha oficina en relación a la liquidación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente a los ejercicios 2014-2015-2016 y 2017 por aplicación indebida de la exención por minusvalía, y se solicita informe sobre dicha reclamación.

Se emite el siguiente INFORME:

En virtud de la citada comunicación se emitió informe notificado a la Oficina del Defensor del Ciudadano con fecha 8/05/2018.

Posteriormente, y como consecuencia de la Resolución de 6/07/2018 del expediente de comprobación limitada con el número 143/2018/P25006 en relación al citado interesado, se pone de manifiesto un error aritmético en el cálculo de la carga útil del vehículo mixto de su propiedad con matrícula _____. Así se comprueba que la carga útil (diferencia entre la Masa máxima autorizada (1840 kg.) y la Tara de 1220 Kg.) es de 620 Kg. y no 437 Kg., como se refleja en la propuesta, al existir un error aritmético en el cálculo de la carga útil reflejada en la propuesta comunicada, debe, por tanto, considerarse camión al superar los 525 kg. Lo que supone una minoración de la cuota del Impuesto al tributar por carga útil, en vez de potencia, tal como figuraba en el recibo dejándose sin efecto la propuesta comunicada.

Así se deduce de lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal en su art. 5.2 en relación a los vehículos mixtos que “los vehículos furgón o furgoneta destinados principalmente a transporte de mercancías con carga útil no superior a 525

kilogramos o destinados al transporte de personas con una capacidad no superior a nueve plazas incluida la del conductor se clasificarán como turismo y si sobrepasan dichos elementos se clasificarán respectivamente, como camión o autobús”.

Así mismo se comprueba que en virtud del expediente 416/2017/P25006 se liquidó el citado Impuesto (liquidación nº 5541714 de 564,16 euros pagada con fecha 26/04/2018) los ejercicios 2014 a 2017 con el citado error aritmético en el cálculo de la carga útil del vehículo por lo que procedería la devolución de 235,52 euros correspondiente a la diferencia entre los 141,04 euros y los 82,55 euros de cada ejercicio (58,88 euros). Así como los intereses de demora de la citada cantidad desde la fecha de ingreso que ascienden a 0,86 euros.

Por otro lado, al haberse pagado en periodo ejecutivo con un recargo de 56,41 euros, habría que devolver 23,55 euros que se corresponden a lo ingresado indebidamente.

Por todo ello se acuerda en virtud del decreto de Alcaldía Presidencia de 6 de julio del 2018, notificado al interesado con fecha 11/07/2018:

- Devolver la cantidad total de 259,93 euros (de los que corresponden 235,52 euros de principal, 23,55 euros del recargo del 10% y 0,86 euros e interés de demora), que se realizará en la cuenta bancaria donde aparece domiciliado el recibo.

- Así mismo es propone dejar sin efecto la propuesta de liquidación comunicada, considerándose correcto el recibo del ejercicio 2018 con el nº 5603465.

En la actualidad dicha devolución se encuentra pendiente de realizar, lo cual supondrá la finalización definitiva del expediente, al no haberse manifestado ninguna reclamación por el interesado.

Lo que informo a los efectos oportunos.

Entendemos que, con la presente Resolución, previo Informe favorable del Departamento de Gestión Tributaria del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, se acepta la queja presentada por el Sr. _____ en la que se pretendía de que fuera “revisada y modificada la Propuesta de Liquidación original de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, aplicado al vehículo con matrícula 6326 – DNY, con titularidad de D._____”, basada en el “error aritmético en el cálculo de la carga útil del vehículo”, como antes se indica, incluyendo en la devolución los intereses de demora de la citada cantidad, lo que supone la revisión y modificación de la Propuesta de Liquidación original y que se ratificaba en la Resolución de fecha 6/07/2018.

Entendemos que a fecha de hoy el Sr. _____ ha recibido notificación precisa del Departamento de Gestión Tributaria del Informe que hemos transcrito literalmente más arriba a efectos de aceptación del mismo, así como constatar la ejecución de la Resolución con el ingreso por transferencia, a cargo del Ayuntamiento de Segovia, en su Cuenta Corriente de las cantidades antes mencionadas.

En cumplimiento de las funciones y competencias que nos otorga el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, le hacemos llegar nuestra confianza de haber contribuido a la resolución de la queja que en su día nos presentó en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, dando de esta forma por concluido satisfactoriamente el expediente que abrimos para atender sus demandas.

Expte. Nº 25/2018

Segovia, a 10 de diciembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por reclamaciones varias desatendidas, generando una importante disparidad de criterios, sobre liquidaciones tributarias por diferentes actos administrativos municipales de carácter tributario sobre herencia de bienes inmuebles.

Antecedentes:

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 24 de julio de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, previa solicitud formal de entrevista personal del día 19 de julio de 2018, a D.José Juan Gil-Vargas Capella, con DNI nº 03427277 R, con domicilio en Camino de San Vicente, 6, 40196 La Lastrilla (Segovia), a quien acompaña D^a Rosa Gil-Vargas Capella, hermana y así misma cotitular de los derechos e intereses que se demandan, con domicilio en Calle Gobernador Fer- nández Jiménez, 17 – 2º B, 40002 Segovia.

En la entrevista personal se entrega escrito descriptivo de las quejas presentadas, constatando que el asunto que se demanda tiene un largo historial que se inicia el día 5 de mayo de 2003. Así mismo se acompañan cuantos documentos se mencionan en dicho escrito como Anexos del 1 al 11.

Así mismo, el día 25 de julio de 2018 recibimos copia de un escrito, del mismo día 25 de julio de los corrientes con entrada nº 2018024533 del Registro General del Ayuntamiento, remitido a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Segovia. Sustancialmente ambos textos son coincidentes, que se pasa a transcribir literalmente a continuación, para abreviar no se incluyen los Anexos referidos por entender que constan en el expediente abierto en el Ayuntamiento sobre el caso que nos ocupa:

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuenta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 31 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

El Sr. y la Sra. _____ hacen uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presentan como legitimados para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estimara oportuno.

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 25/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentadas de forma testimonial en el escrito antes incluido literalmente y que pudieran fundamentar perjuicios económicos relevantes para el Sr. _____ y su familia que afectaran a los derechos de transparencia y de no discriminación en los procedimientos fiscales y presupuestarios municipales, así como a los derechos fundamentales a la información específica y a la atención y respuesta adecuada, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE SOLICITA:

Con fecha 30 de julio de 2018 se inician las actuaciones de esta Defensoría y se solicitan Informes a los Servicios competentes en la reclamación que atendemos:

1º.- Informe a la Concejalía de Economía y Hacienda, a la Jefatura de Sección de la Gestión Tributaria de este Ayuntamiento de Segovia sobre la situación actual del expediente que se denuncia, haciendo especial hincapié en las sentencias favorables al Sr. _____, el grado de cumplimiento o no de los acuerdos transaccionales alcanzados con este Ayuntamiento para la resolución del caso presentado (entre otros, Acuerdo transaccional nº 737, de Junta de Gobierno con 11 de agosto de 2016), el reconocimiento de errores sobre las distintas fases del procedimiento y finalmente sobre la necesidad de emisión de una carta de pago, a la que en ningún caso el Sr. _____ se ha negado a asumir, que se atenga a las circunstancias ya asumidas y falladas con anterioridad y que a su vez respete los derechos de recurso, pago voluntario, aplazamiento y/o fraccionamiento de la deuda resultante y siempre ajustada a derecho.

2ª.- Así mismo, sugerimos a los Servicios Técnicos de Gestión Tributaria y Recaudación la necesidad de entrar en contacto formalmente con las personas que presentan esta queja para atender sus demandas y consensuar una posible solución ajustada a derecho, respetando la legalidad vigente y que de satisfacción a los intereses contrapuestos en este conflicto. Se propone esta medida como modo de dar respuesta a la demanda ciudadana y evitar así lagunas y silencios, dando solución a este largo y complejo procedimiento en un ámbito extrajudicial, resolviendo en equidad este conflicto y garantizando el respeto a la igualdad de la ciudadanía ante las cargas públicas.

3º.- Le recordamos al Sr. y a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún nuevo procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Economía y Hacienda, a la Jefatura de Sección de la Gestión Tributaria y a la Jefatura de la Tesorería de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones que se sugieren, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Comunicación de los Informes recibidos:

Segovia, a 10 de diciembre de 2018

Con fecha 4 de octubre de 2018, se recibe en la Oficina de la Defensoría Informe de la Tesorería, “que se entiende que cumple fielmente con la petición del Defensor. Sin embargo, debe aclararse lo dicho en su último párrafo, ya que

la deuda exigida a la fecha de este informe se encuentra abonada por el deudor y por tanto se dio por finalizado el procedimiento de apremio”.

No obstante, a efecto de que el Sr. _____ tenga pleno conocimiento de los trámites referidos a su queja, con independencia de que desde la Oficina de Tesorería del Ayuntamiento de Segovia le haya comunicado las conclusiones de este Informe, a continuación transcribimos literalmente el Informe recibido:

“Se emite el presente informe a petición del Defensor de la Ciudadanía, mediante escrito de 30 de julio de 2018 dentro del expediente nº 25/2018, por el que se solicita a la Concejalía de Economía y Hacienda y a la Jefatura de la Sección de la Gestión Tributaria información sobre la situación actual del procedimiento de recaudación en vía de apremio contra el Sr., _____ y su familia.

No es objeto de este informe hacer un relato detallado de los hechos acaecidos, ya que a grandes rasgos los hechos aludidos por el interesado en su escrito son tal y como se han producido, salvo en un asunto y que es de fundamental importancia y no es otro que, a nuestro juicio, es el Sr.

quien incumple el acuerdo transaccional.

*Si nos centramos en el documento que ambas partes remiten el día 14 de marzo de 2017 al Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 1 de Segovia, en el que se pone en su conocimiento el acuerdo extrajudicial al que han llegado, en el mismo el Ayuntamiento de Segovia se compromete, y cito textualmente, a “integrar a D. _____ en los **términos prescritos por la normativa tributaria y demás que resulte de aplicación**, los gastos financieros ocasionados”.*

Reintegro que se acuerda por Decreto de Alcaldía de 15 de marzo de 2017, por un importe de 4.413,63 euros, y reitero, conforme a la normativa tributaria vigente. Y es aquí donde en nuestra opinión se produce la discrepancia entre las partes.

*Si bien el acuerdo de la Junta de Gobierno de 11 de agosto de 2016, en el que se autoriza para el acuerdo transaccional, hace referencia a la cantidad de 9.782,87 euros abonados por el interesado como gastos financieros de la garantía aportada, en ningún momento la Junta de Gobierno fija esa cantidad como la que se debe abonar, sino que, en su punto segundo acuerda incoar expediente de reembolso de coste de la garantía aportada, acuerdo que se materializa en el citado Decreto de Alcaldía de 5 de marzo de 2017, por el que se le abona la cantidad de 4.413,63 euros como resultado de aplicar, y vuelvo a insistir, **los términos prescritos por la normativa tributaria y demás que resulte de aplicación**.*

La reacción del interesado a estos hechos fue continuar con las pretensiones ejercitadas en el recurso 42/2015, incumpliendo a nuestro juicio el acuerdo transaccional en cuestión.

Como consecuencia de lo cual, tras recaer sentencia desfavorable del procedimiento 42/2015, la parte actora D. José Gil-Vargas Capella, es condenada a abonar al demandado, el Ayuntamiento de Segovia, la cantidad de 4.000 euros en concepto de costas judiciales.

Entramos ahora pues, en el procedimiento de recaudación de las citadas costas judiciales, cabe decir, que el Ayuntamiento de Segovia ha seguido en todo momento el procedimiento establecido por la Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación y demás legislación aplicable para la efectiva recaudación de las citadas costas judiciales a favor del Ayuntamiento de Segovia, incluso en la subsanación del error material mecanográfico referido por el interesado, y como error material mecanográfico que es, no provoca la anulación automática del acto que contiene dicho error, sino que queda limitado a los supuestos en el que aquel provoque una situación de indefensión, lo que no es el caso, ya el error aludido quedó asumido y subsanado con la interposición por el interesado de Recurso de Reposición interpuesto contra la liquidación y carta de pago 5625631. Todo lo expuesto en este párrafo fue puesto en conocimiento del interesado con la notificación, en la fecha de 10 de julio de

2018, de la resolución de reposición presentado contra la providencia de apremio.

Actualmente, el proceso de recaudación se encuentra pendiente de emitir la correspondiente diligencia de embargo de cuenta corriente.

Cabe informar al Sr. Defensor de la Ciudadanía, que, a primeros de mes de agosto del corriente, el Tesorero accidental, D. José Ignacio Navarro, se reúne con D^a _____, hermana de D. _____, y miembro de la comunidad de herederos. Dicha reunión versó sobre la situación actual de la deuda apremiada.

Por parte del Tesorero accidental se le ofreció la concesión, previa solicitud, de un plan de pagos aplazados, para el abono de la deuda, solicitud que a fecha de la firma del presente Informe no se ha producido, por lo que el procedimiento de recaudación en vía de apremio sigue su curso.

Lo que pongo en su conocimiento a los efectos oportunos”.

Desde esta Defensoría de la Ciudadanía, teniendo en cuenta la fase del procedimiento en que se encuentra el diseño entre el Ayuntamiento de Segovia y la familia _____, el que el caso se encuentra judicializado, lo que a tenor de los art. 6 y 20, f. del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, entendemos que debemos declararnos incompetente sobre el caso que se viene desarrollando.

No obstante, nos parece de sumo interés el procedimiento transaccional que en su momento se inició y el grado de consenso acordado entre las partes para encauzar el conflicto planteado, aunque parece que su diferente interpretación acompañó y justificó su incumplimiento posterior. Desconocemos si se solicitó finalmente el plan de aplazamiento de los pagos pendientes o si se ejecutó el procedimiento de embargo.

Desde esta Defensoría de la Ciudadanía se pretende “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto de la Defensoría) ante actuaciones y conductas que pudieran suponer algún grado de indefensión de la ciudadanía ante la Administración Municipal y sus diferentes servicios municipales, por lo que ponemos toda la atención en vigilar el cumplimiento de la legalidad vigente, la atención a los recursos administrativos posibles, el cumplimiento del derecho de información, transparencia y respuesta a las demandas ciudadanas y la necesaria comunicación con la ciudadanía al objeto de garantizar todos los derechos ciudadanos. Observamos que en este proceso se han cumplido los principios y derechos antes defendidos.

De nuevo le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite también a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Economía y Hacienda y a la jefatura de la Sección de Gestión Tributaria de este Ayuntamiento, las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen, una vez revisado el expediente de referencia, a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada.

4.4.1.6 Servicios Sociales

Expte 25/2016...

Expte. 9/2017...

Expte. 19/2017...

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana y que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad fueron tratados en otros expedientes (abiertos en esta Defensoría, que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía.

Expte. Nº 27/2018

Segovia, a 16 de agosto de 2018

Asunto: Presentación de queja por accidente en piscina municipal y otras quejas referidas a Plaza de la Tierra.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 14 de agosto de 2018 recibimos una copia del escrito, dirigido a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Ayuntamiento de Segovia, con entrada nº 2018026596 del Registro General del Ayuntamiento, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, firmado por D^a._____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle del _____, _____, de esta ciudad, en el que manifiesta sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El lunes día 5 de agosto tuve un accidente (caída) en la piscina municipal a consecuencia de la falta de las bandas antideslizantes que no había sido repuestas.

Mi sorpresa fue que el socorrista no tenía ni pomada antiinflamatoria, ni vendas, ni hielo, ni tan siquiera un gelocatil.

Me fui al Hospital General a Urgencias donde me diagnosticaron una fuerte contusión y vendaron e inmovilizaron mi pie.

Me parece insólito que en una piscina municipal no haya ningún remedio, aunque sea momentáneo para estos accidentes, por lo tanto espero que pongan solución a este problema.

Espero que esta reclamación no vaya a la papelera como seguro que han ido las denuncias que he hecho ante la situación en la Plaza de la Tierra (servían alcohol a menores, facilitan la prostitución y escándalo a todas horas).

Me reservo el derecho a presentar una denuncia en Sanidad y espero por lo menos sus disculpas”.

Sin más precisiones ni documentación que acompañe la queja presentada por la Sra._____, entendemos que el accidente ocurrido en la piscina municipal se refiere a la Piscina Municipal al aire libre del Complejo Deportivo de La Albuera.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 30 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra. _____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presentan como legitimada para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 27/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada por escrito, de forma testimonial en el escrito antes incluido literalmente, sin documentación alguna que fundamente su queja, y en defensa a su derecho a la salud por lo que se refiere al accidente ocurrido en la piscina municipal de Segovia, así como una calidad de vida aceptable y segura de las personas en el entorno de la ciudad, por lo que se refiere a la situación de la Plaza de la Tierra de esta ciudad y que afecta así a derechos de convivencia así como a otros derechos fundamentales de las personas. También solicita derecho a ser atendida con una información específica y a recibir una respuesta pronta y adecuada, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE COMUNICA:

Que se reenvía el escrito de la Sra. _____ a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Segovia y a la Concejalía de Deportes, responsable de las instalaciones de la Piscina Municipal de la Albuera, a efectos de su conocimiento y propuesta de mejora de las carencias detectadas en estas instalaciones ante una situación de emergencia como la denunciada. Y en todo caso depurar las posibles responsabilidades a que hubiera lugar, si procediere a tenor de los protocolos de asistencia y mantenimiento de los servicios de las instalaciones deportivas y de ocio municipales.

Así mismo y ante los comentarios que presenta, aunque sean estos de forma genérica, si bien es cierto que la Sra. _____ en repetidas ocasiones y verbalmente en entrevistas informales se ha pronunciado en idénticas denuncias ante la Defensoría sobre las graves, si se confirman ciertas y probadas, conductas y circunstancias presentadas en el entorno de la Plaza de la Tierra de esta ciudad

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, sobre si tiene conocimiento suficiente de los hechos que se comentan, especialmente sobre el consumo de alcohol en la vía pública y la venta, dispensación y consumo de alcohol por menores de edad y la “facilitación de la prostitución” en la Plaza de la Tierra, dada su gra-

vedad y el manifiesto impacto que pueda causar en la convivencia ciudadana de esta zona, que en otras ocasiones ya ha sido comentado por otras personas ante este Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Jefatura de la Policía Local de Segovia sobre su conocimiento de los hechos ahora presentados por la Sra. _____, según su experiencia personal, así como de las actuaciones de vigilancia y control que vengán realizando en la zona.

3º.- La Sra. _____ tiene su legítimo derecho a interponer demanda fundada ante el Ayuntamiento de Segovia solicitando la compensación de daños y perjuicios causados por el accidente ocurrido en las instalaciones municipales que ahora motivan las quejas presentadas.

Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Deportes, a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, y a la Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones que se sugieren, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de las quejas presentadas.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 27/2018 (Nuevas actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía) Segovia, a 9 de septiembre de

2018. Dictamen y nueva petición de informes

Asunto: Presentación de queja por accidente en piscina municipal y otras quejas referidas a Plaza de la Tierra.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 14 de agosto de 2018 recibimos una copia del escrito, dirigido a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Ayuntamiento de Segovia, con entrada nº 2018026596 del Registro General del Ayuntamiento, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, firmado por Dª. _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle del _____, _____, de esta ciudad, en el que manifiesta sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El lunes día 5 de agosto tuve un accidente (caída) en la piscina municipal a consecuencia de la falta de las bandas antideslizantes que no había sido repuestas.

Mi sorpresa fue que el socorrista no tenía ni pomada antiinflamatoria, ni vendas, ni hielo, ni tan siquiera un gelocatil.

Me fui al Hospital General a Urgencias donde me diagnosticaron una fuerte contusión y vendaron e inmovilizaron mi pie.

Me parece insólito que en una piscina municipal no haya ningún remedio, aunque sea momentáneo para estos accidentes, por lo tanto espero que pongan solución a este problema.

Espero que esta reclamación no vaya a la papelera como seguro que han ido las denuncias que he hecho ante la situación en la Plaza de la Tierra (servían alcohol a menores, facilitan la prostitución y escándalo a todas horas).

Me reservo el derecho a presentar una denuncia en Sanidad y espero por lo menos sus disculpas”.

Sin más precisiones ni documentación que acompañe la queja presentada por la Sra._____, entendemos que el accidente ocurrido en la piscina municipal se refiere a la Piscina Municipal al aire libre del Complejo Deportivo de La Albuera.

Informes recibidos que completan el expediente:

1º.- Con fecha 28 de agosto el Coordinador del IMD (Instituto Municipal de Deportes) de Segovia nos hace llegar el informe elaborado por la empresa Carpa Servicios y Conservación, encargada de la gestión de la piscina municipal al aire libre de La Alabuera (Segovia), que se adjunta a continuación a continuación: A este Informe acompañan documentos fotográficos sobre la rampa de acceso a la piscina y la dotación del botiquín, así como las hojas con el registro de accidentes e intervenciones del día 5 de agosto, según consta en el informe.

2º.- Con fecha 21 de octubre de 2018 la Sra._____ envía el siguiente escrito, con nº 2018034226 y fecha de 22 de octubre de 2018 del Registro General del Ayuntamiento de Segovia, dirigido tanto a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia como al Defensor del Ciudadano y que transcribe literalmente a continuación:

“En respuesta al escrito recibido emitido por usted el día 9 de septiembre, quiero puntualizar: Usted dice “que no pre- sento pruebas de lo ocurrido en la piscina municipal (lesión en pié con metatarsiano roto y desplazamiento de esquirola con sus consiguientes consecuencias).

¿Le parece poco la prueba del informe clínico de urgencia del Hospital General que presenté? No creo que pretenda usted que con el pie lesionado me ponga a hacer fotos, de todas formas le incluyo en este escrito informe médico posterior.

Los comentarios que le hice personalmente sobre los ruidos y la imposibilidad de descansar como consecuencia de estos, no fueron genéricos, sino que le di nombre del establecimiento y formas en las que producían estos hechos, como también el consumo de alcohol por menores en esta zona. Hace unos meses presenté una denuncia por escrito, y creo que les corresponde a ustedes investigar sobre todo esto (busque usted e investigue si consta esta denuncia, claro, que a lo mejor tengo que esperar a que haya elecciones municipales y se tomen ustedes más interés.

Pago muchos impuestos por vivir en esta zona y demuestran que usted y la corporación municipal no tienen interés por el bienestar de los ciudadanos.

Han convertido Segovia en un parque temático, no hay más que bares y tiendas de recuerdos.

Me gustaría que la Policía Municipal lo comprobara. La actividad es produce por la tarde (18:30 hs.), cuando un grupo de jóvenes menores de edad entran y salen del bar EXOTIC para beber. También a las 3:30 h. de la madrugada cuando salen señoritas y sus acompañantes envueltos en alcohol y gritos”.

Adjunta informe clínico del Dr. Martín Eckardt del 23 de agosto de 2018 en el que consta “Traumatismo indirecto sobre el pie derecho, forzando la flexión dorsal de antepie y dedos, al resbalar en la piscina, el día 06 de agosto de 2018. Vista en servicio de Urgencias del Hospital General con estudio RX convencional.

Persiste dolor a nivel de articulación Lisfranc de predominio en 1º MTT. Se pide TAC para descartar Fra. Base 1º MTT y 3º MMTT 1º y 2º Cuñas.

Se inmoviliza con vendaje blando en 10 días.

TAC pie derecho: Informado como normal. Se objetiva en las imágenes del TAC: Arrancamiento óseo base 2º MTT pie derecho y 3º Cuña J.C.. Arrancamiento óseo dorsal Base 3º MTT y 3º Cuña pie D.

TTO: Rehabilitación de 15 sesiones”.

Propuestas y petición de nuevos Informes: Segovia, a 23 de octubre de 2018

1º.- Indicar a la Sra. _____ que de nuevo reenvío este dictamen a la Sra. Alcaldesa, a la Concejalía de Deportes, al Coordinador del IMD de Segovia para su conocimiento, solicitando que detecten las posibles deficiencias que observen en las instalaciones de la piscina y corrijan los defectos observados mejorando el diseño de las instalaciones para una mejor accesibilidad y así evitar los accidentes que sin duda se producen, tomando como ejemplo lo ocurrido a la Sra. _____.

2º.- A tenor de algunos comentarios de la Sra. _____ sobre la actuación de la Defensoría y la manifiesta vinculación que atribuye con el Equipo de Gobierno y con otras instancias políticas, nos apetece recordar a la Sra. _____ que las gestiones de mediación ciudadana de la Defensoría se atienen a lo reglamentado en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., 16 de febrero de 2018), que en su art. 3 establece como carácter de la Defensoría lo siguiente: “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 fundamentaré sus actuaciones en criterios de imparcialidad, transparencia, igualdad y justicia”.

Así mismo, la función principal de la Defensoría es la de servir de “enlace y colaboración entre la Administración y la Ciudadanía y dedicará su actividad a la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal” (art. 1 del Estatuto).

Por lo que mis actuaciones se circunscriben a la misión de “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4) en especial en aquellas actuaciones de conflicto o disenso entre la Ciudadanía y la Administración Municipal.

Las actuaciones de la Defensoría no tienen carácter ejecutivo ni vinculante para la Administración Municipal, ya que “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” (art. 22,1, del Estatuto).

Estos y no otros son los criterios de actuación de la Defensoría que siempre intenta regirse con el máximo respeto, atención, transparencia, escucha activa y dedicación a las quejas, demandas y propuestas que la ciudadanía nos hace llegar, con la pretensión de mediar en aquellos conflictos que la ciudadanía entienda que la Administración Local no ha actuado de forma adecuada y respetuosa con las normas que nos hemos dado.

A la Sra. _____ se la ha atendido en varias ocasiones en entrevistas informales en espacios públicos, sugiriéndola que nos enviara sus quejas por escrito con la documentación que considerara conveniente para fundamentar sus demandas y así poder orientar las actuaciones a realizar y acertar con la mayor precisión en la demanda de informes a los Servicios municipales responsables.

Muchas de las actuaciones de esta Defensoría han atendido quejas por ruidos y molestias varias ocasionadas por circunstancias y agentes muy diversos y que en todo caso ocasionan severos perjuicios para una convivencia respetuosa y una salud cívica en la tranquilidad de la ciudad y el derecho a vivir en una ciudad que defienda los derechos humanos. Para atender esta queja persistente de la ciudadana hemos emitido varios dictámenes con recomendaciones, propuestas y sugerencias varias a las autoridades responsables, llegando incluso a solicitar la aplicación de las medidas sancionadoras que se incluyen en la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P. 31 de marzo de 2014), especialmente recogidas en el Capítulo II, Sanciones, arts. 66 a 69 y en el Capítulo III, Sanciones, art. 70. Al margen del mayor o menor éxito en las gestiones iniciadas, este es uno de los principales temas de actuación de esta Defensoría, con independencia de otras consideraciones vinculadas con legítimos desarrollos políticos dentro de una democracia representativa.

Solicitud de nuevos Informes:

Ante la persistencia de sus quejas sobre ruidos, consumo de alcohol en espacios públicos, molestias varias que afectan a la convivencia pacífica y a la salud cívica y muy especialmente sobre las denuncias de prácticas de prostitución en determinados locales de la zona de la Plaza de la Tierra, que convendría precisar para una mejor investigación, y

reiterando la petición de Informes que ya solicitamos desde esta Defensoría en el escrito de 16 de agosto de 2018, damos continuidad a la demanda entonces planteada, solicitando nuevamente los siguientes Informes:

1º.- Informe a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, sobre si tiene conocimiento suficiente de los hechos que se comentan, especialmente sobre el consumo de alcohol en la vía pública y la venta, dispensación y consumo de alcohol por menores de edad y la “facilitación de la prostitución” en la Plaza de la Tierra, dada su gravedad y el manifiesto impacto que pueda causar en la convivencia ciudadana de esta zona, que en otras ocasiones ya ha sido comentado por otras personas ante este Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Jefatura de la Policía Local de Segovia sobre su conocimiento de los hechos nuevamente presentados según testimonio de la Sra _____, _____ así como de las actuaciones de vigilancia y control que vengán realizando en la zona poniendo especial interés en el consumo de alcohol por menores tanto en locales privados como en la calle, cumplimiento o no de horarios, etc. En relación con las presuntas prácticas de prostitución y dentro de las competencias de la Policía Local y en función de las leyes que afectan a estas conductas, se solicita información de su conocimiento, medida a tomar, incluyendo traslado de esta problemática a la Policía Nacional.

3º.- La Sra. _____ tiene su legítimo derecho a interponer demanda fundada ante el Ayuntamiento de Segovia solicitando la compensación de daños y perjuicios causados por el accidente ocurrido en las instalaciones municipales que ahora motivan las quejas presentadas.

Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Deportes, a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, y a la Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones que se sugieren, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de las quejas presentadas.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 30/2018

Segovia, a 30 de agosto de 2018

Asunto: Quejas por problemas de convivencia con familia de la misma comunidad de vecinos en régimen de vivencia social.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 28 de agosto de 2018, previa petición formal del día 23 de los corrientes, recibimos en entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a Dª _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle _____, nº _____, de Segovia, para manifestar sus quejas verbalmente y mediante escrito que, con nº 2018027895 de Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, nos entrega y que literalmente se adjunta a continuación:

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que la Sra._____está plenamente legitimada para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 23 de agosto de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra._____hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 30/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja y documentación presentada en el escrito antes incluido literalmente y afecta a los derechos fundamentales de calidad de vida en la convivencia ciudadana, los derechos que afectan a la salud cívica, a la seguridad de las personas, a la accesibilidad y protección de las personas, poniendo especial énfasis en la garantía de igualdad de derechos y no discriminación para todas las personas con independencia de cualquier circunstancia sea de raza, etnia, religión o ideología, condición social, económica, etc. que para todas las personas un “derecho a la ciudad”, un “derecho a una vivienda digna, segura y saludable”, un “derecho a la salud” y a una “tranquilidad en la ciudad” (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo recordamos que la Administración Local debe garantizar la protección de todos los derechos ciudadanos que afectan al caso que motiva la queja presentada y que en caso de Segovia vienen extensa y rigurosamente regulados en diferentes fuentes normativas como la Ordenanza de Convivencia Ciudadana (B.O.P. de 29 de abril de 2011), la Ordenanza Municipal de Ruidos y Vibraciones (B.O.P. 31 de marzo de 2014), y muy especialmente el Reglamento de adjudicación de viviendas municipales de carácter social, de 26 de febrero de 2016 (BOP, de 18 de mayo de 2018)

en su Anexo I, así como el Reglamento regulador del procedimientos de la prestación económica para situaciones de urgencia social, de 1 de julio de 2013 (BOP, de 19 de julio de 2013).

Se considera la reiteración y persistencia de los mismos problemas de convivencia ciudadana y que de nuevo se presentan en esta queja y que con anterioridad fueron tratados en otros expedientes (Expte 25/2016... Expte. 9/2017... Expte. 19/2017) abiertos en esta Defensoría, que siguen sin ser resueltos en modo alguno por los Servicios responsables de la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento y que han sido motivo de presentación, petición de informes, propuestas de sugerencias e iniciativas realizadas por la Defensoría de la Ciudadanía

En varias ocasiones nos hemos puesto en contacto con las personas que denuncian estas reiteradas situaciones de malestar y conflicto en la convivencia, sin que podamos ofrecerle garantía alguna en la solución de los problemas a pesar de las iniciativas e intervenciones tomadas y las propuestas que en su día se iniciaron. Por eso desde esta Defensoría expresamos nuestra impotencia y malestar ante las situaciones de conflicto planteadas.

Después de varios escritos enviados a los Servicios responsables de la Concejalía de Servicios Sociales, el último el 3 de julio de 2018, esta Defensoría mantiene una reunión el día 12 de julio de 2018 con los Servicios responsables de la Concejalía y con el Coordinador del Secretariado Gitano de Segovia, para insistirles en la toma de decisiones al respecto que no admiten más demora con justificaciones que no sirven para atender las quejas ciudadanas, dar una solución positiva, proactiva, educadora, inclusiva, facilitando y propiciando la participación de todas las personas y servicios implicados. El día 25 de julio de 2018 esta Defensoría de la Ciudadanía mantiene una reunión con la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia para informare, entre otros muchos temas, del que ahora nos ocupa, haciéndole llegar la importancia, extensión y delicada gravedad del mismo en lo que afecta a una convivencia solidaria e inclusiva en colectivos específicos de Segovia.

SE SOLICITA:

1º.- Informe de la vivienda de atención social sita en la Calle Atenas, nº 1 – 2º D de esta ciudad, por si es responsabilidad del Ayuntamiento de Segovia o de otra institución. Según la información recibe está ocupada por el Sr. D. _____(Más conocido socialmente por el apodo “_____”, como le llaman sus propios conocidos y familiares) y su familia.

2º.- Delimitadas la situación legal y las responsabilidades correspondientes, se solicita igualmente 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.

En caso de compartir responsabilidades de atención social con otras instituciones, exponer los procedimientos de actuación conjunta, que en modo alguno puede ser justificación para no asumir el compromiso de corresponsabilidad correspondiente.

3º.- Informe de las llamadas y quejas presentadas a la Policía Local, así como de las actuaciones que se hayan llevado a cabo en este caso, ante la manifestación de desatención expuesta por la persona que se atiende en su escrito antes aportado.

4º.- Desde esta Defensoría se insiste una vez más sobre la especial situación de conflicto en la convivencia con la reiteración de quejas, circunstancias y situaciones que van alcanzando una especial preocupación y que en nada benefician para una positiva y enriquecedora convivencia de todas las personas.

Cabe no dudar de la toma de decisiones necesarias para avanzar progresivamente en la solución de este problema de convivencia en el que escasamente se alcanzan logros valiosos para todos.

En espera de su información a efectos de responder a las personas que han demandado de nuevo nuestra mediación. Como en anteriores ocasiones queremos manifestar nuestro reconocimiento y apoyo a todas las personas que en la Concejalía de Servicios Sociales de este Ayuntamiento desarrollan los proyectos sociales de inclusión y ofrecemos nuestra colaboración.

Pero manifestamos la gravedad de los problemas denunciados y la urgencia en la toma de medidas que reiteradamente venimos proponiendo sin posturas evasivas y falsos argumentos autojustificatorios, actualización de los programas que se realizan, replanteamiento de la coordinación de responsabilidades en los servicios ofrecidos, evaluación de los proyectos realizados a efectos de comprobar los logros en los objetivos de inclusión previstos, etc.

4ª.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Servicios Sociales, a la Jefatura de Sección de Servicios Sociales, a la Coordinación de Servicios Sociales, a la Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, las propuestas y sugerencias antes indicadas, para así atender a las actuaciones que se sugieren, si fueran de su consideración, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada, inclusiva y justa de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

4.3.1.7 Patrimonio Histórico y Turismo

Expte. Nº 22/2018

Segovia, a 10 de julio de 2018

Asunto: Quejas sobre intervención Villa Estrella, como Plan Especial de PEAHIS

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 5 de julio de 2018, por mensaje telemático, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito de D. _____, con domicilio en de Basardilla (Segovia), para manifestar sus quejas de la forma que a continuación se expone, adjuntándose copia escrito recibido:

“Sra. Concejala de Urbanismo de Segovia

Estimada Claudia, quiero escribirte por un tema que me preocupa realmente en la ciudad de Segovia y es el destino de la finca de la Villa Estrella, situada junto a la iglesia de Santo Tomás.

En su día presenté alegaciones al PEAHIS justificando la necesidad de su conservación.

Ayer he recibido dos años después contestación a la alegación presentada, denegándome lo que solicitaba : protección estructural de la finca.

Todos los argumentos de la contestación están bien diseñados para justificar la especulación inmobiliaria aplicada a dicha finca. Que los árboles no merecen ser conservado , salvo el castaño etc... (si te das una vuelta por Villa Estrella los verás más frondosos y orondos que nunca). Luego que la edificación del arq. Pagola no es de interés a conservar

porque no representa su obra más emblemática de estilo racionalista etc... Cuando justamente es una obra de transición entre el regionalismo y el racionalismo más internacional.

No se tienen en cuenta los valores ambientales que la implantación de esta vivienda con jardín aporta a la belleza del entorno urbano. Solo se dice que es discordante con el desarrollo urbanístico y para ello se propone más de lo mismo que hay en el entorno, mayor densificación urbana, más viviendas (66 +) teniendo en cuenta que los datos de la vivienda vacía en Segovia son alarmantes y que el crecimiento demográfico de la ciudad no justifica operaciones urbanísticas a corto y mediano plazo. Porque sabéis bien vosotros que esta crisis no es solo económica y financiera sino que está afectando a la ecología, y los recursos planetarios, por lo que el declive civilizatorio y del sistema se hace inexorable por mucho tiempo.

Coincidirás conmigo que cualquier edificación que continúe con el perfil urbano existente no hará otra cosa que agobiar más a la iglesia de Santo Tomás y su entorno inmediato. Y no el “esponjamiento” que se argumenta en la contestación a las alegaciones.

De todas maneras lo que se advierte en la contestación a las alegaciones es una falta de sensibilidad a la conservación del patrimonio (algo que se aplica muy selectivamente) y al ambiente urbano de la ciudad apostando por un urbanismo de mayor densidad alejado de cierta concepción de “ciudad jardín” que prevalecía en los años en que se proyectó Villa Estrella, y que podría estar más de acuerdo con los tiempos que corren.

Todo parece que está orientado a la satisfacción de necesidades económicas de los propietarios más que la preservación del patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad, en todo su espectro estilístico.

Pero aquí quiero salir ya de la queja y hacer propuestas concretas. Ya me conoces y sabes que nunca he reclamado para mí autorías ni reconocimiento alguno, siempre he tratado de contribuir generosamente y desde mi modesta visión de la vida urbana, a la conservación y mejora de la ciudad de Segovia.

Creo que desde la concejalía de Patrimonio, la de Urbanismo y la de Cultura se podría realizar un último esfuerzo demostrando interés y sensibilidad por la preservación de esta arquitectura y entorno singulares. Y es el de adquirir o canjear esta finca por otra de propiedad municipal de similar valor. Y destinar ésta a usos dotacionales Culturales, como por ejemplo la sede del MUCES y/o el museo fotográfico de la ciudad. Gestiones que se me escapan pero que creo que aunando esfuerzos podrían ser interesantes para la cultura de la ciudad de Segovia.

No quiero robarte más tiempo, pero desde ya estoy a tu disposición para conversar sobre el tema. Un afectuoso saludo

_____, Basardilla, 5 de julio de 2018

PD: aquí los enlaces a las alegaciones y la contestación a las mismas

<https://drive.google.com/file/d/1YqnDIEIgFPY-PvSsn4tL8fx993ZtBnLK/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1HrgoZiudh9xFWrjxtDu0Oe4woUSCzmF/view?usp=sharing> <https://drive>”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Se entiende que el Sr. _____ está legitimado para presentar sus quejas, aunque resida en la localidad de Basar- dilla de la provincia de Segovia, a tenor del art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 10 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a tenor de las quejas presentadas por el Sr. _____,

SE SOLICITA:

1º.- Remisión del escrito presentado a la Sra. Concejala de Urbanismo, Patrimonio Histórico y Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, Dª Claudia de Santos Borreguero. Lo que la fecha que consta se procede a cumplir el envío demandado.

2º.- Le recordamos al Sr. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Sra. Concejala de Urbanismo, de Patrimonio Histórico y Turismo de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes in- dicados, así como proceder a las actuaciones oportunas, si procediesen una vez revisado el expediente de referencia, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

4.3.1.8 Gobierno Interior, Contratación y Patrimonio

Expte. Nº 33/2018

Segovia, a 21 de septiembre de 2018

Asunto: Quejas sobre Resolución del proceso de selección de Agente de Igualdad de Oportunidades 2018 en la con- vocatoria del Ayuntamiento de Segovia.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 11 de septiembre de 2018, previa solicitud formal de entrevista personal, recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a Dª _____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle _____, nº _____, de Segovia, para presentar y manifestar sus quejas sobre lo que a su entender y con documentación sufi- ciente es una actuación no transparente en el proceso de selección de las personas que optan a la plaza de Agente de Igualdad de Oportunidades 2018 del Ayuntamiento de Segovia y que literalmente se adjunta a continuación:

“Con fecha 20 de agosto presenté una solicitud a la Gerencia Provincial del ECYL en Segovia solicitando ser incorporada al proceso de selección para cubrir una plaza de Agente de Igualdad de Oportunidades en el Ayuntamiento de Segovia (Subvención A.I.O. Resolución 29 de junio de 2018), puesto que reunía las condiciones requeridas en las bases de dicha subvención y había sido rechazada, según se me informó, por no

reconocer como ciencia social mi titulación de Historia Moderna y Contemporánea.

El día 30 de agosto se me comunicó que una vez estudiada y deliberada mi solicitud se había estimado mi idoneidad y se había indicado al Ayuntamiento que se me incorporase a dicho proceso selectivo, y que el Ayuntamiento se había negado alegando que ya había sido seleccionada la persona y por tanto no lo consideraba oportuno.

Dado que el año pasado, en relación a la subvención de A.A.O. 2017, yo misma fui seleccionada para cubrir la plaza y el proceso se interrumpió y se realizó nuevamente debido a una impugnación.

Solicito: Se me expongan las razones que por justifican la diferencia de criterio por las que no se me ha permitido incorporarme a la mencionada selección.

Segovia, a 3 de septiembre de 2018. Firmado por D^a_____.

Escrito con entrada de Registro General, nº 2018028623, del Excmo. Ayuntamiento de Segovia”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que la Sra._____está plenamente legitimada para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Ad- ministración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuenta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 13 de septiembre de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y neces- rios a efectos de lograr la solución positiva y equilibrada de la demanda presentada.

La Sra._____hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presenta para actuar ante le Defen- soría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Se informa que según art. 12, 1 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 pu- diera ser tenida en cuenta a la hora de resolver el conflicto que motivó la presentación de la queja”.

No obstante, ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno (Art. 12,1 A, B, C y D del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, antes citado).

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 33/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada en el escrito antes incluido literalmente, que afecta al derecho a la eficacia de los servicios públicos para garantizar otros derechos fundamentales de “igualdad y no discriminación”, el “derecho a la información”, y el cumplimiento del “principio de transparencia”, ya que “la obligación de transparencia, publicidad, imparcialidad y no discriminación de la acción de los poderes municipales se aplica a: La conclusión de los contratos municipales en aplicación de una gestión rigurosa del gasto municipal; la selección de funcionarios, empleados y trabajadores municipales en el marco de los principios de méritos y competencia (art. XXIV, Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, Saint Denis, 2000).

Así mismo, la Sra. _____ viene a estar protegida por los art. 23 y 103 de la Constitución Española de 1978.

Ya que la Sra. _____ entiende que no ha tenido oportunidad de participar en igualdad de condiciones a la selección de personal de la convocatoria para una plaza de Agente de Igualdad de Oportunidades 2018 del Ayuntamiento de Segovia, lo que en caso de ciertas condiciones que motivan su queja, resultaría ser una manifiesta contradicción con el Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Segovia, en el que por cierto la Sra. _____ contribuyó activamente a su redacción en el año 2016, ya que fue seleccionada para ocupar esta misma plaza en las convocatorias de 2016 y 2017.

SE SOLICITA:

1º.- Informe sobre las razones de no inclusión en el listado de aspirantes a la plaza de referencia, una vez que se comunica desde la Gerencia del ECYL de Segovia la subsanación del error inicial.

Ninguna razón de funcionamiento interno del Ayuntamiento avalaría la actuación municipal ante el bien jurídico a proteger, la garantía de igualdad y transparencia en el acceso a un puesto de trabajo público, así como la protección de los derechos de la Sra. _____.

2º.- No se entiende que no pudiera volver a actuar la comisión evaluadora subsanados los errores iniciales, máxime cuando hay precedentes en actuaciones de convocatorias anteriores en esta misma plaza y en otras convocatorias municipales. Por las fechas indicadas, la repetición de concurso no habría supuesto un especial obstáculo para el correcto desempeño de las funciones de la plaza convocada.

3º.- Por todo, ello sugerimos y proponemos que se atienda a la petición de información y atención a la protección de sus derechos de la Sra. _____ y se estudie la posibilidad, una vez que en tiempo y forma fue subsanado el error inicial de no incluir a la Sra. _____ en la lista de personas preseleccionadas por la Gerencia Provincial del ECYL de Segovia, de atender su demanda de repetición de las pruebas de selección de personal para cubrir la plaza de Agente de Igualdad de Oportunidades 2018 (A.I.O. Resolución de 29 de junio de 2018).

Comunicación sobre los Informes recibidos:

1º.- Con fecha 3 de octubre de 2018 recibimos Informe de la Concejalía Delegada de Gobierno Interior y Personal, que se transcribe literalmente a continuación:

“Visto el escrito (expediente 33/2018) de queja sobre Resolución del proceso de selección de Agente de Igualdad de Oportunidades de 2018, con motivo de subvención directa concedida a esta Corporación por Resolución de 29 de junio de 2018 del Presidente del Servicio Público de Empleo de Castilla y León.

Considerando que las cuestiones que se plantean ante el Defensor de la Ciudadanía con respecto a la selección realizada para ejecutar el proyecto ya fueron analizadas y contestadas por la Concejalía Delegada de Gobierno Interior y Personal en escrito de 7 de septiembre de 2018 (se adjunta el escrito referido).

Destacar que, con independencia de lo ocurrido en otras ocasiones, el principio de seguridad jurídica y el de no revocación de actos ultimados dentro de la legalidad vigente es lo que ha primado en las actuaciones realizadas.

No debe tampoco olvidarse que el último día de inicio del contrato subvencionado lo fue el 2 de septiembre de los corrientes.

Dejar constancia de que la ahora reclamante ha sido una buena profesional en ejercicios anteriores cuyo trabajo en este ejercicio hubiera sido la “continuidad” de lo realizado en el pasado y que hubiera podido ser de gran interés su participación en el proyecto. Pero las circunstancias señaladas y que se reflejan en el señalado oficio han impedido acceder a sus pretensiones.

Queda el Servicio de Gobierno Interior y Personal a su disposición para completar la información proporcionada”.

2º.- En relación al escrito antes mencionado, presentado por la Sra. _____ el 3 de septiembre de 2018 con la petición de información por la no inclusión en el proceso de selección, con fecha 7 de septiembre de 2018 la Concejalía Delegada de Gobierno Interior y Personal del Ayuntamiento de Segovia envía su respuesta a la Sra. _____ de la que se extractan los datos siguientes:

-Con fecha 20 de agosto de 2018, la Sra. _____ presentó ante al Gerencia provincial del ECVL en Segovia solicitud de incorporación al proceso de selección para cubrir una plaza de Agente de Igualdad de Oportunidades en el Ayuntamiento de Segovia (Subvención A.I.O. Resolución de 29 de junio de 2018), puesto que reunía las condiciones requeridas en las bases de la subvención y había sido rechazada según se le informó, por no reconocer como ciencia social su titulación en Historia Moderna y Contemporánea.

-El día 30 de agosto se le comunica que se había aceptado su idoneidad, siendo incorporada a la lista de personas preseleccionadas y que se informa al Ayuntamiento, aunque “se había negado alegando que ya había sido seleccionada la persona y por tanto no lo consideraba oportuno”. La Sra. _____ hace constar que en el proceso de selección de la Subvención A.I.O. 2017 fue inicialmente seleccionada, y que el proceso es interrumpió, reiniciándose por la presentación de una impugnación.

-La Resolución del 29 de junio de 2018 del Presidente del Servicio Público de Empleo de Castilla y León, Expediente AIO/18/SG/0002, en que se comunica la concesión de una Subvención directa al Ayuntamiento de Segovia como apoyo a la contratación temporal de Agentes de Igualdad de Oportunidades, establece en apartado Primero, 3, que “la preselección de las personas candidatas la realizará la Oficina de Empleo correspondiente, mediante la presentación de la correspondiente oferta de empleo, dentro de dichos colectivos prioritarios, se valorará la experiencia en trabajos similares acreditados.

La selección final de las personas candidatas enviadas por la Oficina de Empleo, la realizará la entidad local de acuerdo con las normas de selección de personal que le sean de aplicación, siendo los responsables últimos de verificar que las personas seleccionadas cumplen con todos los requisitos establecidos en las respectivas líneas de actuación, en el momento de darles de alta en la Seguridad Social”.

-Con fecha 10 de agosto de 2018 se presentó por el Ayuntamiento de Segovia la Oferta de Empleo en el Servicio Público de Empleo de esta capital.

-Que en dicha oferta se solicitaba la remisión de tres candidatos para llevar a cabo la selección señalada.

-El día 19 de agosto se remite al Ayuntamiento los candidatos preseleccionados por ese Servicio, en la lista hay solo dos posibles candidatos, en los que no consta la Sra. _____.

-Reunida la Comisión evaluadora nombrada por el Ayuntamiento, según las competencias de la Convocatoria, el día 21 de agosto resuelve seleccionar de entre las dos personas preseleccionadas a Dª _____, dándose por concluido el proceso de selección convocado.

-En fecha 24 de agosto, una vez finalizado el procedimiento, se comunica por el Servicio Público de Empleo que

podría existir la candidatura de la Sra.____.

Sobre la base de cuanto antecede, esta Corporación ha considerado que una vez finalizadas las actuaciones realizadas y ultimado el procedimiento no se estima deba abrirse de nuevo una selección, lo que provocaría una total inseguridad jurídica en el procedimiento ultimado y que podría, fuera de todo pronóstico, hacer cambiar los resultados, de aspirantes que han participado en el procedimiento en tiempo y forma.

Sin perjuicio de lo anterior existe imposibilidad de volver a reunir al tribunal seleccionador en las fechas en las que estábamos por la ausencia de los mismos, lo que se agrava por la obligación que marca la convocatoria de la subvención y que obliga a que el último día de inicio del contrato subvencionado lo sea el día 2 de septiembre”.

3º.- Analizados con detalle los informes precedentes se observan relevantes defectos de procedimientos que debieran ser tenidos en cuenta, en el caso que actualmente nos ocupa y que motiva la queja de la Sra.____y en el caso de futuras convocatorias para dar continuidad en años sucesivos a esta y otras Ofertas de Empleo Público, a efectos de garantizar derechos subjetivos de los aspirantes, como derecho a una igualdad de oportunidades en el libre acceso a puestos de trabajo de pública convocatoria, así como la transparencia más absoluta de la gestión de las administraciones públicas, en especial interés de la Administración Municipal, a la que se circunscribe la competencia de esta Defensoría de la Ciudadanía de Segovia.

- El proceder del Ayuntamiento de Segovia es respetuoso con la convocatoria de la Resolución de 29 de junio de 2018. Se solicita expresamente al Servicio Público de Empleo de Segovia, según Apartado Primero - 3, de la Resolución citada, una lista de tres personas preseleccionadas, se entiende que para dar una mayor amplitud en la competencia y garantía en la igualdad de oportunidades a los aspirantes y en función de la experiencia interna de convocatorias anteriores.

- A pesar de que la convocatoria se debe resolver en fechas del mes de agosto especialmente complicado en la tramitación por razones conocidas, se observa que hay fechas que se solapan y que hacen dificultosa la participación de los aspirantes, como que en la convocatoria municipal del día 10 de agosto de 2018 se concreta la fecha del 17 de los mismos como fecha límite para el envío de los currículos de los aspirantes a la Secretaría General del Ayuntamiento, anunciando así mismo que la fecha para la entrevista personal con los aspirantes será el día 21 de agosto a las 13:15h. en la sala de la Biblioteca del Ayuntamiento.

Pero según consta, el Servicio Público de Empleo de Segovia envía una lista de solo dos personas, excluyendo a la Sra._____, el día 19 de agosto. Se entiende que o previamente se ha comunicado a los preseleccionados su condición de tal o que se hace imposible cumplir con el plazo impuesto por el Ayuntamiento para presentar sus currículos.

Ante su exclusión la Sra._____presenta escrito solicitando información el día 20 de agosto. El día 30 recibe ella contestación informándole que es aceptada su reclamación y que será incluida en la lista de preseleccionados. Pero nuevamente la incompatibilidad de fechas hace inviable el libre e igualitario acceso al concurso público de empleo.

La premura de plazos de la convocatoria dificulta y pone en dudas la garantía de respeto de los derechos de igualdad de oportunidades.

- Aunque mi intervención en este caso la relación con el Servicio Público de Empleo de Segovia excede las competencias de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, se entiende que la actuación del Servicio Público de Empleo de Segovia es francamente mejorable en la agilidad de los plazos, en la aplicación de criterios de preselección, máxime cuando parece que son obvios en su aplicación, como que la titulación de Historia Moderna y Contemporánea sea tenida como área de Ciencias Sociales, el cumplimiento de la demanda de la convocatoria municipal por lo que se refiere al número de personas preseleccionadas. Entendemos que bien pudiera hacerse llegar a la administración responsable estas sugerencias a efectos de garantizar, al máximo, los derechos objetivos y subjetivos de las personas en demanda de un puesto de trabajo.

- A pesar de las circunstancias de la resolución de la convocatoria, se entiende que la actuación del Ayuntamiento defiende acogerse a los “principios de seguridad jurídica y de no revocación de actos ultimados dentro de la legalidad

vigente”, lo que llevaría una incertidumbre creciente en los procesos administrativos, cuando los defectos de forma proceden de otras instancias administrativas.

Pero se entiende que, para salvaguardar los derechos de la Sra. _____, perjudicada en todo caso, se podría haber tenido en cuenta su inclusión en la lista de preseleccionados cuando había tiempo suficiente antes de la fecha 2 de septiembre, sin que quepa justificación alguna por las razones que se aportan de no poder reunir de nuevo a la Comisión de evaluación o que pudiera dar un resultado final distinto al inicialmente producido en la selección de la persona.

En todo caso, se sugiere que se tenga muy en cuenta este cúmulo de circunstancias que adolecen de defectos formales de origen y que dejan ciertas dudas sobre la aplicación del procedimiento de selección de las personas aspirantes a conseguir un puesto de trabajo en convocatoria pública de empleo.

4ª.- Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de

Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía Delegada de Gobierno Interior y Personal, y a la Jefatura de Sección de Gobierno Interior y Personal de este Ayuntamiento, la solicitud de Informes antes indicados, para así atender a las quejas que se presentan, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr una solución equilibrada, inclusiva y justa de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de su respuesta considerando las sugerencias propuestas, así como a la toma de iniciativas sugeridas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. N° 41/2018

Segovia, 20 de diciembre de 2018

Asunto: Presentación de queja por incumplimiento de sentencia n° 122/17 del Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Segovia.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 4 de diciembre de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia escrito de D._____ con DNI nº_____, con domicilio en Calle_____,de Segovia, presentado en Registro General del Ayuntamiento de Segovia, con número de entrada 2018039373, en fecha de 03 de diciembre de 2018, para manifestar sus queja, tal y como se exponen a continuación:

“Que el Ayuntamiento tiene constancia y conocimiento de Sentencia n1 122/17 del Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Segovia, que al parecer afecta a la resolución de la convocatoria de 2017 para cubrir plazas de Agente de la Policía Local, estando afectado por la convocatoria de 2018.

En dicha sentencia de 14 de septiembre de 2017 se instaba al Ayuntamiento de Segovia que se procediera a la re- lización de una nueva de personalidad, conforme a las bases 7.3 conforme a un método válido homologado por la comunidad científica.

Como se puede comprobar han pasado varios meses desde que se dictó sentencia y por parte de ese Ayuntamiento no se me ha comunicado acción al respecto, lo que está produciendo a esta parte un muy grave perjuicio, de muy difícil reparación.

Desconozco quién o qué personas están paralizando la aplicación de la Sentencia y los motivos de dicha paralización que le están afectando gravemente.

En el escrito recibió el Sr._____ solicita medidas de amparo derivadas del cumplimiento de la sentencia referida que afectan a la convocatoria de 2017, así como medidas cautelares que afectan a la convocatoria de 2018, que garanticen y salvaguarden los derechos de su persona como opositor y ciudadano de la ciudad de Segovia”.

(Para un mejor conocimiento de la reclamación presentada, se adjunta el escrito completo del Sr. Sanz Iglesias).

Admisión a trámite de la queja presentada.

Según el art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. 16 de febrero de 2018) entendemos que el Sr._____está plenamente legitimado para presentar sus quejas ante la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia invocando así un “interés legítimo ante la Administración Municipal de Segovia”.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento,

Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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, pero se observan motivos suficientes para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20.f del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, ya que “versan sobre cuestiones que están siendo conocidas por los juzgados o tribunales de justicia”, por ello esta Defensoría decide no admitir a trámite la queja presentada.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a la persona demandante con fecha 20 de diciembre de 2018.

Petición de Información sobre la queja presentada y antes descrita.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, no dudamos en tener por presentado el escrito anteriormente reseñado y decidir reenviarlo a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, a la Sra. Concejala de Personal y a la Sra. Jefa de Personal del Ayuntamiento de Segovia, observando que el Sr._____ya se lo he enviado con anterioridad.

Por todo ello,

SE SOLICITA:

1º.- Se atienda la petición formulada por el Sr._____en que se exige el cumplimiento de la sentencia 122/17 del Juzgado del Contencioso Administrativo de Segovia y, como mejor procede, se atiendan las medidas de amparo derivadas del cumplimiento de la sentencia referida que afectan a la convocatoria de 2017, así como medidas cautelares que afectan a la convocatoria de 2018, que garanticen y salvaguarden los derechos de su persona como opositor y ciudadano de la ciudad de Segovia”.

2º.- Le recordamos al Sr._____que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones el estar incurso en un procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, tal y como anuncia en su mismo escrito.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Personal y a la Jefatura de Personal de este Ayuntamiento, la solicitud de atención presentada a esta Defensoría de la Ciudadanía, así como proceder a las actuaciones oportunas, a efectos de lograr la solución adecuada y justa de la demanda presentada

Expte. Nº 27/2018

Segovia, a 16 de agosto de 2018

Asunto: Presentación de queja por accidente en piscina municipal y otras quejas referidas a Plaza de la Tierra.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 14 de agosto de 2018 recibimos una copia del escrito, dirigido a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Ayuntamiento de Segovia, con entrada nº 2018026596 del Registro General del Ayuntamiento, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, firmado por D^a._____, con DNI nº _____, con domicilio en Calle del _____, _____, de esta ciudad, en el que manifiesta sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El lunes día 5 de agosto tuve un accidente (caída) en la piscina municipal a consecuencia de la falta de las bandas antideslizantes que no había sido repuestas.

Mi sorpresa fue que el socorrista no tenía ni pomada antiinflamatoria, ni vendas, ni hielo, ni tan siquiera un gelocatil.

Me fui al Hospital General a Urgencias donde me diagnosticaron una fuerte contusión y vendaron e inmovilizaron mi pie.

Me parece insólito que en una piscina municipal no haya ningún remedio, aunque sea momentáneo para estos accidentes, por lo tanto espero que pongan solución a este problema.

Espero que esta reclamación no vaya a la papelera como seguro que han ido las denuncias que he hecho ante la situación en la Plaza de la Tierra (servían alcohol a menores, facilitan la prostitución y escándalo a todas horas).

Me reservo el derecho a presentar una denuncia en Sanidad y espero por lo menos sus disculpas”.

Sin más precisiones ni documentación que acompañe la queja presentada por la Sra._____, entendemos que el accidente ocurrido en la piscina municipal se refiere a la Piscina Municipal al aire libre del Complejo Deportivo de La Albuera.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 16 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 30 de julio de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

La Sra._____ hace uso de su derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias, como ejercicio pleno de sus derechos a una ciudadanía activa, participativa y responsable, por lo que se presentan como legitimada para actuar ante la Defensoría de la Ciudadanía (art. 15 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia), solicitando información, atención y mediación en la defensa de sus derechos en sus relaciones con la Administración Municipal.

Ponemos en su conocimiento que la presentación de sus quejas por escrito en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Segovia no suspende la ejecución de las resoluciones administrativas o judiciales, ni tampoco interrumpe los plazos legales para recurrir contra ellas, si fuera procedente y usted lo estima oportuno.

Finalmente, se ha abierto expediente motivado por su queja que ha sido registrado con el número 27/2018 en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia. Le rogamos que, en próximos contactos con nosotros, en relación a este asunto, haga constar a este número de expediente.

Petición de Información sobre las quejas presentadas y antes descritas.

Por todo ello, a la vista de la queja presentada por escrito, de forma testimonial en el escrito antes incluido literalmente, sin documentación alguna que fundamente su queja, y en defensa a su derecho a la salud por lo que se refiere al accidente ocurrido en la piscina municipal de Segovia, así como una calidad de vida aceptable y segura de las personas en el entorno de la ciudad, por lo que se refiere a la situación de la Plaza de la Tierra de esta ciudad y que afecta así a derechos de convivencia así como a otros derechos fundamentales de las personas. También solicita derecho a ser atendida con una información específica y a recibir una respuesta pronta y adecuada, con la pretensión de promover y favorecer las mejores prácticas administrativas en una democracia de proximidad y de buen gobierno,

SE COMUNICA:

Que se reenvía el escrito de la Sra. _____ a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Excmo. Ayuntamiento de Segovia y a la Concejalía de Deportes, responsable de las instalaciones de la Piscina Municipal de la Albuera, a efectos de su conocimiento y propuesta de mejora de las carencias detectadas en estas instalaciones ante una situación de emergencia como la denunciada. Y en todo caso depurar las posibles responsabilidades a que hubiera lugar, si procediere a tenor de los protocolos de asistencia y mantenimiento de los servicios de las instalaciones deportivas y de ocio municipales.

Así mismo y ante los comentarios que presenta, aunque sean estos de forma genérica, si bien es cierto que la Sra. _____ en repetidas ocasiones y verbalmente en entrevistas informales se ha pronunciado en idénticas denuncias ante la Defensoría sobre las graves, si se confirman ciertas y probadas, conductas y circunstancias presentadas en el entorno de la Plaza de la Tierra de esta ciudad

SE SOLICITA:

1º.- Informe a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, sobre si tiene conocimiento suficiente de los hechos que se comentan, especialmente sobre el consumo de alcohol en la vía pública y la venta, dispensación y consumo de alcohol por menores de edad y la “facilitación de la prostitución” en la Plaza de la Tierra, dada su gravedad y el manifiesto impacto que pueda causar en la convivencia ciudadana de esta zona, que en otras ocasiones ya ha sido comentado por otras personas ante este Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Jefatura de la Policía Local de Segovia sobre su conocimiento de los hechos ahora presentados por la Sra. _____, según su experiencia personal, así como de las actuaciones de vigilancia y control que vengán realizando en la zona.

3º.- La Sra. _____ tiene su legítimo derecho a interponer demanda fundada ante el Ayuntamiento de Segovia solicitando la compensación de daños y perjuicios causados por el accidente ocurrido en las instalaciones municipales que ahora motivan las quejas presentadas.

Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Deportes, a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, y a la

Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones que se sugieren, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de las quejas presentadas.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. N° 27/2018 (Nuevas actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía) Segovia, a 9 de septiembre de 2018.

Dictamen y nueva petición de informes

Asunto: Presentación de queja por accidente en piscina municipal y otras quejas referidas a Plaza de la Tierra.

Solicitud de atención y ayuda. Admisión a trámite y envío de solicitud.

Con fecha 14 de agosto de 2018 recibimos una copia del escrito, dirigido a la Ilma. Sra. Alcaldesa del Ayuntamiento de Segovia, con entrada n° 2018026596 del Registro General del Ayuntamiento, en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, firmado por D^a._____, con DNI n°_____, con domicilio en Calle del_____, _____, de esta ciudad, en el que manifiesta sus quejas de la forma que a continuación se expone:

“El lunes día 5 de agosto tuve un accidente (caída) en la piscina municipal a consecuencia de la falta de las bandas antideslizantes que no había sido repuestas.

Mi sorpresa fue que el socorrista no tenía ni pomada antiinflamatoria, ni vendas, ni hielo, ni tan siquiera un gelocatil.

Me fui al Hospital General a Urgencias donde me diagnosticaron una fuerte contusión y vendaron e inmovilizaron mi pie.

Me parece insólito que en una piscina municipal no haya ningún remedio, aunque sea momentáneo para estos accidentes, por lo tanto espero que pongan solución a este problema.

Espero que esta reclamación no vaya a la papelera como seguro que han ido las denuncias que he hecho ante la situación en la Plaza de la Tierra (servían alcohol a menores, facilitan la prostitución y escándalo a todas horas).

Me reservo el derecho a presentar una denuncia en Sanidad y espero por lo menos sus disculpas”.

Sin más precisiones ni documentación que acompañe la queja presentada por la Sra._____, entendemos que el accidente ocurrido en la piscina municipal se refiere a la Piscina Municipal al aire libre del Complejo Deportivo de La Albuera.

Informes recibidos que completan el expediente:

1º.- Con fecha 28 de agosto el Coordinador del IMD (Instituto Municipal de Deportes) de Segovia nos hace llegar el informe elaborado por la empresa Carpa Servicios y Conservación, encargada de la gestión de la piscina municipal al aire libre de La Albuera (Segovia), que se adjunta a continuación a continuación: A este Informe acompañan documentos fotográficos sobre la rampa de acceso a la piscina y la dotación del botiquín, así como las hojas con el registro de accidentes e intervenciones del día 5 de agosto, según consta en el informe.

2º.- Con fecha 21 de octubre de 2018 la Sra._____ envía el siguiente escrito, con n° 2018034226 y fecha de 22 de octubre de 2018 del Registro General del Ayuntamiento de Segovia, dirigido tanto a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia como al Defensor del Ciudadano y que transcribe literalmente a continuación:

“En respuesta al escrito recibido emitido por usted el día 9 de septiembre, quiero puntualizar: Usted dice “que no pre- sento pruebas de lo ocurrido en la piscina municipal (lesión en pié con metatarsiano roto y desplazamiento de esquirra con sus consiguientes consecuencias).

¿Le parece poco la prueba del informe clínico de urgencia del Hospital General que presenté? No creo que pretenda usted que con el pie lesionado me ponga a hacer fotos, de todas formas le incluyo en este escrito informe médico posterior.

Los comentarios que le hice personalmente sobre los ruidos y la imposibilidad de descansar como consecuencia de estos, no fueron genéricos, sino que le di nombre del establecimiento y formas en las que producían estos hechos, como también el consumo de alcohol por menores en esta zona. Hace unos meses presenté una denuncia por escrito, y creo que les corresponde a ustedes investigar sobre todo esto (busque usted e investigue si consta esta denuncia, claro, que a lo mejor tengo que esperar a que haya elecciones municipales y se tomen ustedes más interés.

Pago muchos impuestos por vivir en esta zona y demuestran que usted y la corporación municipal no tienen interés por el bienestar de los ciudadanos.

Han convertido Segovia en un parque temático, no hay más que bares y tiendas de recuerdos.

Me gustaría que la Policía Municipal lo comprobara. La actividad es produce por la tarde (18:30 hs.), cuando un grupo de jóvenes menores de edad entran y salen del bar EXOTIC para beber. También a las 3:30 h. de la madrugada cuando salen señoritas y sus acompañantes envueltos en alcohol y gritos”.

Adjunta informe clínico del Dr. Martín Eckardt del 23 de agosto de 2018 en el que consta “Traumatismo indirecto sobre el pie derecho, forzando la flexión dorsal de antepie y dedos, al resbalar en la piscina, el día 06 de agosto de 2018. Vista en servicio de Urgencias del Hospital General con estudio RX convencional.

Persiste dolor a nivel de articulación Lisfranc de predominio en 1º MTT. Se pide TAC para descartar Fra. Base 1º MTT y 3º MMTT 1º y 2º Cuñas.

Se inmoviliza con vendaje blando en 10 días.

TAC pie derecho: Informado como normal. Se objetiva en las imágenes del TAC: Arrancamiento óseo base 2º MTT pie derecho y 3º Cuña J.C.. Arrancamiento óseo dorsal Base 3º MTT y 3º Cuña pie D. TTO: Rehabilitación de 15 sesiones”.

Propuestas y petición de nuevos Informes: Segovia, a 23 de octubre de 2018

1º.- Indicar a la Sra. _____ que de nuevo reenvío este dictamen a la Sra. Alcaldesa, a la Concejalía de Deportes, al Coordinador del IMD de Segovia para su conocimiento, solicitando que detecten las posibles deficiencias que observen en las instalaciones de la piscina y corrijan los defectos observados mejorando el diseño de las instalaciones para una mejor accesibilidad y así evitar los accidentes que sin duda se producen, tomando como ejemplo lo ocurrido a la Sra. _____.

2º.- A tenor de algunos comentarios de la Sra. _____ sobre la actuación de la Defensoría y la manifiesta vinculación que atribuye con el Equipo de Gobierno y con otras instancias políticas, nos apetece recordar a la Sra. _____ que las gestiones de mediación ciudadana de la Defensoría se atienen a lo reglamentado en el Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la ciudad de Segovia, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P., 16 de febrero de 2018), que en su art. 3 establece como carácter de la Defensoría lo siguiente: “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”.

Así mismo, la función principal de la Defensoría es la de servir de “enlace y colaboración entre la Administración y la Ciudadanía y dedicará su actividad a la defensa de los derechos de la ciudadanía ante la actuación de la Administración Municipal” (art. 1 del Estatuto).

Por lo que mis actuaciones se circunscriben a la misión de “asesorar, mediar, informar, atender y ayudar a la ciudadanía” (art. 4) en especial en aquellas actuaciones de conflicto o disenso entre la Ciudadanía y la Administración Municipal.

Las actuaciones de la Defensoría no tienen carácter ejecutivo ni vinculante para la Administración Municipal, ya que “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” (art. 22,1, del Estatuto).

Estos y no otros son los criterios de actuación de la Defensoría que siempre intenta regirse con el máximo respeto, atención, transparencia, escucha activa y dedicación a las quejas, demandas y propuestas que la ciudadanía nos hace llegar, con la pretensión de mediar en aquellos conflictos que la ciudadanía entienda que la Administración Local no ha actuado de forma adecuada y respetuosa con las normas que nos hemos dado.

A la Sra. _____ se la ha atendido en varias ocasiones en entrevistas informales en espacios públicos, sugiriéndola que nos enviara sus quejas por escrito con la documentación que considerara conveniente para fundamentar sus demandas y así poder orientar las actuaciones a realizar y acertar con la mayor precisión en la demanda de informes a los Servicios municipales responsables.

Muchas de las actuaciones de esta Defensoría han atendido quejas por ruidos y molestias varias ocasionadas por circunstancias y agentes muy diversos y que en todo caso ocasionan severos perjuicios para una convivencia respetuosa y una salud cívica en la tranquilidad de la ciudad y el derecho a vivir en una ciudad que defienda los derechos humanos. Para atender esta queja persistente de la ciudadana hemos emitido varios dictámenes con recomendaciones, propuestas y sugerencias varias a las autoridades responsables, llegando incluso a solicitar la aplicación de las medidas sancionadoras que se incluyen en la Ordenanza de Ruidos y Vibraciones del Ayuntamiento de Segovia, de 3 de febrero de 2014 (B.O.P. 31 de marzo de 2014), especialmente recogidas en el Capítulo II, Sanciones, arts. 66 a 69 y en el Capítulo III, Sanciones, art. 70. Al margen del mayor o menor éxito en las gestiones iniciadas, este es uno de los principales temas de actuación de esta Defensoría, con independencia de otras consideraciones vinculadas con legítimos desarrollos políticos dentro de una democracia representativa.

Solicitud de nuevos Informes:

Ante la persistencia de sus quejas sobre ruidos, consumo de alcohol en espacios públicos, molestias varias que afectan a la convivencia pacífica y a la salud cívica y muy especialmente sobre las denuncias de prácticas de prostitución en determinados locales de la zona de la Plaza de la Tierra, que convendría precisar para una mejor investigación, y reiterando la petición de Informes que ya solicitamos desde esta Defensoría en el escrito de 16 de agosto de 2018, damos continuidad a la demanda entonces planteada, solicitando nuevamente los siguientes Informes:

1º.- Informe a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, sobre si tiene conocimiento suficiente de los hechos que se comentan, especialmente sobre el consumo de alcohol en la vía pública y la venta, dispensación y consumo de alcohol por menores de edad y la “facilitación de la prostitución” en la Plaza de la Tierra, dada su gravedad y el manifiesto impacto que pueda causar en la convivencia ciudadana de esta zona, que en otras ocasiones ya ha sido comentado por otras personas ante esta Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía.

2ª.- Así mismo, pedimos Informe a la Jefatura de la Policía Local de Segovia sobre su conocimiento de los hechos nuevamente presentados según testimonio de la Sra. _____, así como de las actuaciones de vigilancia y control que vengán realizando en la zona poniendo especial interés en el consumo de alcohol por menores tanto en locales privados como en la calle, cumplimiento o no de horarios, etc. En relación con las presuntas prácticas de prostitución y dentro de las competencias de la Policía Local y en función de las leyes que afectan a estas conductas, se solicita información de su conocimiento, medida a tomar, incluyendo traslado de esta problemática a la Policía Nacional.

3º.- La Sra. _____ tiene su legítimo derecho a interponer demanda fundada ante el Ayuntamiento de Segovia solicitando la compensación de daños y perjuicios causados por el accidente ocurrido en las instalaciones municipales que ahora motivan las quejas presentadas.

Le recordamos a la Sra. _____ que, a tenor del art. 6 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, nos consideraremos incompetentes para atender sus quejas y reclamaciones en caso de iniciar algún procedimiento judicial sobre sus legítimos derechos, si fuera procesalmente fundado y lo considerasen de su interés.

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Deportes, a la Concejalía de Servicios Sociales, Sanidad y Consumo, y a la Jefatura de la Policía Local de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes antes indicados, así como proceder a las actuaciones que se sugieren, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución adecuada y justa de las quejas presentadas.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, mediación, atención y ayuda que nos demandan.



Día Internacional de la Discapacidad. 3 diciembre 2018

4.3.1.10 Desarrollo Económico, Empleo e Innovación

Expte. Nº 2 /2018

Segovia, 1 de febrero de 2018

Asunto: Manifestación de quejas por la implantación del sistema 5G de Telefónica en Segovia, de modo experimental. Aportación de Documentación personal con afectación a su salud y otra amplia documentación de informes de expertos científicos y organismos internacionales.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo petición formal del día 14 de febrero de 2018, con fecha 16 de febrero de 2018 celebramos entrevista personal en

la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra. _____, D.N.I. nº _____, con domicilio en la Calle _____ Segovia, asiste también a la reunión D. _____, para manifestar que *“habiendo tenido noticias por la prensa de que Segovia va a ser una de las dos localidades, junto a Talavera de la Reina, donde se va a adelantar la implantación del 5G como experiencia piloto. Ante las graves implicaciones que puede tener esta decisión, quiero compartirle mi honda preocupación y recabar la colaboración del defensor de la Ciudadanía en aquello que pueda ser de su competencia”*.

Ya que en la presentación del Proyecto “Ciudades Tecnológicas 5G” se anunciaba que Segovia se convertiría en “un Laboratorio vivo 5G”, la Sra. _____ manifiesta su sospecha de que *“el Proyecto anunciado no se haya experimentado previamente en laboratorio alguno antes de su aplicación y desarrollo en el entorno ciudadano, lo que va a suponer que las personas y el medio ambiente de nuestra ciudad nos convirtamos en objeto de experimentación, no solo de los detalles tecnológicos de implementación, sino también de los efectos biológicos que esto puede tener sobre la salud de sus habitantes y sobre toda clase de vida”*. Lo que supone que no se tenga en cuenta en este caso las recomendaciones del Código de Ética Médica de Nuremberg (1949).

La energía asociada a las frecuencias que conllevan cada oleada de las nuevas tecnologías que se van implantando, 2G, 3G, 4G, WiFi, y ahora 5G, genera un inmenso campo de contaminación electromagnética produciendo efectos adversos para la salud y el medio ambiente.

A este argumentario se aportan referencias de estudios e informes científicos varios: Estudio Bioinitiative (2007 y 2012), repertorio EU 5G Appeal de informes y estudios científicos sobre las posibles consecuencias de la implantación de la UE 5G en Europa. Así como otros informes y estudios médicos de colectivos profesionales y universidades sobre la repercusión en la salud y el síndrome de intolerancia a los campos electromagnéticos artificiales, los métodos diagnósticos de la hipersensibilidad electromagnética y, finalmente, entre otros documentos, la Declaración científica internacional de Bruselas sobre Electrohipersensibilidad y Sensibilidad Química Múltiple (2015).

También se acompaña la Resolución 1815 (2011) del Consejo de Europa sobre “Los Peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente” y la Resolución del Parlamento Europeo, de 2 de abril de 2009, sobre “Las consideraciones sanitarias relacionadas con los campos electromagnéticos” (2008/2011 INI).

Y lo que es más relevante para las quejas individualizadas presentadas, la Sra. _____ aporta varios informes médicos de centro de Segovia, Madrid y Barcelona, en los que se prescribe su afectación de Fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crónica, Síndrome de Hipersensibilidad Química Múltiple, Déficit de metabolismo mitocondrial y Síndrome de Hipersensibilidad Electromagnética, todos asociados a la exposición electromagnética, que se normalizan con la desaparición de esta exposición, con prescripciones farmacéuticas y recomendaciones de cierto aislamiento electromagnético, de difícil logro dada la carrera sociocultural y profesional de la Sra. _____, evitando la exposición electromagnética en centros de trabajo y residencia. La evolución de esta sintomatología le ha llevado a una situación de Incapacidad Permanente Total.

También se aporta respuesta del Defensor del Pueblo, con fecha 30 de octubre de 2017, aceptando la queja de la Sra. _____ sobre la necesidad de la constitución de al Comisión Interministerial sobre Radiofrecuencias y Salud, prevista en la disposición adicional décima de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, proponiendo distintas consideraciones a la Subsecretaría de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a efectos de su cumplimiento.

Dado los datos aportados con anterioridad se considera que *“tomar una decisión tan grave como la implementación de una nueva tecnología no experimentada y que puede tener graves consecuencias para la salud de los segovianos, debería llevarse a cabo con todas las garantías posibles de información pública, debate, participación de la sociedad civil y toma de decisiones democrática. Hasta donde sabemos, la decisión no ha sido fruto de un pleno municipal, sino de un acuerdo directo con Telefónica”*.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 se comunica a la persona demandante con fecha 1 de marzo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Por todo ello, a tenor de la documentación que fundamenta la queja presentada por la Sra. _____,

SE SOLICITA:

1º.- En aplicación del principio de acceso a la información y de transparencia, se pide al Ayuntamiento de Segovia que proponga a Telefónica que antes de efectuar cualquier despliegue realice una campaña de información pública sobre cuantos extremos sean de interés ciudadano, que incluyen temas relacionados con la implementación tecnológica, las posibles repercusiones sobre la salud (Evaluación del Impacto de Salud, art. 35 de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de la Salud Pública) y el medio ambiente (Estudio de Impacto ambiental, art. 6 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental).

2º.- Solicitar al Ayuntamiento la realización de un debate amplio y contrastado de expertos que representen y defiendan las diferentes posiciones alternativas y científicas sobre el Proyecto 5G, a efectos de que la ciudadanía pueda estar informada y así pronunciarse sobre la aceptación o no de la tecnología 5G.

3º.- Solicitar al Ayuntamiento, como Ciudad Saludable, un programa de atención ciudadana a las personas diagnosticadas con síndrome de Hipersensibilidad electromagnética, garantizando así los derechos fundamentales de estas personas con la creación de “zonas blancas” (Resolución 1815 del Consejo de Europa) y la aplicación del principio de protección de los colectivos ciudadanos más vulnerables y en aplicación del deber de solidaridad (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, 2000).

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica se remite a la Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes y actuaciones, si procede, iniciando de esta forma los trámites estatutarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

Documentación anexa:

DEFENSOR DEL PUEBLO

registro@defensordelpueblo.es

LEY DE TELECOMUNICACIONES

D. _____, mayor de edad, con Documento Nacional de Identidad número _____, y con domicilio, a efectos de comunicaciones, en _____, C. / _____, correo electrónico: _____

En nombre de la Asociación Vallisoletana de Afectados por las Antenas de Telecomunicaciones- AVAATE, y en su calidad de _____

Presento la QUEJA siguiente:

El gobierno de España ha puesto en marcha el llamado Plan 5G sin cumplir los requisitos legales.

Según consta en la Orden ETU/531/2018, de 25 de mayo, BOE núm. 128, de 26 de mayo de 2018 por la que se aprueba el pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas para el otorgamiento por subasta de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 3600-3800 MHz y se convoca la correspondiente subasta, según el anuncio, el Plan Nacional 5G 2018-2020 ha sido publicado por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (en la web) el 1 de diciembre de 2017.

Sin embargo, dicho Plan no ha sido publicado en el Boletín Oficial del Estado, a pesar de que podrá tener consecuencias sobre la salud de un número indeterminado de ciudadanos. En este sentido la Ley de Procedimiento Administrativo existente exige que cuando una actuación administrativa pueda afectar a un número indeterminado de personas, deberá ser objeto de publicación en el Boletín Oficial correspondiente (en este caso en el del Estado, por tratarse de un Plan estatal).

Dicho Plan fue sometido mediante la web a una consulta pública, finalizando el plazo para aportaciones el día 31 de julio de 2017.

Se presentaron 51 aportaciones de empresas, asociaciones, organizaciones y particulares:

Ecologistas en Acción, Asociación APQUIRA, EQSDS, Asociación Geográfica Ambiental, APDR, AVAATE, Plataforma Stop Contadores, Plataforma Estatal contra la contaminación electromagnética.

En las propuestas de los particulares y las 8 organizaciones en representación de ciudadanos y afectados por la contaminación electromagnética, con base en los argumentos que se presentaron, se pidió que el Plan nacional 5G debía ser objeto de las siguientes evaluaciones previas:

- La evaluación ambiental, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental.
- La evaluación del impacto en salud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. El artículo 12.2 de dicha ley contempla la vigilancia de salud pública de los riesgos ambientales y sus efectos en la salud, incluyendo específicamente el impacto potencial en la salud de la exposición a emisiones electromagnéticas. Dicha evaluación estará sujeta, entre otros, al Principio de Precaución, que prevé que “La existencia de indicios fundados de una posible afectación grave de la salud de la población, aun cuando hubiera incertidumbre científica sobre el carácter del riesgo, determinará la cesación, prohibición o limitación de la actividad sobre la que concurran”. No podemos obviar que ante la incertidumbre científica actual:
- Más de 17 agencias gubernativas de salud de diferentes países ya facilitan recomendaciones para minimizar la exposición a campos electromagnéticos (CEM) de radiofrecuencias (RF), especialmente para la población infantil, por considerarla potencialmente más vulnerable. (<https://ehtrust.org/policy/international-policy-actions-on-wireless/>)
- Numerosas asociaciones profesionales (que representan a miles de médicos) ya aconsejan aplicar el Principio de Precaución en el ámbito de la exposición a los CEM de RF. (<https://ehtrust.org/science/medical-doctors-consensus-statements-recommendations-cell-phoneswireless/>)
- “Las aseguradoras europeas ya están aplicando su propia versión del principio de cautela” al “excluir la cobertura de los riesgos vinculados a los CEM de las pólizas de responsabilidad civil”, como alertó el Parlamento Europeo en el punto 27 de su Resolución, de 2 de abril de 2009, sobre las consideraciones sanitarias relacionadas con los campos electromagnéticos (2008/2211(INI)).

(<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2009-0216+0+DOC+XML+V0//ES>). Ver información de compañías aseguradoras como White Geisel 2007, AVIVA 2012, ZurichInsuran- ceGroup2014,...

No consta en ningún lugar del expediente tramitado que se hayan valorado en ningún sentido las citadas alegaciones, por lo que sospechamos que las mismas no han sido objeto de su necesaria consideración (así se señalaba en la Consulta previa que se abrió en su momento).

Entendemos que el Ministerio de Industria, Energía y Agenda Digital (MINETAD) ha iniciado el desarrollo del Plan de las redes y servicios 5G en España al servicio del sector económico de las Comunicaciones electrónicas, sin cumplir las obligaciones legales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la ley general de Salud Pública 33/2011, de 4 de octubre. Se debe aclarar por qué se ha puesto en marcha el Plan Nacional 5G sin que conste que se haya realizado la evaluación del impacto en la salud.

Se debe considerar la circunstancia de que en la actualidad hay un aumento exponencial de personas electrosensibles que enferman cuando viven rodeados de campos electromagnéticos de las Emisiones de Radiación de Radiofrecuencia de Dispositivos de Comunicación Inalámbrica para las que existe gran incertidumbre con la nueva expansión del 5G.

El capítulo III del Título I de la Constitución Española, donde se encuentran los Principios Rectores de la Política Social y Económica, establece que los poderes públicos deben hacer efectivos el derecho a la protección de la salud (art.

43) y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona (art. 45), protegiendo a la ciudadanía de cualquier normativa que pueda menoscabarlos

Pedimos, en su nombre de los afectados por radiofrecuencias, al Defensor del Pueblo, que recurra ante el Estado la aplicación del Plan 5G en tanto no se realicen las evaluaciones ambientales y sanitarias referidas en este escrito, o en su defecto, solicite a la Administración General del Estado la suspensión del mismo hasta conocer sus efectos ambientales y sanitarios sobre la población.

Como sabe el Defensor del Pueblo, la Administración General del Estado no ha querido constituir hasta la fecha la Comisión sobre radiofrecuencia y salud prevista en la Ley General de Telecomunicaciones, ámbito en el que asociaciones como a la que represento podrían dirigir sus quejas e inquietudes en esta materia.

En _____, a 11 de julio de 2018.

Expte. Nº 5 /2018

Segovia, 12 de marzo de 2018

Asunto: Presentación de quejas por la implantación del sistema 5G de Telefónica en Segovia, de modo experimental.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo petición formal del día 21 de febrero de 2018, con fecha 27 de febrero de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra. D^a _____, con domicilio en la Plaza _____ de Segovia, asiste también a la reunión D. _____ para manifestar que *“habiendo tenido noticias por la prensa de que Segovia va a ser una de las dos localidades, junto a Talavera de la Reina, donde se va a adelantar la implantación del 5G como experiencia piloto. Ante las graves implicaciones que puede tener esta decisión, queremos exponer nuestra honda preocupación y recabar la mediación del Defensor de la Ciudadanía en aquello que pueda ser de su competencia.*

Ya que en la presentación del Proyecto “Ciudades Tecnológicas 5G” se anunciaba que Segovia se convertiría en “un Laboratorio vivo 5G”, se manifiesta la sospecha de que “el Proyecto anunciado no se haya experimentado

previamente en laboratorio alguno antes de su aplicación y desarrollo en el entorno ciudadano, lo que va a suponer que las personas y el medio ambiente de nuestra ciudad nos convirtamos en objeto de experimentación, no solo de los detalles

tecnológicos de implementación, sino también de los efectos biológicos que esto puede tener sobre la salud de sus habitantes y sobre toda clase de vida”. Lo que supone que no se tenga en cuenta en este caso las recomendaciones del Código de Ética Médica de Nuremberg (1949).

La energía asociada a las frecuencias que conllevan cada oleada de las nuevas tecnologías que se van implantando, 2G, 3G, 4G, WiFi, y ahora 5G, genera un inmenso campo de contaminación electromagnética produciendo efectos adversos para la salud y el medio ambiente.

Por ello, se denuncia el mundo hiperconectado que ya tenemos y sufrimos, con graves repercusiones en la salud, en el entorno psicológico individual y colectivo, en el medio ambiente y sus recursos, con una altísima tecnificación y robotización de la sociedad y la cultura, que nos lleva a una sociedad altamente manipulada, controlada y reprimida, ciertamente inhumana.

En la entrevista se dan referencias a estudios e informes científicos varios: Estudio Bioinitiative (2007 y 2012), repertorio EU 5G Appeal de informes y estudios científicos sobre las posibles consecuencias de la implantación de la UE 5G en Europa. Así como otros informes y estudios médicos de colectivos profesionales y universidades sobre la repercusión en la salud y el síndrome de intolerancia a los campos electromagnéticos artificiales, los métodos diagnósticos de la hipersensibilidad electromagnética y, finalmente, entre otros documentos, la Declaración científica internacional de Bruselas sobre Electrohipersensibilidad y Sensibilidad Química Múltiple (2015).

También se acompaña la Resolución 1815 (2011) del Consejo de Europa sobre “Los Peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente” y la Resolución del Parlamento Europeo, de 2 de abril de 2009, sobre “Las consideraciones sanitarias relacionadas con los campos electromagnéticos” (2008/2011 INI).

Dado los datos aportados con anterioridad se considera que “tomar una decisión tan grave como la implementación de una nueva tecnología no experimentada y que puede tener graves consecuencias para la salud de los segovianos, debería llevarse a cabo con todas las garantías posibles de información pública, debate, participación de la sociedad civil y toma de decisiones democrática. Hasta donde sabemos, la decisión no ha sido fruto de un pleno municipal, sino de un acuerdo directo con Telefónica”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuanta las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 12 de marzo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Por todo ello, a tenor de las quejas y documentación presentadas que fundamenta la petición de atención y ayuda solicitada por la Sra. Y el Sr. _____,

SE SOLICITA:

1º.- En aplicación del principio de acceso a la información y de transparencia, se pide al Ayuntamiento de Segovia que proponga a Telefónica que antes de efectuar cualquier despliegue realice una campaña de información pública sobre cuantos extremos sean de interés ciudadano, que incluyen temas relacionados con la implementación tecnológica, las posibles repercusiones sobre la salud (Evaluación del Impacto de Salud, art. 35 de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de la Salud Pública) y el medio ambiente (Estudio de Impacto ambiental, art. 6 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental).

2º.- Solicitar al Ayuntamiento la realización de un debate amplio y contrastado de expertos que representen y defiendan las diferentes posiciones alternativas y científicas sobre el Proyecto 5G, a efectos de que la ciudadanía pueda estar informada y así pronunciarse sobre la aceptación o no de la tecnología 5G.

3º.- Solicitar al Ayuntamiento, como Ciudad Saludable, un programa de atención ciudadana a las personas diagnosticadas con síndrome de Hipersensibilidad electromagnética, garantizando así los derechos fundamentales de estas personas con la creación de “zonas blancas” (Resolución 1815 del Consejo de Europa) y la aplicación del principio de protección de los colectivos ciudadanos más vulnerables y en aplicación del deber de solidaridad (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, 2000).

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica se remite a la Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes y actuaciones, si procede, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

Expte. Nº 6 /2018

Segovia, 13 de marzo de 2018

Asunto: Presentación de quejas por la implantación del sistema 5G de Telefónica en Segovia, de modo experimental.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Previo petición formal del día 28 de febrero de 2018, con fecha 1 de marzo de 2018 celebramos entrevista personal en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía con la Sra. D^a_____, con domicilio en la calle_____de Segovia, asiste también a la reunión D._____, para manifestar las siguientes consideraciones, argumentos y quejas, que previamente presentan por escrito en Registro General del Ayuntamiento de Segovia, de fecha 01 de marzo de 2018:

“Me dirijo a usted para compartir mi preocupación ante la anunciada instalación de la tecnología 5G. Desde hace tiempo he observado la expansión de la tecnología basada en radiofrecuencias y microondas que permiten la conexión inalámbrica entre ordenadores y/o portátiles. He tenido el cuidado que la sociedad en que vivimos nos permite tener y he leído con asombro e inquietud artículos sobre las consecuencias para la salud de esta tecnología así como testimonios de personas afectadas por EDS.

Creo que es un hecho indiscutible que las ondas electromagnéticas influyen en la salud de las personas, animales y plantas como han demostrado los vecinos de Mataró afectados por la continuada exposición a una antena a pocos metros de su casa, por citar un ejemplo.

Tras asistir a la sesión de Smart Cities del pasado martes 20 de febrero en La Alhóndiga, mi preocupación aumentó por varios motivos:

- En primer lugar, por la dimensión del proyecto que se quiere implantar.*
- En segundo lugar, porque el Equipo de Gobierno de Ayuntamiento de Segovia ha aceptado un proyecto a espaldas de la ciudadanía a quien no se ha consultado ni informado, con el pretexto de que traerá puestos de trabajo y una vida más cómoda y menos peligrosa para los ciudadanos.*
- Porque Segovia es una Ciudad Patrimonio de la Humanidad (WorldHeritage City) y nos corresponde mantener esta ciudad como nos ha llegado desde el pasado, una ciudad no contaminada por más ondas electromagnéticas de las que ya tenemos.*
- En tercer lugar, porque Movistar ya nos está cobrado desde el 18 de febrero la tecnología 5G que pretende instalar.*
- En último lugar, por la influencia que la tecnología tendrá en la salud de las personas y de otros seres vivos y, por supuesto, en la vida cotidiana:*

Durante los últimos cuatro o cinco años del desarrollo de mi profesión docente observé con gran pena y preocupación al aumento de TDH, falta de concentración, nerviosismo, movimientos constantes, poca paciencia y tranquilidad, necesidad de momentos de relajación y escucha atenta – con mucha mayor frecuencia que nunca antes. Creo firme- mente que eso es en gran modo debido a la sobreexposición que los niños y adolescentes sufren a móviles, tablets y ordenadores, desde sus propios hogares, en la calle, en las escuelas e institutos donde hay WiFi instalado, etc.

Espero que considere estas palabras y esta preocupación y haga llegar esta inquietud a quien corresponda”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo 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.

Lo que a tenor del art. 19 del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de la Ciudad de Segovia, se comunica a las personas demandantes con fecha 13 de marzo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Por todo ello, a tenor de las quejas y documentación presentada que fundamenta la petición de atención y ayuda solicitada por la Sra. _____ y el Sr. _____.

SE SOLICITA:

- “Que se paralice el despliegue del 5G en Segovia hasta que se haya demostrado con estudios independientes su inocuidad para la salud.*
- Que el Ayuntamiento de Segovia inste a Telefónica a que informe a todos los segovianos sobre cómo se va a realizar el despliegue, qué frecuencias se van a utilizar, de qué modo se va a incrementar las intensidades, cuántas antenas se van a desplegar y dónde se van a colocar.*

- Que una decisión de tal gravedad y trascendencia para toda la ciudadanía se lleve a cabo con transparencia, participación ciudadana, debate y democracia.
- Que el despliegue, en caso de llevarse a cabo, se implemente no solo con criterios técnicos, sino con el asesoramiento de científicos y médicos independientes que velen para que las consecuencias de salud y ambientales sean las mínimas y cuyas opiniones sean verdaderamente tenidas en cuenta.
- Que Segovia, como ya lo han hecho numerosas ciudades, comunidades autónomas y pueblos de España, se adhiera a la resolución 1815 del Consejo de Europa”.

Por todo ello y a tener de la gran cantidad de quejas y demandas presentas en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia por medio de entrevistas personales o por mensajería telemática, en las que se manifiesta las dudas, incertidumbres y sospechas sobre el desarrollo e implementación del Proyecto 5G en Segovia por Telefónica de España, con carácter experimental, se propone a la Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación, con comunicación a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, las siguientes sugerencias e iniciativas:

1º.- En aplicación del principio de acceso a la información y de transparencia, se pide al Ayuntamiento de Segovia que proponga a Telefónica que antes de efectuar cualquier despliegue realice una campaña de información pública sobre cuantos extremos sean de interés ciudadano, que incluyen temas relacionados con la implementación tecnológica, las posibles repercusiones sobre la salud (Evaluación del Impacto de Salud, art. 35 de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de la Salud Pública) y el medio ambiente (Estudio de Impacto ambiental, art. 6 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental).

2º.- Solicitar al Ayuntamiento la realización de una debate amplio y contrastado de expertos que representen y defiendan las diferentes posiciones alternativas y científicas sobre el Proyecto 5G, a efectos de que la ciudadanía pueda estar informada y así pronunciarse sobre la aceptación o no de la tecnología 5G.

3º.- Solicitar al Ayuntamiento, como Ciudad Saludable, un programa de atención ciudadana a las personas diagnosticadas con síndrome de Hipersensibilidad electromagnética, garantizando así los derechos fundamentales de estas personas con la creación de “zonas blancas” (Resolución 1815 del Consejo de Europa) y la aplicación del principio de protección de los colectivos ciudadanos más vulnerables y en aplicación del deber de solidaridad (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, 2000).

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica se remite a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes y actuaciones, si procede, iniciando de esta forma los trámites estatutarios por lo que se rige la actuación de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan

Expte. N° 10/2018

Segovia, 5 de abril de 2018

Asunto: Manifestación de quejas por la implantación del sistema 5G de Telefónica en Segovia, de modo experimental. Aportación de Documentación personal con afectación a su salud y otra amplia documentación de informes de expertos científicos y organismos internacionales.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Admisión a trámite y envío de solicitud.

Nos llega a la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía escrito de D._____, D.N.I. nº____, con domicilio en la Plaza_____de Segovia, dirigido a la Ilma. Sra. Alcaldesa de Segovia, con nº de entrada 2018010187 de Registro General, de 27 de marzo de 2018, para la Concejalía de Desarrollo económico, Empleo e Innovación, para manifestar que “siendo conocedor de la iniciativa adoptada por el Ayuntamiento de Segovia respecto de su intención de convertir la ciudad en “experiencia piloto, Laboratorio vivo o conejillo de Indias”...para la experimentación de la tecnología 5G, como ciudadano de Segovia me veo en la obligación de dirigirme a UD. en tanto que representante de esta ciudad, además de por su visible implicación en este proyecto.

Una iniciativa que con independencia de sus potenciales bondades técnicas me preocupa profundamente por las posibles o ciertas repercusiones que tendrá, y tendría, para la salud de las personas y del medio ambiente en general, incluida la vida animal y vegetal”.

Se exponen opiniones sobre los interrogantes y riesgos que conlleva la implantación de la tecnología 5G. que en buena medida coinciden con otros escritos presentados en esta Defensoría por otras personas.

“Consciente de la importancia que la evolución tecnológica supone para el desarrollo de las personas, de la vida humana y del medio ambiente como hábitat primario y principal, abogo inexcusablemente, y, en el presente caso, por una ciudad sostenible desde el obligado rigor, transparencia y responsabilidad de las instituciones y, por supuesto, desde el necesario conocimiento y la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos; más si cabe cuando se trata de cuestiones tan complejas y sensibles como esta”.

Admisión a trámite de la queja presentada.

Teniendo en cuantas las funciones de “enlace y colaboración entre la Administración Municipal y la ciudadanía” (art. 1, Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, de 1 de diciembre de 2017, B.O.P. 19 de febrero de 2018) y las competencias de esta Defensoría, “la prestación de los siguientes servicios: Asesoramiento, Mediación, Información, Atención y Ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del vigente Estatuto) 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 no observando motivo alguno para ser rechazada la queja y demanda que se presenta, según el art. 20 del mismo Estatuto, y como en otros demandas anteriores sobre este mismo tema, 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.

Lo que a tenor del art. 19 se comunica a la persona demandante con fecha 1 de marzo de 2018, iniciando a continuación los trámites oportunos y necesarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Solicitud de atención y ayuda. Petición de Información y participación en el proceso de implantación para hacer transparente y responsable esta gestión municipal.

Por todo ello, a tenor de la documentación que fundamenta la queja presentada por el Sr._____,

SE SOLICITA:

1º.- En aplicación del principio de acceso a la información y de transparencia, se pide al Ayuntamiento de Segovia que proponga a Telefónica que antes de efectuar cualquier despliegue realice una campaña de información pública sobre cuantos extremos sean de interés ciudadano, que incluyen temas relacionados con la implementación tecnológica, las posibles repercusiones sobre la salud (Evaluación del Impacto de Salud, art. 35 de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de la Salud Pública) y el medio ambiente (Estudio de Impacto ambiental, art. 6 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental).

2º.- Solicitar al Ayuntamiento la realización de un debate amplio y contrastado de expertos que representen y defiendan las diferentes posiciones alternativas y científicas sobre el Proyecto 5G, a efectos de que la ciudadanía pueda estar informada y así pronunciarse sobre la aceptación o no de la tecnología 5G.

3º.- Solicitar al Ayuntamiento, como Ciudad Saludable, un programa de atención ciudadana a las personas diagnosticadas con síndrome de Hipersensibilidad electromagnética, garantizando así los derechos fundamentales de estas personas con la creación de “zonas blancas” (Resolución 1815 del Consejo de Europa) y la aplicación del principio de protección de los colectivos ciudadanos más vulnerables y en aplicación del deber de solidaridad (Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad, 2000).

Finalmente, a tenor del art. 22 del vigente Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía se comunica se remite a la Sra. Alcaldesa de Segovia, así como a la Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación de este Ayuntamiento, la solicitud de aquellos informes y actuaciones, si procede, iniciando de esta forma los trámites estatutarios a efectos de lograr la solución positiva de la demanda presentada.

Quedamos a la espera de la respuesta a la solicitud de las informaciones pedidas, así como a la toma de iniciativas propuestas, para poder atender la petición de asesoramiento, atención y ayuda que nos demandan.

4.3.2 Expedientes abiertos “de oficio” o por iniciativa propia

4.3.2.1 Alcaldía

Expte. 2-2018

Segovia, 1 de febrero de 2018 Segovia, a 24 de abril de 2018 Ilma. Sra. Alcaldesa:

El pasado día 19 de abril de 2018 recibimos en la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía a D^a____y a D^a_____, ambas participantes de la Plataforma ciudadana de Segovia que en distintas acciones viene manifestación su posición crítica ante las noticias de implantación en Segovia de la tecnología de comunicación 5G por la empresa Telefónica en un convenio firmado con el Ayuntamiento de Segovia.

En esta Defensoría hemos atendido a distintas personas que nos han manifestado sus quejas y posiciones críticas al respecto. Por ello, se han abierto distintos expedientes de atención a la ciudadanía dentro de las competencias de esta Defensoría. Así mismo, hemos recibido varios escritos por medio de correo informático, siendo con diferencia el caso que más demandas de mediación se han presentado en esta Oficina.

En anteriores escritos de petición de información dirigidos a esa Alcaldía y la Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo e Innovación, hemos solicitado, en aplicación del principio de acceso a la información y de transparencia, se pide al Ayuntamiento que realice una campaña de información pública sobre cuantos extremos sean de interés ciudadano, que incluyen temas relacionados con la implementación tecnológica, las posibles repercusiones sobre la salud (Evaluación del Impacto de Salud, art. 35 de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de la Salud Pública) y el medio ambiente (Estudio de Impacto ambiental, art. 6 de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de Evaluación Ambiental).

Por ello, hemos solicitado al Ayuntamiento la realización de un debate amplio y contrastado de expertos que representen y defiendan las diferentes posiciones alternativas y científicas sobre el Proyecto 5G, a efectos de que la ciudadanía pueda estar informada y así pronunciarse sobre la aceptación o no de la tecnología 5G.

Con independencia de las iniciativas que puedan llevar a cabo las personas que he atendido y que motivan este texto, me piden que sugiera a la Sra. Alcaldesa una posible reunión con el Sr._____, abogado, invitado por la Plataforma ciudadana a una intervención en Segovia el próximo día 4 de mayo, para exponerle de forma personal aquellos temas que pudieran servir de diálogo y acercamiento de las diferentes posturas sobre la implementación de la Tecnología 5G en Segovia..

Le envío este mensaje con la pretensión de atender la demanda de mediación que me piden, considerando de su criterio la decisión de atender esta solicitud en función de su oportunidad e incluso de la disponibilidad de su agenda. No dudo de la plena aceptación de la propuesta que le formulamos en el marco de sus disponibilidades. Aprovecho la oportunidad para saludarle atentamente. Fdo.: Rodrigo González Martín

Defensor de la Ciudadanía

4.3.2.2 Urbanismo, Obras y Servicio, Cultura y Servicios Sociales.

Asunto: Consulta pública a la que se refiere el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del PACAP, previa a la elaboración de la nueva

“Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y Otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas”.

Interesado: Ayuntamiento de Segovia.

Actuación: Sometimiento de iniciativa normativa a consulta pública previa.

A tenor de la publicación del Decreto de la Ilma. Sra. Alcaldesa, de 12 de abril de 2018, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al “objeto de mejorar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de las normas, con carácter previo a la elaboración del proyecto de una norma reglamentaria, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente. Vista la propuesta realizada con fecha 9 de abril de 2018 por la Concejalía Delegada de Obras, Servicios e Infraestructuras sobre sometimiento a consulta pública previa de la iniciativa normativa relativa a la nueva Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y Otros Espacios Abiertos al Público con Terrazas”.

Se proponen las siguientes consideraciones a tenor de la normativa indicada en el Decreto de la Alcaldía, de la que se hace referencia en la web del Ayuntamiento, y en especial del artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

1ª.- Constatar la considerable dificultad de entender y en consecuencia emitir opiniones válidas y fundadas, que den sentido y valor a la participación ciudadana solicitada, por la no “publicación del texto en el portal web del Ayuntamiento de Segovia” (art. 133, LPAC de las AP). Se propone hacer un texto nuevo de la Ordenanza anunciada, que no se presenta a la consulta pública, cuanto en realidad se están haciendo referencias concretas al articulado de la Ordenanza de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009, corregida en modificaciones posteriores). Lo que supone una dificultad añadida por la necesidad de tener que cotejar y comparar continuamente ambos textos, uno legal y otro, mera suma de indicaciones vagas e imprecisas en muchos casos, para entender la iniciativa y poder emitir alguna propuesta.

Debiera haberse presentado a consulta un texto previo suficientemente elaborado, aún en su carácter provisional, con su exposición de motivos y texto articulado, para que la ciudadanía pudiera conocer el proyecto con suficiente información y sobre el que la ciudadanía pudiera presentar sugerencias, propuestas y aportaciones particulares o generales. Sobre estas propuestas, más que meras opiniones, se podría y debería trabajar con posterioridad para elaborar el texto final que, una vez discutido por la Comisión correspondiente, fuera aprobado por el Pleno del Ayuntamiento.

Así mismo se propone que en algún momento del proceso de elaboración de la normativa se hiciera una evaluación pública de la fase de consulta a la ciudadanía para dotar de mayor respaldo a este proceso de participación, al margen de que “la consulta previa solo tendrá efectos administrativos internos, preparatorios de la redacción de los proyectos normativos, no generando obligación de contestar a ninguna de las opiniones que se formulen por los destinatarios de la consulta”.

2ª.- A tenor del mismo art. 133 antes mencionado, en el documento general presentado a consulta pública no quedan suficientemente expuestos “los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa”, tales como, una insuficiente conceptualización de los términos clave de la regulación (terrazas abiertas y cerradas, toldos, sombrillas, veladores, mamparas, estructuras provisionales o fijas, elementos constitutivos de la terraza, estufas...), delimitación de espacios anejos y/o dependientes, ruidos o molestias varias, higiene y salubridad, accesibilidad, consumo de alcohol en espacios públicos y su excepciones, consumo regulado de tabaco (considerando las iniciativas que al efecto se están tomando en otros Ayuntamientos -Madrid, Barcelona...- a tenor de diferentes estudios de investigación que se han realizado), etc.

No se debe olvidar que el objetivo primario de la norma, a tenor del bien público a defender, es y debe ser la regulación, defensa y protección de la “Vía Pública y Otros Espacios abiertos al público”, siendo las terrazas una actividad de “utilización privativa de un espacio público”, que debe ser regulada con precisión y claridad normativa, amplia participación de los actores sociales afectados y equilibrio de intereses legítimos a defender, por ello la concesión es discrecional por parte del Ayuntamiento y siempre “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” (art. 3, de la actual Ordenanza). Por ello debe quedar clara la prelación de objetivos y la jerarquía de intereses.

Para este correcto equilibrio de intereses se debe dar participación y protagonismo no solo presencial sino en condiciones de igualdad a todas las organizaciones más representativas y potencialmente afectadas, así como a los diversos departamentos municipales implicados en los objetivos y fines a proteger en esta normativa. Por ello no debe primar ninguna organización, por su relevante que pueda ser su actividad para la economía local, sobre otras organizaciones ciudadanas, sociales, vecinales, culturales, asistenciales, que representen los derechos fundamentales a proteger y que vienen reguladas y protegidas por otras normas locales sobre Convivencia ciudadana, Ruidos y Vibraciones, Consumo de Alcohol en vías públicas, Accesibilidad de las personas con alguna discapacidad, etc.

De ahí surge la necesidad y la oportunidad de la regulación normativa que se propone y la conveniencia de la más amplia participación ciudadana posible en su creación y determinación, debe recoger la razón del interés general a proteger.

La más amplia participación será garantía de proporcionalidad, de la mayor seguridad jurídica, de transparencia y eficiencia, sobre todo, social y ciudadana, que no solo agilice y sostenga el procedimiento administrativo, permita un acceso a la información de la gestión pública de los recursos municipales, siguiendo la prescripciones indicadas en el Título IV de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, sino también garantice una “paz cívica” imprescindible y prioritaria a todo recurso sancionador para una calidad de vida saludable, respetuosa, igualitaria y justa, en una ciudad que defiende una democracia de proximidad para toda la ciudadanía.

3ª.- Finalmente, añadir a esta propuesta la iniciativa que con fecha 7 de julio de 2017 presentara la Defensoría de la Ciudadanía del Excmo. Ayuntamiento de Segovia y que se ha podido consultar en las páginas 118 a 121 de la Memoria Anual 2016 – 2017 de la Defensoría de la Ciudadanía, ver en este enlace

http://www.segovia.es/index.php/mod.documentos/mem.descargar/fichero.documentos_Memoria_2016-2017_eb09ae87%232E%23pdf

de la web del Ayuntamiento de Segovia, en la que se aportan diferentes propuestas para actualizar la Ordenanza reguladora de la Ocupación de la Vía Pública y otros Espacios abiertos al Público con terraza, de 30 de septiembre de 2009 (BOP, de 23 de diciembre de 2009).

Ya que esta consulta es la primera que se realiza en Segovia en cumplimiento de la nueva legislación arriba indicada, nos parece de interés que el nuevo procedimiento de participación se realice con tanto éxito ciudadano como garantía de futuro para posteriores consultas.

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.

Como se manifiesta en la Exposición de Motivos del Estatuto de la Defensoría de la Ciudadanía, de 1 de diciembre de 2017 (B.O.P. de 16 de febrero de 2018), la actuación de la Defensoría tiene como pilares básicos los siguientes criterios que sirven de orientación en todas y cada una de las actividades y decisiones que se toman:

- 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, perfilando los procedimientos en la atención y tramitación de las quejas y demandas que nos llegan de la ciudadanía.
- Presentar sus decisiones y declaraciones que recojan sus resoluciones, recomendaciones y propuestas adecuadas en textos redactados con un lenguaje más inclusivo, transparente e igualitario para todas las personas que superen barreras sociales y culturales que con frecuencia ocultan prejuicios y estereotipos discriminatorios y sexistas.
- Defender y actuar en el máximo respeto a las normativas que nos hemos dado, respetando el principio de legalidad, pero planteando siempre una actitud crítica en todas las decisiones que se

tomen basadas en argumentos, con un principio de reciprocidad equilibrada y de equidad basada en la legalidad pero también en la ética cívica.

- 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 cualquier otra esfera de poder municipal, incluso personalizar y diferenciar la institución en el organigrama del Ayuntamiento.
- Prolongar su responsabilidad a cinco años para aislarla de los periodos electorales municipales., compromiso que entrará en vigor en el nombramiento de la próxima persona que asuma la responsabilidad de la Defensoría.
- 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 eficaces 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;
- 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, la Defensoría tiene 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, deliberativa y crítica.



Día de la Lectura, Plaza Mayor de Segovia, 23 mayo 2018

Guillermo Escobar, Director del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI), nos recuerda que la democracia es más que un simple procedimiento de participación para repartir el poder según determinados criterios. La democracia representativa es tan necesaria como cuestionable en su proceder. Hay demasiadas ambigüedades y confusiones que generan recelos y desconfianzas. Se mezcla todo y se confunde con frecuencia intereses con derechos.

En esta época de pérdida de prestigio de las instituciones de la llamada “democracia clásica o liberal” necesitamos encontrar figuras, instituciones, organismos que defendiendo la democracia propongan vías de avance y progreso en la vida política donde la ciudadanía sea especialmente protagonista de su implantación y desarrollo.

Las Defensorías de la Ciudadanía, desde las figuras supranacionales a las locales, se están comprometiendo desde sus complejos y diversos ámbitos de competencias en la salvaguarda y profundización de la democracia, ampliando la democracia representativa hacia una mayor participación y hacia una democracia deliberativa en defensa de los derechos humanos de última generación.

6. CAMPOS DE ACTUACIÓN PREFERENTES Y PROPUESTAS DE FUTURO

Siguiendo con la experiencia del año pasado, nos parece importante incluir en el Informe Anual 2018, que presenta la Defensoría de la Ciudadanía al Pleno del Excmo. Ayuntamiento de Segovia, 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 nuestro proceder para un conocimiento más preciso, profundo y actualizado de:

- Las quejas, demandas y solicitudes de atención presentadas por la ciudadanía y que dan una amplia y cabal radiografía de muchos de los problemas y conflictos que subsisten en el municipio de Segovia.
- De igual manera las Concejalías, Áreas y Servicios afectados y a los que nos hemos dirigido, solicitando información del conocimiento que se tuviera del problema presentado, así como de las actuaciones que se hubieran podido realizar sobre el mismo.
- Los procedimientos y métodos que hemos seguido en nuestra pretensión de atender los requerimientos ciudadanos para dar el mayor cumplimiento a la Misión que define la identidad de la Defensoría, como es el “asesoramiento, mediación, información, atención y ayuda a la ciudadanía” (art. 4 del Estatuto) y que circunscriben las funciones y competencias de la Defensoría.
- Y, finalmente, las iniciativas, propuestas y sugerencias que desde la Defensoría se han tomado y que constan en las resoluciones dadas, para mediar entre la ciudadanía y la Administración Municipal con la pretensión de encontrar la mejor solución posible al conflicto planteado.



Manifestación feminista en Segovia. 8 marzo 2018

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. Tal vez, por la carencia

de tiempo y recursos de todo tipo, sigue siendo una actividad menor las actuaciones de oficio que inicia esta Defensoría.

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, Trabajo, Salud, Ocio 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. En el año 2018 y en la medida de las posibilidades, se ha incrementado la participación de la Defensoría en actividades con la juventud universitaria no solo para darle a conocer esta figura de mediación y participación sino también para animarles e invitarles a colaborar activamente y a proyectar sus intereses en actividades de participación y mediación dentro del ámbito de sus competencias académicas y profesionales, de forma especial en la mediación extrajudicial y en la comunicación responsable.

Nos hacemos ciudadanas y ciudadanos en un complejo y constante proceso de aprendizaje transversal y de educación abierta y crítica. 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.

Aunque nos repitamos en lo dicho en Memorias de años anteriores, pero teniendo en cuenta la experiencia de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía y extrayendo las iniciativas y propuestas ya presentadas en las resoluciones que se incluyen en este Informe Anual 2018, se indican a continuación de forma breve las propuestas de futuro en la atención ciudadanía que persisten y que debieran centrar la política municipal de forma preferente:

- 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. Huelga decir que la comunicación cívica va más allá de la mera transmisión de la información, aunque para ello utilicemos medios y recursos novedosos o incluso sofisticados. 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 crítica y responsable que se demandan y que forman un contexto imprescindible.

- 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 comunes, 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 SEGOVIA SMART CITY nos obligará a un cambio de profundo 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. Confiamos que el Proyecto de Segovia como Smart City pueda superar las dudas y críticas que la llamada cultura digital y, en especial, el tumultuoso y opaco mundo de las llamadas “redes sociales” está generando en la gestión de la vida pública. De ahí que hayamos insistido en atender de forma preferente las demandas del colectivo Segovia Stop5G en la implementación de la tecnología 5G en Segovia y de las peticiones de transparencia, participación y atención a reclamaciones ciudadanas de vital importancia para la salud cívica.
 - 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, lo que incrementa el desconocimiento, la reiteración, el gasto de los escasos recursos. Con frecuencia echamos en falta recursos económicos y materiales para llevar a cabo programas y proyectos de especial importancia para el cumplimiento de los derechos humanos en la ciudad, como la accesibilidad, la no discriminación, las variadas políticas de igualdad, los derechos vinculados con la calidad de vida, etc. que en buena medida se optimizarían y desarrollarían más satisfactoriamente para la ciudadanía.
 - Llamamos la atención especialmente por los RETRASOS en la respuesta a la solicitud de informes que demandamos a las Concejalías y Servicios Municipales. Somos conscientes de las carencias de personal y de la sobrecarga de trabajo que con frecuencia se soporta en la mayoría de los Departamentos Municipales. Pero recordamos que el art. 22.1 del Estatuto de la Defensoría nos dice que, “todos los organismos municipales tienen la obligación de colaborar y ayudar a la Defensoría de al Ciudadanía de forma diligente y con consideración de importancia”. Exigirnos todos los servicios municipales dar una respuesta a todas las demandas ciudadanas, que estas se produzcan en un tiempo razonable y que no se el silencio como respuesta vacía a la ciudadanía.
- La misma Defensoría se ha impuesto plazos más estrictos de respuesta en el nuevo Estatuto. En algunos casos de expedientes abiertos la información solicitada a algunos servicios o no se ha producido o se ha demorado en exceso, situación que se agrava cuando se realizan propuestas y sugerencias concretas de actuación, aunque no dejamos de reconocer que las decisiones y recomendaciones de la Defensoría carecen de valor ejecutivo y vinculante.
- 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 en defensa del bien común y de lo público por encima de intereses particulares y sectoriales.
- La Defensoría de la Ciudadanía viene colaborando activamente con el Grupo de Trabajo sobre Accesibilidad, en el contexto del Consejo Sectorial de Accesibilidad, en la propuesta de elaborar un Protocolo de Cultura Inclusiva con la Concejalía del Cultura del Ayuntamiento, aún en fase de elaboración pero con algunos resultados prometedores.
- 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 es una urgencia, desarrollará e implementará el Plan General de Accesibilidad del Ayuntamiento. 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 inclusiva es fundamental para que hablemos de una sociedad realmente democrática.

Es de suma importancia que se realicen cuantos esfuerzos sean posibles en desarrollar programas, proyectos y recursos accesibles en una Ciudad Patrimonio de la Humanidad. La Defensoría de la Ciudadanía ha participado activamente con el Grupo de Accesibilidad del Consejo de Accesibilidad para elaborar y proponer un proyecto de accesibilidad plena en el Centro de Recepción de Visitantes de la Empresa Municipal de Turismo y la Concejalía de Turismo. Este proyecto nos ha permitido desarrollar una metodología novedosa que llamamos “Test de Accesibilidad” y que se propone aplicar a otros centros, monumentos, servicios, actividades, públicos o privados de Segovia.

- Atender las DESIGUALDADES de todo tipo que por desgracia crecen 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
- Suministro y consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública.
- Regulación actualizada de Terrazas
- Reorganización del mobiliario urbano
- Etc.

Apoyamos el nuevo “Mapa de Ruidos de Segovia”, así como la “Ordenanza Municipal Reguladora de Carteles anunciadores u otros elementos similares instalados en la vía pública en el centro histórico de la ciudad de Segovia, sin dejar de reivindicar que sea de igual aplicación para toda la ciudad. Merecería la pena consultar las varias resoluciones dadas en los expedientes por ruidos y molestias diversas y las recomendaciones y sugerencias aportadas, considerando que las quejas no solo se mantienen, sino que se han incrementado, especialmente preocupantes son los expedientes abiertos por ruidos y molestias varias en espacios privados de las viviendas en la zona centro de la ciudad, así como en los espacios públicos. Se impone una mayor coordinación entre las intervenciones policiales y las medidas administrativas a tomar en cumplimiento de la regulación de sanciones incluidas en todas las Ordenanzas Municipales que afectan a este problema.

- Basándonos en las experiencias y conclusiones obtenidas de los expedientes abiertos y antes incluidos, 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 y al disfrute de la CALIDAD DE VIDA EN LA CIUDAD. 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.

Seguimos empeñados en ahondar en el papel de la Defensoría 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.

De continuo en las actuaciones de la Defensoría de la Ciudadanía tomamos como fundamento 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. 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.

Se aportan los Documentos de referencia antes propuestos:

- Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad (Saint Denis (Francia), de 18 de mayo de 2000) http://www.sindicadegreugesbcn.cat/pdf/normativa/salvaguarda_es.pdf
- Carta-Agenda Mundial de Derechos Humanos en la Ciudad (Florencia (Italia), de 11 de diciembre de 2011) https://www.uclgcisdp.org/sites/default/files/Carta_Agenda_Mundial_DDHH_Ciudad_CGLU_0.pdf

Finalmente decir, que la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia muestra un especial empeño y compromiso con cuantas iniciativas y propuestas se puedan plantear, en al ámbito de sus funciones y competencias, en torno a la inclusividad de todas las personas, al margen de cualquier condición previa, y desde una perspectiva de género para que se haga realidad la reivindicación de una sociedad igualitaria y alejada de violencias machistas y discriminaciones sexistas y patriarcales.



Camisetas de marchas solidarias celebradas en Segovia, 2018

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 por su gran competencia, eficacia y responsabilidad, pero también a Miguel Ángel Álvarez San Frutos, Marta Gutiérrez Gómez, Rosario Martín de Miguel, Javier García-Arévalo Ceprián y Delia Gómez Pavón.
- 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, a la Alcaldesa y, en especial, a los ediles responsables de la Concejalías con los que hemos tenido un contacto más frecuente siempre atento, incluso en las diferencias de opinión y de procedimiento.
- A todas y todos los ediles que forman 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.



Acueducto de Segovia. 20 septiembre 2018

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

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 DE SEGOVIA

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

8.2 AUDIENCIAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

8.2.1 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.

8.2.2 Oficina del Defensor de la Ciudadanía

Despacho de la Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía:

Centro Cívico de San José - Despacho nº 7

C/ Tomasa de la Iglesia, nº 3

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:

Oficina de la Defensoría de la Ciudadanía:

Centro Cívico de San José - Despacho nº 7

C/ Tomasa de la Iglesia, nº 31. 40006. Segovia. telf.– 921 44 30 95

Mail: defensordelciudadano@segovia.es

Teléfonos: 921 419 800

921 419 888

921 443 095

Documentación necesaria:

Es necesario identificarse (nombre y apellidos). DNI, domicilio.

Dejar constancia de un medio de contacto (teléfono, dirección postal, e-mail). Tema del que se va a tratar.

Presentación de cuanta documentación se tenga sobre el tema demandado.

Lo antes posible el defensor de la ciudadanía citará a la persona o personas solicitantes para una entrevista personal, informándoles de la aceptación a trámite del caso y de la apertura de expediente, si fuera necesario y procedente.

Días de atención preferente:

Martes no festivos de 17:00 a 20:00

Jueves no festivos de 10:00 a 15:00

8.3 ESTATUTO DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO (Pleno del 1 de diciembre de 2017. B.O.P. 16 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.

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 Ad-

ministración 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 la 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.

8.4 CARTA EUROPEA DE SALVAGUARDA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA CIUDAD (Saint Denis, 2000)

(<https://www.uclg-cisd.org/es/el-derecho-la-ciudad/carta-europea>)

8.5 CARTA-AGENDA MUNDIAL DE DERECHOS HUMANOS EN LA CIUDAD (Florencia

(Italia), a 11 de diciembre de 2011).

(https://www.uclgcisd.org/sites/default/files/Carta_Agenda_Mundial_DDHH_Ciudad_CGLU_0.pdf)

8.6 Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

(<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>)

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 Humanos.

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

